

УДК 338.488.2:640.41

Казакова В.В.¹, Кукліна Т.С.²

¹ студ. гр. ГФЗ-111 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ІННОВАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Інноваційна діяльність відіграє важливу роль у розвитку готельного бізнесу, забезпечуючи конкурентні переваги, підвищення рівня обслуговування та ефективне використання ресурсів. У сучасних умовах гостинність вимагає впровадження новітніх технологій, екологічних рішень, автоматизації процесів та індивідуального підходу до клієнтів. Мета тез – розглянути поняття інновацій у готельному бізнесі, дослідити їхні види та визначити ключові тенденції у розвитку інноваційних технологій у готельній сфері.

Інноваційна діяльність у готельному бізнесі – це комплекс заходів, спрямованих на впровадження нових технологій, покращення сервісу та оптимізацію управління підприємством. Вона включає: використання цифрових технологій для бронювання, оплати та обслуговування гостей; автоматизацію процесів у сфері управління готелем; впровадження

енергозберігаючих технологій; використання штучного інтелекту та Big Data для аналізу клієнтських потреб.

Завдяки інноваціям готельні підприємства можуть не лише підвищити рівень задоволеності клієнтів, а й значно знизити витрати на операційну діяльність [1].

Основними видами інновацій у готельному підприємстві є технологічні, організаційні, маркетингові та екологічні. Технологічні інновації включають: використання смарт-кімнат (розумні системи управління освітленням, температурою, голосові асистенти); інтерактивні мобільні додатки для самообслуговування гостей; впровадження роботизованого сервісу (роботи-консьєржі, автоматизовані ресепшн). Організаційні інновації включають CRM-системи для персоналізованого обслуговування клієнтів; гнучкі моделі бронювання та динамічне ціноутворення; онлайн-реєстрація та безконтактний check-in/check-out. Екологічні інновації включають впровадження зелених технологій (сонячні панелі, утилізація відходів); використання екологічно чистих матеріалів у будівництві та декорі; сертифікація готелів за стандартами eco-friendly. До маркетингових інновацій й відносять використання віртуальної реальності (VR) та 3D-турів для презентації готелю; впровадження штучного інтелекту у рекламі для персоналізованих пропозицій; арограми лояльності, побудовані на блокчейн-технологіях [2].

Основними перевагами впровадження інновацій у готельному бізнесі є збільшення прибутку (автоматизацію процесів, що дозволяє зменшити витрати на персонал та підвищити ефективність продажів), сталий розвиток (екологічні ініціативи сприяють збереженню природних ресурсів та підвищують довіру клієнтів), підвищення рівня сервісу (впровадження інновацій допомагає створювати комфортні умови для гостей), аналіз поведінки клієнтів (використання Big Data та аналітичних систем дозволяє прогнозувати потреби споживачів та адаптувати послуги під них).

Тенденції інноваційного розвитку готелів повинні включати безконтактні технології, за допомогою яких зростає популярність електронних ключів, мобільних застосунків для керування бронюванням. Використання Big Data та AI дає аналіз великих даних допомагає прогнозувати поведінку гостей та автоматизувати процеси управління [3].

Інноваційна діяльність у готельному бізнесі є важливим фактором підвищення конкурентоспроможності закладу. Використання новітніх технологій, автоматизація процесів та екологічна відповідальність дозволяють готелям залучати нових клієнтів, покращувати рівень сервісу та зменшувати операційні витрати.

Таким чином, інноваційна діяльність є стратегічним напрямом розвитку готельного бізнесу у XXI столітті адже інновації сприяють підвищенню якості обслуговування клієнтів; впровадження технологічних рішень оптимізує

управління персоналом; готелі, які застосовують «зелені» технології, мають вищий рівень довіри клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Балан О. О. Інноваційні технології в готельному бізнесі // Вісник економіки та управління. – 2023. – № 2(45). – С. 67–74.
2. Мельник І. Г., Савчук Л. В. Роль інновацій у розвитку готельного бізнесу // Сучасні тенденції в туризмі та готельному менеджменті. – 2022. – № 1. – С. 89–96.
3. Trends in the Hospitality Industry: Smart Hotels & Sustainability [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://hospitalitytrends.com>. (дата звернення: 04.03.2025).