

Міністерство освіти і науки України  
Кам'янець-подільський національний університет імені Івана Огієнка  
Природничо-економічний факультет  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Дипломна робота  
бакалавра

з теми: **«ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ  
ГОСТИННОСТІ»**

Здобувача 4 курсу  
першого (бакалаврського) рівня вищої  
освіти, GRS1-B20 групи  
спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа  
за освітньо-професійною програмою  
«Готельно-ресторанна справа»  
денної форми навчання  
**Максима БОРШУЛЯКА**

Керівник: кандидат історичних наук, старший  
викладач кафедри туризму та готельно-  
ресторанної справи  
**Андрій ХОПТЯР**

Рецензент: асистент кафедри географії та  
методики її викладання  
**Ольга МАТУЗ**

Кам'янець-Подільський – 2024 р.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД КОНЦЕПЦІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ЇЇ ОРГАНІЗАЦІЇ.....</b>	<b>6</b>
1.1 Концепція гостинності.....	6
1.2 Історія розвитку гостинності.....	11
1.3 Сучасні тенденції розвитку в галузі гостинності.....	13
1.4 Організація готельного бізнесу і ресторанного господарства.....	15
<b>РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: АНАЛІЗ, ВПЛИВ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ.....</b>	<b>18</b>
2.1 Аналіз сучасних технологічних рішень у об'єктах гостинності.....	18
2.2 Вплив використання технологій на якість обслуговування та задоволення клієнтів.....	28
2.3 Оцінка ефективності технологічних інновацій у практиці гостей.....	30
<b>РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ У ГАЛУЗІ ГОСТИННОСТІ.....</b>	<b>33</b>
3.1 Рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності.....	33
3.2 Розробка стратегій впровадження нових технологій та інновацій.....	38
3.3 Перспективи розвитку галузі гостинності в контексті технологічних змін.....	42
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>46</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....</b>	<b>48</b>

## ВСТУП

**1.Актуальність дослідження** Сучасний світ характеризується стрімкими змінами у технологіях, смаках і вимогах споживачів. У зв'язку з цим галузь гостинності постійно адаптується до нових викликів та можливостей. Зростаюча конкуренція та швидкі технологічні зміни вимагають від готелів, ресторанів та інших закладів гостинності швидкого реагування та вдосконалення своєї роботи. Тому дослідження організаційних та технологічних аспектів гостинності є дуже актуальним і має велике значення для подальшого розвитку галузі.

*Об'єкт дослідження.* Об'єктом дослідження є підприємства гостинності, що включають готелі, ресторани та інші заклади, які надають послуги в сфері гостинності.

*Предмет дослідження.* Предметом дослідження є організаційні та технологічні процеси надання послуг у галузі гостинності, а також вплив технологічних інновацій на якість обслуговування та задоволення клієнтів.

**2. Мета і завдання дослідження** Метою цієї дипломної роботи є проведення аналізу організаційних та технологічних аспектів надання послуг гостинності з метою визначення їх впливу на якість обслуговування та задоволення клієнтів. Для досягнення цієї мети передбачено вирішення наступних завдань: Розглянути теоретичні аспекти гостинності та організації готельного та ресторанного бізнесу. Проаналізувати сучасні технологічні інновації, які використовуються у галузі гостинності. Оцінити вплив використання технологій на якість обслуговування та задоволення клієнтів. Розробити рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності.

*Завдання дослідження.*

1. Провести теоретичний огляд концепції гостинності та її розвитку.
2. Вивчити сучасні технологічні рішення, що застосовуються у сфері гостинності.
3. Проаналізувати вплив технологій на якість обслуговування та задоволення клієнтів.

4. Оцінити ефективність впровадження технологічних інновацій у практиці підприємств гостинності.

5. Розробити рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності.

6. Визначити перспективи розвитку галузі в контексті технологічних змін.

*Методи дослідження.* У процесі дослідження було використано наступні методи:

1. Аналіз літератури: для вивчення теоретичних аспектів гостинності та сучасних технологічних тенденцій.

2. Порівняльний аналіз: для оцінки різних технологічних рішень і їх впливу на підприємства гостинності.

3. Анкетування та опитування: для збору даних про задоволення клієнтів і якість обслуговування.

4. Статистичний аналіз: для обробки даних та визначення ефективності впроваджених технологій.

5. Експертні оцінки: для отримання думок фахівців щодо перспектив розвитку галузі та рекомендацій щодо впровадження нових технологій.

*Джерельна та методична база дослідження.* Джерельну базу дослідження склали наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених у галузі гостинності, публікації у спеціалізованих журналах, статистичні дані, звіти підприємств, а також нормативно-правові акти, що регулюють діяльність у сфері гостинності. Методична база дослідження включала використання стандартних методів аналізу, порівняння та синтезу інформації, а також спеціалізованих методів маркетингових досліджень, що дозволило забезпечити комплексний підхід до вирішення поставлених завдань.

