

Анна СУХОРУКОВА

канд. наук з держ. управління, доцент,
доцент кафедри менеджменту та маркетингу
Миколаївський національний аграрний університет

Анастасія ЄФІМОВА

ЗВО спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв, Україна

ВПЛИВ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ НА ГОСТЬОВИЙ СЕРВІС

Технологічні інновації безперечно змінюють спосіб, яким ми сприймаємо та використовуємо гостинний сервіс. Ці інновації проникають у всі аспекти гостинності, від бронювання готелів до взаємодії з гостями під час перебування. Розглянемо ключові аспекти впливу технологічних інновацій на гостьовий сервіс.

Інноваційний підхід у галузі гостинності включає в себе різноманітні заходи, які охоплюють не лише технологічні нововведення, але й нетехнологічні інновації. Це включає вдосконалення сервісних та технологічних процесів, а також нові методи управління, організації, стратегічне та маркетингове планування [1]. На нашу думку, інновації в гостьовій індустрії є ключовим фактором для забезпечення конкурентоспроможності підприємств, покращення гостьового досвіду та відповіді на мінливі потреби та очікування клієнтів.

Вітчизняні дослідники [2] зазначаються, що останні роки принесли багато нових інновацій у сфері туризму та готельного бізнесу. Серед них можна відзначити такі як програми лояльності, відомості про розміщення, які акцентують на екологічній відповідальності, а також заходи, що ґрунтуються на місцевих традиціях. У сучасному готельному бізнесі та туристичній галузі дедалі частіше чувається термін «концептуальний бізнес». Цей концепт охоплює групу дизайнерських готелів, створених талановитими дизайнерами, таких як арт-готелі, дизайн-готелі, бутік-готелі тощо. Ці готелі мають унікальні

архітектурні рішення, інтер'єри та атмосферу, що відрізняють їх від звичайних готелів, а їх сервіс вражає оригінальністю та якістю.

На нашу думку, розвиток технологічних інновацій в сфері гостьового бізнесу пов'язаний з тим, що технологічні інновації значно полегшують процес бронювання та резервування готелів. Завдяки онлайн-платформам і додаткам для мобільних пристроїв гості можуть легко знайти і забронювати номер у готелі за кілька кліків. Це робить процес бронювання більш зручним та доступним.

Інноваційні рішення покращують комунікацію між готелями та їхніми гостями. Наприклад, багато готелів використовують чат-боти та автоматизовані системи для відповіді на запитання гостей і надання необхідної інформації про послуги готелю. Це дозволяє гостям отримувати швидку та ефективну допомогу в будь-який час доби. За допомогою аналізу даних та штучного інтелекту готелі можуть збирати інформацію про уподобання гостей і пропонувати їм індивідуально налаштовані послуги та акції. Це робить перебування гостей більш комфортним і приємним.

Проте, разом з численними перевагами, технологічні інновації також можуть створювати виклики для гостьового сервісу. Наприклад, автоматизація може призвести до втрати персонального контакту з гостями, що є важливим аспектом гостьового досвіду для багатьох людей. Тому важливо збалансувати використання технологій з людським фактором, забезпечуючи оптимальний рівень обслуговування [3].

Отже, технологічні інновації мають значний вплив на гостьовий сервіс, забезпечуючи зручність, ефективність та персоналізацію. Проте успішна імплементація цих інновацій вимагає уважного розгляду взаємодії технологій з людськими потребами та вподобаннями.

Список використаних джерел:

1. Курдюкова Ю., Подлепіна П. Сучасні вектори впровадження технологій у готельну діяльність. Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика: зб. тез. 2022. С. 121.

2. Кащук К. М., Мосійчук І. В., Саух І. В. Сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі: практики та інновації. Бізнес інформ. 2023. №. 6. С. 93-99.

3. Poltorak A., Khrystenko O., Sukhorukova A., Moroz T., Sharin O. Development of an integrated Approach to assessing the impact of innovative development on the level of financial security of households. Eastern-European of Enterprise Technologies, 2022, 1 (13-115). P. 103-112. Scopus. DOI: [10.15587/1729-4061.2022.253062](https://doi.org/10.15587/1729-4061.2022.253062)

Аліна РОМАНИШИНА

ЗВО спеціальності 073 «Менеджмент»

Миколаївський національний аграрний університет

м. Миколаїв, Україна

Науковий керівник – канд екон.наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

Віктор КУШНІРУК

СУЧАСНІ ІННОВАЦІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Готельна індустрія, розбудовуючи свою діяльність в достатньо жорстких умовах конкуренції, постійно еволюціонує і тому впроваджує нові технології та концепції, щоб поліпшити якість обслуговування та забезпечити комфорт гостей.

Інноваціями у галузі гостинності можна визначити як нововведення, що реалізується на практиці у вигляді нового або поліпшеного продукту, процесу або методу, створеного внаслідок впровадження нових ідей і знань для кращого задоволення потреб клієнтів готельного підприємства. Інноваційні методи стимулювання збуту у галузі гостинності включають також створення нових каналів збуту, розробку інноваційних процесів і методів, які дозволяють ефективно продавати готельні послуги [0].

Інноваційні технології активно розвиваються по всьому світу, до сучасних прогресивних концепцій у даній галузі можна віднести наступні: