

УДК 338.48-6:640.4:364.65

Малюта О.І.<sup>1</sup>, Сосніцький А.Ю.<sup>2</sup>, Малюта Л.Я.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> студент, Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, м. Тернопіль

<sup>2</sup> студент, Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, м. Тернопіль

<sup>3</sup> д-р. екон. наук, професор, Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, м. Тернопіль

## **ІННОВАЦІЙНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

Як відомо, індустрія гостинності є однією з найдинамічніших і водночас найвразливіших галузей світової економіки. Вона охоплює широкий спектр підприємств – від готелів і ресторанів до туристичних агентств та рекреаційних комплексів. Сучасні умови ринку, що швидко змінюються, виклики глобалізації, цифровізації, а також вплив зовнішніх чинників, таких як пандемії

чи економічні кризи, вимагають від підприємств гнучкості, адаптивності та інноваційного мислення. Тому обґрунтування інноваційних напрямів розвитку підприємств індустрії гостинності є не просто актуальним, а необхідним для їх успішного функціонування та стійкого зростання.

Сучасний споживач очікує не лише якісного обслуговування, а й нових вражень, персоналізованого підходу та цифрового комфорту. У зв'язку з цим інновації в індустрії гостинності стають критично важливими для підвищення конкурентоспроможності, покращення клієнтського досвіду та оптимізації внутрішніх процесів.

В сьогоденних умовах розвитку Індустрії 4.0, одним із головних напрямів забезпечення інноваційного розвитку сучасних підприємств є цифровізація. Йдеться про впровадження сучасних CRM-систем для управління відносинами з клієнтами, мобільних додатків для бронювання, онлайн-реєстрації та замовлення послуг, а також автоматизацію процесів через системи «розумного номера» в готелях. Це дозволяє підвищити рівень зручності для гостей та зменшити навантаження на персонал.

Ще одним важливим напрямом є персоналізація сервісу. Завдяки аналізу великих даних та використанню алгоритмів штучного інтелекту, підприємства можуть краще розуміти вподобання своїх клієнтів, прогнозувати їхні потреби та пропонувати індивідуалізовані послуги. Це, своєю чергою, сприяє формуванню лояльності та довготривалих відносин із клієнтами.

Не менш перспективним напрямом є використання нових форм взаємодії з клієнтами. AR/VR-технології відкривають можливості для віртуальних турів, 3D-оглядів номерів або туристичних маршрутів ще до моменту бронювання. Використання роботів-консультантів або чат-ботів для цілодобового обслуговування також поступово стає нормою. Крім того, важливою складовою інноваційного розвитку є управління персоналом. Впровадження онлайн-платформ для дистанційного навчання, гейміфікація процесів мотивації та використання AI для підбору кадрів дозволяють покращити якість обслуговування та ефективність роботи колективу.

Також набирають популярності й екологічні інновації. Зростаюча увага до сталого розвитку в умовах формування Індустрії 5.0 змушує підприємства впроваджувати енергоощадні технології, використовувати екологічно чисті матеріали та дотримуватися міжнародних стандартів екологічного туризму. Це не тільки позитивно впливає на імідж компанії, а й дозволяє зменшити витрати в довгостроковій перспективі.

У сучасних умовах стрімкого розвитку туристичної сфери та індустрії гостинності дедалі більшої популярності набувають й етно- та екотренди [1]. Їхній розвиток зумовлений зміною запитів споживачів, які все частіше прагнуть автентичних вражень, сталого споживання та дбайливого ставлення до довкілля. У зв'язку з цим етнічний (етнотуризм) та екологічний (екотуризм) туризм розглядаються як інноваційні напрями, що поєднують соціальні, культурні, екологічні та економічні переваги.

Варто зазначити, що розвиток етно- та екотрендів як інноваційних напрямів не лише збагачує туристичну пропозицію, а й сприяє формуванню сталого, конкурентоспроможного та соціально відповідального внутрішнього туризму [1]. Він відкриває нові можливості для економічного розвитку регіонів, збереження культурної та природної спадщини, створення робочих місць та підвищення якості життя місцевого населення.

Варто зазначити й про актуальність розвитку інклюзивного туризму. Вивчаючи дану проблематику сучасні науковці у своїх дослідженнях [2-4], зазначають, що інклюзивний туризм – це комплекс заходів, спрямованих на забезпечення осіб з інвалідністю умовами для відновлення та розвитку їхнього фізичного, соціального, духовного, інтелектуального і творчого потенціалу, що сприяє їх подальшій інтеграції у суспільство. Такий вид туризму поєднує в собі різноманітні напрямки реабілітації та соціального супроводу, зокрема: медичну, психологічну, психолого-педагогічну, професійну, трудову, фізичну, фізкультурно-спортивну, соціальну підтримку та інші побутові послуги.

Проведені дослідження показали, що попри зростаючий попит, в Україні особи з інвалідністю наразі майже не мають доступу до повного спектру таких

туристичних послуг. Варто також зазначити, що інклюзивний туризм – це не виключно туризм для людей з інвалідністю. Його аудиторія значно ширша: це і літні люди, і батьки з малими дітьми, і вагітні жінки, і мандрівники з великим багажем, і особи з нестандартними параметрами тіла (зріст, вага), туристи, які не володіють мовою країни перебування, а також люди з харчовими обмеженнями чи алергіями. Усі ці категорії потребують створення комфортного, доступного та безпечного туристичного середовища.

Таким чином, бачимо, що інклюзивний туризм – це не просто соціальна ініціатива, а інноваційна модель розвитку туристичної галузі, що поєднує технологічні рішення, соціальні цінності та економічну ефективність. Його розвиток дозволяє зробити туризм доступним, сучасним та орієнтованим на майбутнє. Це перспективний напрям, який здатен трансформувати галузь та зробити її по-справжньому відкритою для всіх.

Узагальнюючи наше дослідження, відзначимо: результати інноваційних змін є передбачуваними й демонструють високу ефективність. підвищення конкурентоспроможності, зростання рівня задоволеності клієнтів, зменшення витрат, покращення репутації підприємства, створення доданої вартості через нові послуги та сервіси. Усе це свідчить про те, що інновації в індустрії гостинності – це не просто технологічне оновлення, а стратегічний підхід до управління розвитком підприємства. Вони мають бути невід’ємною частиною загальної бізнес-стратегії.

Отже, інновації в індустрії гостинності є ключовим фактором успішного розвитку підприємств у сучасних умовах. Їх ефективне впровадження дозволяє не лише відповідати на виклики часу, а й створювати нові можливості для зростання та утвердження на ринку. Підприємства, які розвивають інноваційну культуру, інвестують у технології та людей, мають усі шанси стати лідерами галузі й забезпечити собі стабільне майбутнє.

#### **Список використаних джерел:**

1. Королук С. Малюта Л. Етно та екотренди в розвитку внутрішнього

туризму в контексті сталого розвитку і впровадженні індустрії 5.0. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2024. Вип. 1(30). С. 98–105.

2. Кудінова І. Інклюзивність в індустрії гостинності: принципи, виклики та перспективи розвитку. *Development Service Industry Management*. 2025. №1. С. 21–28.

3. Малюта Л., Владимир О., Рудан В. Інноваційні підходи до інклюзивного навчання під час війни: цифрові технології та дистанційна освіта. *Věda a perspektivy*. Praha, České republika: Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o., 2025. С.17–36.

4. Малюта Л., Владимир О., Рудан В. Особливості функціонування сфери гостинності та туризму на засадах інклюзивності: міжнародний досвід та українські реалії. *Інклюзивна економіка*. 2025. №3(09). С. 24–32.