*Практичне значення одержаних результатів* полягає в можливості їх використання для підвищення ефективності управління об'єктами гостинності шляхом впровадження сучасних технологічних рішень. Запропоновані рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів

дозволять покращити якість обслуговування та задоволення клієнтів, що, в свою чергу, сприятиме зростанню конкурентоспроможності підприємств у галузі гостинності. Розроблені стратегії впровадження нових технологій та інновацій можуть бути застосовані для оптимізації роботи, зниження витрат та підвищення прибутковості. Оцінка ефективності технологічних інновацій дозволяє визначити найбільш перспективні напрямки розвитку, що сприятиме сталому розвитку галузі в умовах швидких технологічних змін.

**3. Структура роботи** Дипломна робота складається з трьох основних розділів:

- Теоретичний розділ, в якому розглянуті основні концепції та тенденції в галузі гостинності.

- Аналітичний розділ, в якому проведений аналіз сучасних технологічних рішень у галузі гостинності та їх вплив на якість обслуговування.

- Конструктивний розділ, що містить рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності.

Далі в роботі будуть розглянуті вищезазначені аспекти більш детально з використанням актуальних теоретичних джерел та практичних прикладів.

*Обсяг та структура роботи.* Зальний обсяг роботи налічує 51 сторінку, та 1 таблицю.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД КОНЦЕПЦІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ЇЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

### 1.1 Концепція гостинності

Серед основної літератури, присвяченій даній темі можна виокремити низку сучасних праць, що висвітлюють різні аспекти організації і технології надання послуг гостинності. Зокрема Агафонова Л.Г., Агафонова О.С. «Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання»[1], досліджують основні аспекти функціонування галузі туризму, готельного та ресторанного бізнесу. Бойко М.Г. «Організація готельного господарства»[3], розглядає організацію готельного бізнесу з різних аспектів, включаючи управління, фінанси та маркетинг, Ковальова, А. М., Литовченко, І. В. «Гостьовий сервіс та його організація в готельному господарстві»[9], розглядають важливість гостьового сервісу у готельному бізнесі та стратегії його організації для забезпечення задоволення клієнтів, аналізують виклики та можливості розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу Бунтова Н.В., Томашук Ю.В. в своїй праці «Туризм та готельно-ресторанний бізнес» [6], Тимченко О. М., Ковальова І. В. «Інновації в готельному бізнесі» [38], аналіз роль інновацій у готельному бізнесі та їх вплив на його розвиток, Бабкіна В. В., Петренко О. О. «Інновації в готельному господарстві: теорія і практика» [2], робота, яка досліджує теоретичні та практичні аспекти інновацій у готельному господарстві, розглядають інноваційні підходи до управління в готельній галузі Лисенко В. П. та Кравченко О. І., у праці «Інноваційні підходи до управління в готельному бізнесі» [31], використання технологій у готельному бізнесі та їхній вплив на якість обслуговування та ефективність управління дізнаємось з праці Шкурко М. І., Бойко Н. І. «Технології у готельному бізнесі» [42].

Також важливими для розуміння проблеми є праці таких авторів як Васильченко О. М., Кравченко Л. В. («Менеджмент готельного бізнесу» [9]), Мельник О. П., Козаченко І. В. («Психологія обслуговування в готельному бізнесі» [36]), Гриньова Т. А., Полякова О. І. («Стратегічне управління в

готельному бізнесі» [20]), та Шевченко В. І., Чернишова Л. П. («Сучасні тенденції в готельному менеджменті» [41]).

«Гостинність» і «прийом гостей» є одними з головних понять суспільного розвитку. Вони вкорінені в моральних принципах будь-якої національної культури і є основними принципами організації обслуговування в туристичній сфері. і професійне використання, важлива сфера економіки. [15, с. 14]

Готельне господарство – це комплексна послуга зі споживчими властивостями, яка потребує створення позитивного іміджу компанії. Позитивна оцінка готельного підприємства є відображенням вторинного попиту на послуги та ознакою розумного ставлення до організації та управління виробничим процесом. Створення позитивного іміджу готельного господарства має вирішуватися шляхом комплексного використання готельних ресурсів, забезпечення високої якості послуг, формування стратегій і концепцій готельного господарства. Загальна взаємодія умов прийому в рамках єдиного технічного процесу повинна координуватися шляхом розробки «моделей гостинності».

Модель готелю відображає мету створюваної організації, її філософські концепції, а також визначає пріоритети, цінності та принципи, відповідно до яких організація здійснює свою діяльність. У готельній індустрії модель готелю пов'язана зі здатністю організації швидко реагувати на зміни у внутрішньому та зовнішньому середовищі, визначаючи суть її існування та суттєві відмінності від інших організацій.

Модель готелю складається з чотирьох основних концепцій: гуманітарної, технічної, функціональної та комерційної

Розкрити взаємозв'язок гості (клієнти)-сервіс-готельне середовище в системі готелю.

Гуманітарна концепція включає формування позитивного іміджу готелю на морально-етичному рівні та створення емоційної задоволеності клієнтів через спілкування з працівниками компанії. В даному випадку споживчі властивості готельних послуг пов'язані зі здатністю працівників демонструвати повагу, уважність і компетентність.

Обслуговуючий персонал повинен пам'ятати про основні принципи концепції обслуговування: «Клієнт завжди правий», «Всі побажання клієнтів повинні бути максимально реалізовані», «Все для клієнта».

