

Руслана КОРОБЧУК

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, Україна

Науковий керівник - канд.екон.наук, доцент кафедри

туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Ольга ШИКІНА

СУТНІСТЬ ТА ЗНАЧЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ

Інноваційні технології в готельній індустрії представляють собою сукупність нових методів, інструментів та підходів, які використовуються для вдосконалення роботи готельних підприємств та підвищення якості обслуговування гостей. У сучасному світі впровадження інновацій стало не просто трендом, а необхідною умовою виживання готелів в умовах жорсткої конкуренції. Готельні підприємства, які ігнорують технологічний прогрес, ризикують втратити свої позиції на ринку та клієнтську базу [1].

В основі поняття інноваційних технологій лежить прагнення до постійного вдосконалення всіх аспектів готельного бізнесу. Це включає як технічні нововведення – наприклад, використання розумних систем управління номерним фондом, так і організаційні інновації – впровадження нових методів управління персоналом та обслуговування гостей. Особливо важливим аспектом є те, що інноваційні технології дозволяють автоматизувати багато процесів, які раніше виконувались вручну, що значно підвищує ефективність роботи готелю.

Значення інноваційних технологій для готельної індустрії складно переоцінити (рис. 1).



Джерело: складено автором на основі [2]

Рис. 1. Значення інноваційних технологій в готельній індустрії

Використання мобільних додатків суттєво спрощує процес бронювання та реєстрації, дозволяючи гостям самотійно обирати номер, час заїзду та додаткові послуги. Електронні системи доступу до номерів забезпечують максимальну зручність – гості можуть використовувати свій смартфон як ключ, що усуває ризик втрати фізичного ключа та необхідність носити його з собою. Безконтактні платіжні системи дають можливість швидко та безпечно оплачувати будь-які послуги готелю, а також отримувати детальні електронні чеки та історію витрат [4].

Інноваційні системи створюють єдиний інформаційний простір, де кожен працівник має чіткий перелік завдань з визначеними пріоритетами та термінами виконання. Автоматизація дозволяє ефективно розподіляти навантаження між співробітниками, миттєво передавати інформацію між різними відділами готелю та контролювати якість виконання робіт. Завдяки цьому значно зменшується кількість помилок, пришвидшується обслуговування гостей, а керівництво отримує детальну аналітику для оптимізації робочих процесів.

Особливу роль інноваційні технології відіграють у маркетинговій діяльності готелів. Використання соціальних мереж, таргетованої реклами та

систем управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) дозволяє більш ефективно залучати нових гостей та підтримувати зв'язок з постійними клієнтами. Аналіз великих даних допомагає краще розуміти потреби гостей та персоналізувати пропозиції для різних сегментів клієнтів [3].

Інтеграція різних технологічних рішень в єдину систему управління готелем дозволяє створити по-справжньому «розумний» готель, де всі процеси автоматизовані та узгоджені між собою. Це включає управління освітленням, кліматом, доступом до номерів, роботою ресторанів та інших служб готелю. Така інтеграція не тільки підвищує комфорт гостей, але й дозволяє оптимізувати роботу всього готельного комплексу.

Отже, інноваційні технології є невід'ємною частиною сучасного готельного бізнесу. Вони впливають на всі аспекти роботи готелю - від обслуговування гостей до управління персоналом та маркетингу. Впровадження інноваційних технологій дозволяє підвищити якість послуг, оптимізувати витрати та забезпечити конкурентоспроможність готельного підприємства на ринку. При цьому важливо розуміти, що процес впровадження інновацій має бути постійним та системним, оскільки технології продовжують розвиватися, а вимоги гостей до якості обслуговування постійно зростають [4].

Список використаних джерел :

1. Шикіна О. (2024). Економіка спільного споживання на прикладі платформи AirBnB як прояв інтеграційних процесів у готельному бізнесу. Економіка та суспільство, (69). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-69-37>
2. Світлиць О. В., Горішевський П. А., Шикіна О. В. Вплив сучасних технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу: від інтернет-бронювання до цифрового маркетингу // Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія: "Економічні науки". – 2024. – №6. <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2024-6-9977>
3. Oliinyk, O., Dolynska, O., Polova, O., Shykina, O. and Sliusarchuk, O. (2024). Modern, Innovative Approaches to Managing the Quality and Competitiveness of Hospitality and Tourism Businesses. Econ. Aff., 69 (Special Issue): 169-177. (Scopus) URL: <http://surl.li/uoweb>
4. Шикіна, О., Нечева Н., Тіщенко І. (2024). Застосування digital-маркетингу в готельному бізнесі. Економіка та суспільство, (58). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-29>