

Антон ВОРОПАНОВ
ЗВО 241 Готельно-ресторанна справа
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв
Науковий керівник - д-р. екон. наук, професор кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму
Ірина БАНЄВА

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ В УМОВАХ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ

Сучасний розвиток туристичної галузі та індустрії гостинності відбувається в умовах постійних змін, що зумовлені як глобальними економічними процесами, так і стрімким розвитком технологій. Туризм перетворився на одну з найбільш динамічних сфер світової економіки, яка активно реагує на виклики зовнішнього середовища. Зміни в поведінці споживачів, цифровізація суспільства, підвищення рівня конкуренції та зростання вимог до якості послуг формують нові підходи до управління туристичними підприємствами [1].

У сучасних умовах управління туристичними підприємствами повинно бути орієнтоване не лише на отримання прибутку, а й на створення цінності для клієнта. Це передбачає впровадження клієнтоорієнтованих стратегій, які базуються на глибокому розумінні потреб споживачів. Туристи сьогодні очікують індивідуального підходу, швидкого обслуговування, доступності інформації та високого рівня комфорту. Саме тому підприємства активно впроваджують персоналізацію послуг, використовуючи сучасні інформаційні технології та аналітичні інструменти [2].

Однією з провідних тенденцій є цифровізація управління. Вона охоплює всі рівні діяльності підприємства – від стратегічного планування до операційного управління. Використання цифрових технологій дозволяє автоматизувати процеси бронювання, управління персоналом, обліку ресурсів

та фінансового контролю. Це не лише підвищує ефективність діяльності, а й забезпечує прозорість управлінських процесів [3].

Зокрема, важливу роль відіграють системи управління підприємством, які інтегрують різні функції в єдину інформаційну систему. Такі системи дозволяють здійснювати комплексний аналіз діяльності підприємства, контролювати ключові показники ефективності та приймати обґрунтовані управлінські рішення. Крім того, вони сприяють зменшенню витрат і підвищенню продуктивності праці [4].

Не менш важливим напрямом є використання аналітики даних. Сучасні підприємства накопичують великі обсяги інформації про клієнтів, їхні вподобання, поведінку та рівень задоволеності. Аналіз цих даних дозволяє виявляти закономірності, прогнозувати попит і формувати ефективні маркетингові стратегії. Використання аналітики сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємств та забезпечує їх стійкий розвиток [5].

Особливого значення набуває впровадження технологій штучного інтелекту. Вони відкривають нові можливості для автоматизації управлінських процесів та покращення якості обслуговування клієнтів. Чат-боти та віртуальні асистенти дозволяють забезпечити цілодобову підтримку клієнтів, швидко реагувати на їхні запити та зменшити навантаження на персонал. Крім того, штучний інтелект використовується для прогнозування попиту, оптимізації цін та управління доходами підприємств [6].

Важливим елементом сучасного менеджменту є розвиток безконтактних технологій. У зв'язку з підвищенням вимог до безпеки та комфорту обслуговування такі технології стали невід'ємною частиною туристичного бізнесу. Онлайн-реєстрація, мобільні додатки, електронні ключі та безконтактні платежі дозволяють значно скоротити час обслуговування та підвищити рівень задоволеності клієнтів [2].

Окремої уваги заслуговує розвиток цифрового маркетингу. У сучасних умовах саме цифрові канали комунікації є основним інструментом взаємодії з клієнтами. Соціальні мережі, контекстна реклама, SEO-оптимізація та контент-

маркетинг дозволяють ефективно просувати туристичні послуги, залучати нових клієнтів та формувати позитивний імідж підприємства. Важливою перевагою цифрового маркетингу є можливість швидкого аналізу результатів та коригування стратегії [1].

Не менш значущою тенденцією є впровадження принципів сталого розвитку. Сучасні туристи все більше звертають увагу на екологічність та соціальну відповідальність бізнесу. У зв'язку з цим підприємства впроваджують енергоефективні технології, скорочують використання ресурсів та підтримують місцеві громади. Це не лише сприяє збереженню довкілля, а й підвищує конкурентоспроможність підприємств [3].

Інноваційні зміни також відбуваються у сфері управління персоналом. Використання сучасних методів мотивації, навчання та розвитку працівників дозволяє підвищити їхню продуктивність та забезпечити високий рівень обслуговування. Гнучкі форми зайнятості, дистанційна робота та командні методи управління сприяють підвищенню ефективності діяльності підприємств [4].

Варто зазначити, що важливим напрямом розвитку є інтеграція туристичних підприємств у глобальні цифрові платформи. Онлайн-сервіси бронювання та міжнародні туристичні платформи дозволяють підприємствам виходити на нові ринки та залучати клієнтів з різних країн. Це сприяє розвитку міжнародного туризму та підвищенню конкурентоспроможності підприємств [3].

Разом із тим впровадження інновацій супроводжується певними викликами. Серед них – значні фінансові витрати, необхідність підготовки кваліфікованого персоналу, технічні труднощі та ризики кібербезпеки. Особливо актуальним є питання захисту персональних даних клієнтів, що потребує впровадження сучасних систем інформаційної безпеки [5].

В умовах України розвиток інноваційного менеджменту в туризмі має значний потенціал. З одного боку, розвиток ІТ-сфери та зростання рівня цифрової грамотності населення створюють сприятливі умови для

впровадження інновацій. З іншого боку, економічні труднощі та обмежені ресурси стримують цей процес. Проте загальна тенденція свідчить про поступове зростання ролі інновацій у розвитку галузі.

Таким чином, сучасні тенденції розвитку менеджменту туристичних підприємств свідчать про необхідність впровадження інноваційних підходів до управління. Використання цифрових технологій, аналітики даних, штучного інтелекту, безконтактних сервісів та клієнтоорієнтованих стратегій дозволяє підвищити ефективність діяльності підприємств, забезпечити високий рівень обслуговування та зміцнити їх конкурентні позиції. Подальший розвиток туристичної галузі пов'язаний із поглибленням інноваційних процесів та адаптацією до глобальних змін, що забезпечить її стійкий розвиток у майбутньому [3].

Список використаних джерел:

1. Global Trends in Tourism and Hospitality. UN Tourism. Режим доступу: <https://www.unwto.org/tourism-data/global-and-regional-tourism-performance>
2. Consumer Trends in Hospitality Industry. HospitalityNet. Режим доступу: <https://www.hospitalitynet.org/news/4107737/dubai-welcomes-the-world-and-hotels-are-benefitting>
3. Digital Transformation in Tourism. UN Tourism. Режим доступу: <https://www.unwto.org/digital-transformation>
4. What is Hospitality Management? EHL Insights. Режим доступу: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-management>
5. Big Data in Tourism. Oracle. Режим доступу: <https://www.oracle.com/big-data/what-is-big-data/>
6. Artificial Intelligence Applications in Tourism. ResearchGate. Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/377139960_Applications_of_Artificial_Intelligence_in_Tourism_and_Hospitality_A_Systematic_Literature_Review