Технічна концепція готелю охоплює процес реалізації принципів гуманітарного сервісу і поєднує такі комплексні чинники, як особистісні та професійно-кваліфікаційні характеристики обслуговуючого персоналу, фізико-технічна база готелю, архітектурно-планувальні характеристики будівлі та ін. , надання житла тощо. Засоби інформаційних комунікацій та інформаційні бази даних. Технологія – забезпечує зв'язок і втілює ефективність організаційних та управлінських процесів готельного підприємства.

Функціональна концепція характеризує ефективність організації управління процесом обслуговування. Якість обслуговування визначається раціональністю організаційної структури та реалізацією принципів управління. Висока якість технології обслуговування не компенсує нераціональну організацію і структуру управління закладом розміщення.

Комерційна концепція пов'язується з отриманням доходів підприємством, визначається стратегією підприємства, побудованій на диверсифікації, інформатизації, екологізації середовища гостинності. Ця концепція безпосередньо залежить від реалізації попередніх принципів моделі гостинності.

Концепція гостинності - це ідея або філософія, що лежить в основі галузі гостинності, спрямована на створення приємного та комфортного середовища для гостей, задоволення їхніх потреб і очікувань. Гостинність включає в себе не лише надання послуг та забезпечення комфортного проживання чи відпочинку, а й створення емоційно-позитивного досвіду для клієнтів.

Розглянемо групу принципів концепції гостинності:

1. *Ласка та турбота про гостя*: цей принцип передбачає створення середовища, де гості відчують себе затишно, комфортно та важливо для закладу. Основні аспекти цього принципу включають:

- Уважне ставлення до потреб гостей: Забезпечення того, щоб усі потреби та побажання гостей були враховані та задоволені. Це може включати в себе надання додаткових послуг, які можуть зробити перебування гостей ще приємнішим.

- Забезпечення комфортного проживання чи відпочинку: Важливо, щоб гості відчували себе зручно та комфортно в готелі чи ресторані. Це означає, що усі необхідні зручності та сервіс повинні бути доступні для гостей.

- Безпека та захист гостей: Гостинність також означає забезпечення безпеки та захисту гостей. Заклади гостинності повинні мати відповідні заходи безпеки та надавати допомогу в разі будь-яких непередбачених ситуацій.

2. *Персоналізований підхід*: цей принцип передбачає надання індивідуального обслуговування та врахування особистих вподобань кожного клієнта. Основні аспекти цього принципу включають:

- Розуміння потреб кожного гостя: Персонал повинен бути здатний зрозуміти, що саме важливо для кожного гостя та які послуги або зручності вони очікують.

- Індивідуальний підхід до кожного гостя: Персонал повинен бути готовим адаптуватися до потреб кожного клієнта, надаючи індивідуальне обслуговування та розв'язуючи будь-які питання чи проблеми.

- Збереження персональної інформації про гостей: Для забезпечення персоналізованого обслуговування важливо зберігати та використовувати інформацію про попередні візити та вподобання гостей.

3. *Якість обслуговування*: цей принцип передбачає забезпечення високої якості обслуговування для кожного гостя.

Основні аспекти цього принципу включають:

- Тренування та розвиток персоналу: персонал повинен бути добре підготовлений та здатний надавати високоякісне обслуговування. Регулярні тренування та професійний розвиток є ключем до успіху в цьому плані.

- Стандарти обслуговування: встановлення чітких стандартів обслуговування допомагає забезпечити однакову якість обслуговування для кожного гостя.

- **Задоволення потреб клієнтів:** головна мета якісного обслуговування - задоволення потреб та очікувань клієнтів. Персонал повинен бути готовий виконати будь-яке прохання чи вирішити будь-яку проблему, щоб забезпечити задоволення гостя.

4. *Створення позитивних вражень:* цей принцип передбачає створення позитивних емоцій та вражень у гостей під час їхнього перебування. Основні аспекти цього принципу включають:

- **Увага до деталей:** дрібні деталі можуть мати велике значення для гостей. Створення приємної атмосфери, особливості в дизайні та інші елементи можуть позитивно вплинути на враження гостей.

- **Подання страв та напоїв:** привабливе та професійне подання страв та напоїв також важливо для створення позитивного враження. Висока якість та естетичний вигляд страв можуть додати особливого шарму до досвіду гостей.

- **Професійна комунікація персоналу:** взаємодія з персоналом також може впливати на враження гостей. Ввічливість, професіоналізм та доброзичливість персоналу можуть створити позитивні емоції у гостей.

5. *Гнучкість та адаптивність:* цей принцип передбачає готовність закладу та персоналу до змін та адаптації до різних ситуацій та потреб гостей. Основні аспекти цього принципу включають:

- **Готовність до змін:** заклади гостинності повинні бути готові до змін у ринкових умовах, технологічних та соціокультурних трендах та вимогах клієнтів.

- **Флексібільність у вирішенні проблем:** персонал повинен бути гнучким та вміти швидко реагувати на будь-які проблеми чи запити гостей.

- **Постійне вдосконалення:** заклади гостинності повинні постійно працювати над вдосконаленням своїх сервісів та процесів, щоб відповідати змінюючимся потребам та очікуванням клієнтів.

