

Вікторія ХАРЛАМОВА

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

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У БОТЕЛЯХ

У контексті глобальних трансформацій туристичної індустрії та зростаючої конкуренції між різними типами засобів розміщення, вдосконалення системи обслуговування туристів у ботелях України потребує впровадження інноваційних підходів та сучасних технологічних рішень [1].

Стратегічним напрямом інноваційного розвитку ботелів є інтеграція цифрових технологій у всі аспекти обслуговування. Впровадження концепції «розумного ботелю» (Smart Botel) дозволяє не лише підвищити комфорт перебування гостей, але й оптимізувати операційні процеси, знизити енергоспоживання та підвищити рівень безпеки. Ця система включає систему електронного доступу до номерів через мобільні додатки, що дозволяє мінімізувати фізичні контакти та спростити процес реєстрації; розумні системи клімат-контролю, які автоматично регулюють температуру та вологість у приміщеннях залежно від погодних умов та вподобань гостей та інші.

Аналіз міжнародного досвіду та результатів опитування експертів готельної індустрії дозволяє сформувати комплексну матрицю інноваційних рішень для вдосконалення різних аспектів обслуговування в ботелях (табл. 1).

Запропоновані інноваційні рішення мають диференційований характер і можуть впроваджуватися поетапно залежно від категорії ботелю, його технічних можливостей та фінансових ресурсів. При цьому пріоритетними мають бути інновації у сфері безпеки, екологічності та цифрової трансформації бронювання

і реєстрації, оскільки вони безпосередньо впливають на задоволеність гостей та конкурентоспроможність закладу.

Таблиця 1. Матриця інноваційних рішень для вдосконалення системи обслуговування в ботелях України

Сфера обслуговування	Інноваційні рішення	Очікуваний ефект	Пріоритетність впровадження
Бронювання та реєстрація	Системи онлайн-бронювання з віртуальним туром ботелю, мобільна реєстрація, цифрові консьєржі	Спрощення процесу бронювання, підвищення конверсії, покращення першого враження	Висока
Розміщення	Модульні номери з трансформованими меблями, технології нейтралізації качки, розумні системи контролю мікроклімату	Підвищення комфорту, оптимізація простору, адаптація до погодних умов	Середня
Харчування	Плавучі городи, інтеграція форматів «farm-to-table», молекулярна гастрономія на основі місцевих морепродуктів	Підвищення гастрономічної цінності, екологічність, унікальний досвід	Середня
Дозвілля та розваги	Віртуальна та доповнена реальність для підводних екскурсій, плавучі кінотеатри під відкритим небом, гідродинамічні тренажери	Розширення спектру розваг, незалежність від погодних умов, унікальність пропозиції	Висока
Безпека	Цифрові системи моніторингу стану води, автоматичні системи стабілізації, індивідуальні GPS-трекери для гостей	Підвищення безпеки, швидке реагування на надзвичайні ситуації, спокій гостей	Критична
Екологічність	Автономні системи енергозабезпечення, замкнуті системи водоочищення, біорозкладні матеріали для одноразового використання	Зниження впливу на довкілля, економія ресурсів, відповідність запитам екологічно свідомих туристів	Висока
Інформаційний сервіс	Мультимедійні кіоски, інтерактивні карти акваторії, спеціалізовані мобільні додатки, дрони для трансляції панорамних видів	Підвищення інформованості гостей, збагачення досвіду, візуалізація можливостей	Середня

Особливу увагу слід приділити розробці та впровадженню екологічних інновацій, які не лише знижують негативний вплив на водне середовище, але й створюють додаткову цінність для екологічно свідомих туристів. Перспективними напрямками є впровадження автономних систем енергозабезпечення на основі сонячних панелей та малих вітрогенераторів,

використання систем збору та очищення дощової води, застосування біорозкладних матеріалів, організація роздільного збору відходів, використання електричних двигунів для допоміжних суден.

Важливим аспектом вдосконалення системи обслуговування є адаптація сервісних процесів до сезонності функціонування ботелів. Для подолання проблеми сезонності рекомендується впроваджувати інноваційні форми обслуговування в міжсезоння та зимовий період:

Розробка спеціальних програм для низького сезону – фестивалі зимової риболовлі, спостереження за птахами, фотографічні тури, гастрономічні вікенди.

Створення інфраструктури для всесезонного функціонування – системи обігріву, утеплення конструкцій, криті тераси, СПА-зони з використанням термальних джерел (де це можливо).

Гнучке ціноутворення з суттєвими знижками в низький сезон та спеціальними пропозиціями для корпоративних клієнтів, освітніх закладів, організаторів творчих резиденцій.

Трансформація форматів обслуговування – переорієнтація з класичного готельного сервісу на формат ретрит-центрів, освітніх хабів, просторів для коворкінгу на воді.

Список використаних джерел :

1. Нечева, Н., Давиденко І., & Шикіна, О. (2025). Розвиток сервісу у курортних готелях України. Економіка та суспільство, (71). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-33>
2. 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->