Ці принципи концепції гостинності визначають основні цінності та підходи до надання високоякісного обслуговування в галузі гостинності. Врахування цих

принципів допомагає закладам гостинності створити неперевершений досвід для своїх клієнтів та забезпечити їхню повну задоволеність.

## 1.2 Історія розвитку гостинності

Як важлива соціальна, економічна та культурна категорія готельне господарство є однією з основних складових індустрії туризму, і його розвиток адаптується до основних етапів розвитку людського суспільства. Історія готельної індустрії тісно пов'язана з розвитком культури, подорожей і туризму, що відображається на типах закладів розміщення, методах обслуговування та моделях використання гостей закладами розміщення, що відображає унікальні культурні особливості різних епох і народів. [39, с. 23]

Історичні засади дослідження готельного господарства дозволяють виділити основні етапи, характеристики та тенденції його розвитку. Важливо виявити вплив туристичних мотивацій, культурних та економічних особливостей на розвиток готельних систем, а також виявити зворотній зв'язок – вплив готельних систем на мотивації та характер туризму, економічний та культурний розвиток поселень.

Історія розвитку гостинності багатою на події та етапи, які відображають еволюцію цієї галузі від давніх часів до сучасності.

Розглянемо детальніше кілька ключових моментів та періодів у історії гостинності:

1. *Давньовічний світ*: у давні часи гостинність вважалася не лише соціальним обов'язком, але й священною мораллю у багатьох культурах. У давньому Сході та Сході Близького Сходу, гостинність була заснована на понятті "гостинній", який мав особливі права та захист у будь-якій території. У Греції та Римі гостинність була визнана як важливий елемент етосу, що виражалася у багатьох міфах та легендах. Наприклад, в грецькій міфології героїка Пенелопа відома своєю гостинністю та турботою про гостей.

2. *Середньовіччя та Відродження*: у середньовічну епоху гостинність зберігала свою важливу роль, але в контексті феодальної системи вона часто була

регульована соціальним статусом та обов'язками. Гостинність була сприйнята як обов'язок господаря, але в той же час і як інструмент соціальної взаємодії. В епоху Відродження гостинність стала важливим атрибутом соціального статусу та престижу. Розкішні резиденції, палаці та замки стали місцями для прийому гостей, організації бенкетів та культурних заходів. Це був період, коли культура вишуканого гастрономічного обслуговування та розкішних бенкетів стала популярною серед аристократії.

3. *Індустріальна революція та розвиток туризму:* Індустріальна революція в середині XIX століття відкрила нові можливості для розвитку гостинності. Розвиток залізниць, пароплавства та інших засобів транспорту зробив подорожі доступнішими для широких мас, що призвело до збільшення попиту на готельні послуги та інші види гостинності. У цей період було засновано багато знаменитих готелів та ресторанів, які стали символами розкішного та комфортного перебування. Наприклад, готелі "Ritz" у Лондоні та Парижі, "Waldorf-Astoria" у Нью-Йорку, "Savoy" у Лондоні та багато інших. Розвиток туризму став ще одним ключовим фактором у розвитку гостинності. З'явлення популярних курортів та туристичних напрямків стимулювало розвиток готельного бізнесу та інших видів гостинності.

4. *Сучасність:* сучасна галузь гостинності представлена великим різноманіттям закладів та послуг. Вона постійно змінюється та адаптується до нових технологічних, соціальних та економічних тенденцій. Сьогоднішня гостинність включає в себе розкішні готелі та ресторани, а також бюджетні варіанти проживання, такі як гуртожитки та хостели. З розвитком Інтернету та цифрових технологій було запроваджено нові сервіси, такі як онлайн-бронювання готельних номерів, мобільні додатки для пошуку ресторанів та інші. Сучасні тенденції включають зростання популярності еко-туризму, розвиток концепцій "білого листа" у готельному бізнесі, збільшення інтересу до кулінарної гастрономії та інші.

Історія розвитку гостинності свідчить про постійні зміни та адаптацію до нових умов та потреб споживачів. Ця галузь відіграє важливу роль у суспільстві,

надаючи людям можливість відпочити, насолодитися культурними та кулінарними враженнями та відкривати нові місця та культури. [39, с. 35]

### **1.3 Сучасні тенденції розвитку в галузі гостинності**

Останнім часом поряд із традиційними повносервісними готелями все більше з'являються підприємства зі скороченим набором послуг і страв. Спеціалізація може бути найрізноманітнішою. Готелі можуть орієнтуватися на обслуговування представників сегмента туристичного ринку. Ресторани все більш спеціалізуються на виготовлення національних страв. Величезну популярність набули ресторани швидкого обслуговування та інші. Поглиблення спеціалізації підприємств гостинності взаємопов'язане з створенням міжнародних ланцюгів, що мають велике значення в розробці та впровадженні високих стандартів обслуговування.

До тенденцій розвитку підприємств готельної індустрії, що отримали розвиток в останні десятиліття, відносять:

- поглиблення спеціалізації готельних і ресторанних закладів;
- утворення міжнародних готельних і ресторанних ланцюгів;
- розвиток мережі малих підприємств;
- впровадження в індустрію гостинності комп'ютерних технологій.

Останнім часом помітно збільшилася кількість спеціалізованих підприємств у сфері гостинності, які пропонують скорочений перелік послуг поряд із традиційними повносервісними готелями та ресторанами. Ця спеціалізація може бути дуже різноманітною. Готелі можуть спеціалізуватися на обслуговуванні певних сегментів туристичного ринку, наприклад, на гольфістах, лижниках, любителів кінні тури або на туристах, які подорожують на конференції, виставки, ярмарки і т.д. Зростання спеціалізації у сфері гостинності взаємодіє з іншою ключовою тенденцією - формуванням міжнародних ланцюгів, які відіграють значну роль у створенні та підтримці високих стандартів обслуговування.

Готельний ланцюг - це форма бізнесу, що передбачає об'єднання декількох готельних підприємств у колективну структуру під єдиним керівництвом, яке керується загальною концепцією просування продукту та використовує єдину торгову марку. На початку XXI століття більш як 30% світового готельного ринку було під контролем найбільших готельних об'єднань та ланцюгів, з числа яких понад 75% припадало на США. За даними статистики, сучасний обсяг операцій готельних ланцюгів кілька разів перевищує обороти незалежних готелів.

Хоча першим готельним ланцюгом у світі вважається європейський ланцюг Cesar Ritz, значний розвиток цієї тенденції припав на США, особливо в 1950-1960-х роках. У цей період з'явилися найбільші готельні ланцюги світу. Зараз готельні ланцюги мають свої представництва в багатьох країнах світу, таких як Best Western International, Choice International, Holiday Hospitality та інші в США, Accor та Club Mediterrance во Франції, Forte Hotels та Hilton International в Великій Британії, Sol-Melia в Іспанії, New World Renaissance та Shangri-La в Гонконгу, Prince Hotels в Японії, National Hotels Corporation в Ефіопії, Grupo Posadas de Mexico в Мексиці та інші.

Міжнародна готельна асоціація (МГА) поділяє готельні ланцюги на три категорії:

- корпоративні ланцюги - готельні корпорації, що володіють численними підприємствами;
- ланцюги незалежних підприємств, що поєднуються для використання загальної системи бронювання, концепції маркетингу, реклами й інших дорогих заходів для окремих підприємств;
- ланцюги, що надають управлінські послуги. Існує багато точок зору на те, що стало причиною успіху ланцюгів.

Однак безперечними факторами є якість продукту, ідентичність послуг на різних підприємствах, а також доступність цін. [31, с. 21]

#### **1.4. Організація готельного бізнесу і ресторанного господарства**

Організація готельного бізнесу та ресторанного господарства включає в себе ряд ключових аспектів, які потрібно враховувати для успішної експлуатації закладів, ось детальний опис кожного аспекту організації готельного бізнесу та ресторанного господарства:

##### *1. Бізнес-планування:*

- Аналіз ринку: вивчення ринкових тенденцій, конкурентів, потенційних клієнтів і можливих ризиків.
- Стратегія маркетингу та продажів: визначення цільової аудиторії, позиціонування бренду, рекламні кампанії, цінова політика, програми лояльності.
- Фінансове планування: прогнозування витрат і доходів, розробка бюджету, аналіз прибутковості та інвестицій.
- Оцінка ризиків: визначення потенційних загроз і способів їх управління.
- Стратегічне планування: встановлення мети і визначення стратегічних цілей для розвитку бізнесу.

##### *2. Вибір місцезнаходження:*

- Аналіз потенційного ринку: вивчення демографічних та географічних характеристик місцевості, потенційної аудиторії і запитів ринку.
- Оцінка конкурентів: аналіз існуючих готелів та ресторанів у місцевості та їхніх переваг і недоліків.
- Доступність та зручність: врахування доступності до транспортних мереж, популярних туристичних маршрутів та інших факторів, які впливають на зручність розташування.

##### *3. Дизайн та обладнання:*

- Інтер'єр та атмосфера: розробка дизайну, який відповідає концепції закладу та вимогам клієнтів.
- Меблі та обладнання: вибір меблів, обладнання кухні, систем автоматизації, аудіо-відео обладнання тощо.

- Технологічні інновації: впровадження сучасних технологій для поліпшення сервісу, таких як онлайн-бронювання, мобільні додатки, системи управління рестораном.

#### 4. *Управління персоналом:*

- Найм та навчання: підбір кваліфікованого персоналу, проведення навчання та оцінка здібностей.

- Мотивація та заохочення: розробка програм стимулювання, підвищення зарплат, надання бонусів та інших інцентивів.

- Управління робочими процесами: розподіл обов'язків, організація графіків роботи, контроль за виконанням завдань.

#### 5. *Маркетинг та продажі:*

- Продуктовий маркетинг: продаж товарів та послуг, реклама та просування.

- Продажі та реклама: розробка рекламних кампаній, відносини з громадськістю, участь у туристичних виставках та інших заходах.

- Аналіз даних та зворотній зв'язок: збір даних про клієнтів, вивчення відгуків, аналіз рівня задоволення клієнтів.

#### 6. *Фінансове управління:*

- Бюджетування та контроль витрат: складання бюджетів, відстеження витрат, аналіз фінансових показників.

- Управління обліком і звітністю: проведення обліку фінансових операцій, складання фінансових звітів, податкове планування.

- Управління ризиками і інвестиціями: аналіз ризиків, прийняття фінансових рішень, управління інвестиційними портфелями.

#### 7. *Якість обслуговування та задоволення клієнтів:*

- Стандарти обслуговування: встановлення внутрішніх стандартів обслуговування та контроль за їх виконанням.

- Задоволення клієнтів: слухання відгуків клієнтів, вирішення проблем, надання додаткових послуг та зручностей.

#### 8. *Управління операціями:*

- Планування і організація робочих процесів: встановлення систем роботи, розподіл обов'язків, вирішення конфліктів та проблем.

- Контроль за якістю та продуктивністю: моніторинг процесів, впровадження засобів контролю якості, аналіз продуктивності.

9. *Стратегічне управління та розвиток:*

- Постійний аналіз ринку: вивчення нових тенденцій, конкурентів та можливостей для розвитку.

- Стратегічне планування: визначення цілей розвитку, розробка стратегій досягнення цілей, оцінка результатів і коригування планів.

Ці аспекти є основою для ефективної організації готельного бізнесу та ресторанного господарства і допомагають досягнути успіху в цій сфері.

## **РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: АНАЛІЗ, ВПЛИВ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ**

### **2.1 Аналіз сучасних технологічних рішень у об'єктах гостинності**

Інноваційні технології – це частина людського життя. Пам'ятаймо, що сьогоднішня інновація – це завтрашнє майбутнє, тому сфері послуг та гостинності потрібно йти в ногу з часом. Технологічний прогрес відбувається дуже швидко і у час, коли ми стоїмо на порозі третьої індустріальної революції, зорієнтованість на покупців, покращення і пришвидшення якості обслуговування має стати першим пріоритетом. Виконання цих цілей неможливо уявити без сучасних технологій. Щоб встигнути за швидкоплинними потребами ринку і максимально використовувати можливості зовнішнього середовища, підприємствам потрібна постійна робота над новими продуктами, технологіями, відносинами з навколишнім світом. Ключем до вирішення цих завдань є інноваційна діяльність, яка в сучасних умовах стає основою конкурентних стратегій. Зміни в зовнішньому середовищі постійно створюють ґрунт для інновацій, оскільки з'являються все нові можливості задоволення потреб споживачів готельних послуг. [40, с. 27]

Розвиток технологій у галузі гостинності прискорюється швидко. Це пояснюється тим, що готельні господарства стикаються з двома ключовими завданнями: залученням більшої кількості клієнтів для максимізації продажів і створенням лояльності гостей, щоб зробити їх постійними клієнтами. Для досягнення цих цілей необхідні інноваційні рішення. Боротьба за кожного клієнта, особливо в умовах кризи, вимагає від готелів постійного оновлення як технологій, так і підходів до обслуговування.

У реальному житті спостерігаються очевидні розриви між основними етапами інновацій та їх практичним застосуванням у готельній індустрії. Ці прогалини можна пояснити обмеженим фінансуванням, високими ризиками інвестицій та іншими факторами.

Інноваційні технології суттєво впливають на конкурентоспроможність готелю на сьогоднішньому ринку. Усі види інновацій та рівні їх виявлення формують інноваційний простір. Наприклад, можливість аналізувати відгуки клієнтів дозволяє готелям залучати та утримувати певну кількість гостей, а основним критерієм ефективності є задоволення гостей обслуговуванням готелю.

Дослідження, проведене авторитетною медіа-компанією US News & World Report у 2021 році, показало, що готелі втрачають основну частку своїх клієнтів через низьку якість обслуговування. Ці висновки базуються на аналізі відповідей на запитання про причини втрати клієнтів. Результати опитування підтверджують важливість персоналізованого обслуговування; більше 14% респондентів відзначили розчарування якістю обслуговування.

Ринок готельних послуг постійно змінюється, і споживачі більше не задовольняються лише комфортним та добре обладнаним приміщенням. Їхні очікування щодо рівня обслуговування зростають, що призводить до необхідності постійного оновлення послуг та використання інноваційного менеджменту.

У даному випадку зазвичай проводиться аналіз конкурентного потенціалу, якими володіють структури підприємства. Правильне управління цим потенціалом допомагає підвищувати конкурентоспроможність підприємства в сучасних умовах.

Готелі постійно повинні удосконалювати свої послуги та підвищувати їх якість за допомогою інноваційного менеджменту, оскільки потреби клієнтів постійно змінюються, формуються нові звички, а гості часто змінюють тип свого відпочинку, переходячи від пасивного до активного режиму (5%).

Інновації в галузі гостинності залежать від створення нематеріальних активів, що означає надання споживачам переваг, за які вони готові платити. У цьому контексті нематеріальними активами можуть бути підвищений настрій, духовний або культурний розвиток або надання унікального досвіду.

Інноваційна діяльність має різні аспекти і охоплює різноманітні галузі. Інновації можуть проявлятися у різних формах, і для регламентації цього поняття зарубіжні та українські вчені розробили різні класифікації. Ці класифікації

можуть включати нові продукти, джерела постачання, методи виробництва, використання нових ринків та методів управління бізнесом. [20, с. 15]

Ці підходи охоплюють різноманітні аспекти, такі як цікава архітектура готельної будівлі, сучасний ландшафтний дизайн, привабливі інтер'єри та різноманітні технологічні інновації, починаючи від звичайного Wi-Fi і закінчуючи інтегрованими інноваційними технологіями розумного будинку. Проте, важливо враховувати, що гості готелю - це люди, які прагнуть уваги, теплого прийому та турботи. Задоволення цих бажань досягається завдяки впровадженню інноваційних рішень, які впливають на широкий спектр людських почуттів та емоцій. Цей підхід лежить в основі сенсорного маркетингу, який досліджує вплив на почуття та емоційний стан споживачів з метою збільшення продажів. Сенсорний маркетинг ставить за мету розвинути пряму асоціацію певних марок з мелодіями, звуками та ароматами, що сприяє покращенню настрою споживачів.

У таблиці 1 описані конкретні шляхи впровадження різних типів інновацій в індустрії гостинності.

Таблиця 1

### Типи інновацій в індустрії гостинності

№ п/п	Інноваційний тип	Опис	Конкретні способи реалізації в індустрії гостинності
1	Технічні інновації	Створення нових матеріалів, продуктів, послуг та технологій, нових шляхів до надання послуг, покращуючи старі	Розширення асортименту спеціалізованих та еквівалентних закладів розміщення відповідно до потреб туристів
2	Економічні інновації	Поява нових ринків викликані введенням нових продуктів або технологій, створення нових шляхів до купівлі та продажу товарів	Розширення індустрії гостинності від центру до периферії в географічному просторі
	Організація і	Нові рішення та підходи	Вдосконалення моделей

3	управління інновацією	в управлінні чи організації робочого процесу	гостинності, використовуючи досвід провідних організацій світу
4	Правові інновації	Введення нових законів, чи правил, а також суттєво змінюючи існуючі	Одночасно впроваджувати міжнародні конвенції та вдосконалювати національне законодавство у сфері гостинності, що інтегрує з національним законодавством в системі міжнародного права
5	Соціальні інновації	Нові ідеї та рішення соціальних та культурних викликів з якими стикається суспільство	Реалізація нових концепцій на основі розширення видів туризму (діловий туризм, навчальний туризм, екологічний туризм, паломництво, тощо)
6	Маркетингові інновації	Нові або значно покращені маркетингові методи продажів продуктів (послуг), презентація і просування їх на ринки, освоєння нових стратегій ціноутворення	Реалізація результатів дослідження ринку, досвід експертів, дослідження конкурентів тощо, наприклад, розробка та впровадження концепція сенсорного маркетингу

Розглянемо одні з найпоширеніших інноваційних технологій які активно використовуються в готельно-ресторанному бізнесі:

1. *Роботи в готелях:*

Роботи в готелях можна розділити на дві основні категорії: компаньйонські боти і боти завдань. Компаньйонські боти призначені для взаємодії з гостями та забави їх. Ця категорія роботів надзвичайно цікава і швидко розвивається протягом останніх років. Вони можуть привітати гостей мелодією під час реєстрації або зробити фотографію з місця події тощо. Зазвичай вони створені з метою розваги гостей.

Боти на основі завдань використовуються для виконання різних функцій в готелях, таких як перевірка сигналів Wi-Fi та виконання різних завдань персоналу. Ці боти мають чітко визначену мету і обмежений набір функцій. [40, с. 34]

З кожним роком на ринку з'являються нові технологічні новинки. Країни, які лідирують у використанні штучного інтелекту у галузі гостинності, включають США, Японію, Китай та Сінгапур. Сучасні роботи можуть виконувати широкий спектр функцій, від доставки до ролі консьєржа чи асистента. Навіть з'являються готелі, які повністю обслуговуються технологіями. Наприклад, у 2015 році в Японії відкрився перший у світі готель Henn-na Hotel («Дивний готель»), де роботи надають різноманітні послуги гостям, включаючи реєстрацію, зберігання речей та моніторинг приїзду та виїзду за допомогою технологій, таких як розпізнавання обличчя та голосу.

На сьогоднішній день чат-боти є одним з найпоширеніших способів використання роботів в індустрії гостинності. Вони можуть бути використані для забезпечення основного обслуговування або для більш складних завдань, таких як бронювання готелів або польотів. Чудовим прикладом цього є SnatchBot - перший в світі магазин чат-ботів, що надає безкоштовні і готові до використання шаблони для широкого переліку сфер, які включають служби підтримки клієнтів, сфери подорожей, туризму та електронної комерції.

## 2. *Голосові помічники:*

Голосові помічники, які активно використовуються на виставках побутової техніки, стають ключовим напрямком розвитку для готелів. Гості очікують послуг, які можна активувати голосом, і найпоширенішими прикладами є Amazon з голосовим асистентом Alexa, Microsoft Cortana, Siri від Apple та Google Assistant. При плануванні майбутніх технологічних оновлень готелі необхідно враховувати ці тенденції.

## 3. *Біометрична автентифікація:*

Біометрична автентифікація є ще однією ключовою технологією, яка постійно вдосконалюється і знаходить застосування в багатьох галузях. Системи

біометричного контролю доступу роблять приміщення більш безпечними для гостей і допомагають запобігти зловживанням з боку кримінальних елементів. Впровадження цієї системи дозволить готельній індустрії дотримуватися строгих принципів ідентифікації під час реєстрації.

#### 4. *Розумний багаж:*

Розумний багаж представляє собою одне з найкращих досягнень в галузі технологій подорожей. Він здатний заряджати пристрої під час тривалих подорожей, відстежувати місцезнаходження багажу та навіть запобігати його крадіжці. Найпростіші варіанти розумного багажу включають в себе можливості заряджання, GPS-відстеження, електронні замки та ваги. Проте, наявні також і виклики, зокрема, те, що більшість таких сумок живиться від літій-іонних акумуляторів, які можуть бути небезпечними у випадку пожежі, особливо на борту літака.

#### 5. *Розширена реальність (AR):*

Розширена реальність (AR) в туризмі надає корисну інформацію, навігацію та інші послуги. Сектор гостинності став одним із перших, хто використовував AR, створюючи туристичні маршрути з детальним описом номерів, цінами та інтерактивними мапами. Ресторани також використовують AR для представлення меню у вигляді інтерактивних 360-градусних зображень страв та навігації.

#### 6. *Роботи та інфрачервоні сенсори:*

У деяких готелях вже використовуються роботи, які доставляють предмети до дверей номерів, щоб полегшити персоналу постачання та забезпечити різноманітність сервісу. Для оптимізації процесів прибирання номерів персонал може скористатися інфрачервоними сенсорами, які фіксують наявність людей у номері.

#### 7. *Розумні ключі:*

Інтелектуальні системи доступу до номерів дозволяють гостям відкривати двері за допомогою смартфона через блокувальну панель, як це реалізовано у деяких готелях мережі Sheraton, Weston, «W» та Hilton. Наприклад, у готелі Nine

Zero у Бостоні для доступу до президентських апартаментів використовується сканування райдужної оболонки замість карт-ключів.

Сучасна галузь гостинності стежить за технологічними тенденціями, шукаючи способи підвищення якості обслуговування та зручності для своїх клієнтів. Розвиток інформаційних технологій, впровадження штучного інтелекту та використання віртуальної та доповненої реальності стали необхідними складовими для конкурентоспроможності у цій галузі. [20, с. 12]

Аналіз існуючих готельних технологій показав, що є ряд технологічних розривів, які стосуються як ручних, так і автоматизованих процесів. Це вказує на потребу у технологічних змінах у напрямі повної автоматизації та впровадження технологічних інновацій через розробку стандартів для різних видів проживання. Трансферт технологій залежить від трьох основних аспектів: матеріального, правового та людського. Найбільший вплив на впровадження технологій має людський фактор, зокрема психологічний аспект сприйняття та рівень кваліфікації персоналу. Правовий аспект визначає можливість створення соціальних і технологічних нормативів для впровадження сучасних готельних технологій. Матеріальний аспект визначається технічними можливостями, типологією та рівнем комфорту засобів розміщення.

Проаналізувавши високотехнологічні новинки автоматизації готелів, можна виокремити декілька основних, що є новітніми й сприяють посиленню конкурентної боротьби:

1. *Електронні системи бронювання (глобальні й альтернативні – GDS й ADS)* зв'язують між собою покупців і постачальників готельного розміщення. Термінали GDS установлені в більш ніж 600 000 турагентств, послугами тисяч сайтів ADS щодня користуються мільйони клієнтів по всьому світу, які з мінімальними часовими витратами можуть забронювати готель у будь-якому місті. Лідерами на українському ринку з надання послуг підключення до систем бронювання є: Columbus (City reality), Classic (BTI Travel), Fidelio, Otedis, Best Eastern й Unirez (Nota Vena). Існує два основних напрямки надання послуг компаніями-посередниками: – підключення готелю до глобальних систем

бронювання (Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan); – підключення до альтернативних (інтернет) систем бронювання (Expedia, Orbitz, HRS, Travelocity, Hotels.com, Priceline тощо). Провайдери можуть запропонувати єдине підключення до GDS/ADS, що гарантує передавання інформації про готель в усі системи бронювання. Дані, трансльовані каналами електронної дистрибуції, включають: – опис готелю (місце розташування, послуги, типи кімнат); – тарифи та їхні різні групи (rack, corporate, promotional і тощо); – кількість доступних для бронювання в режимі онлайн номерів, що готель може самостійно регулювати залежно від свого завантаження; – графічна інформація. [20, с. 16]

CRM (Customer Relationship Management) є програмним рішенням, спрямованим на керування відносинами із клієнтами. Воно реалізує принципи клієнтоорієнтованої діяльності та забезпечує збір інформації про клієнтів, включаючи дані про гостей готелів. На основі цієї інформації персонал може надсилати персоналізовані повідомлення потенційним гостям на їхні електронні адреси про зміни тарифів, проведення заходів, нові послуги та інше, що може бути цікавим для них. Загалом, інноваційна діяльність у готельному бізнесі полягає в творчості, пошуку нових шляхів задоволення потреб клієнтів, а також в застосуванні логіки для забезпечення їхнього задоволення.

2. *Системи інтерактивного телебачення, комунікацій та розваг.* Сьогодні існує широкий вибір систем інтерактивного телебачення, комунікацій і розваг для готелів. Компанія "Hoist Technology", наприклад, пропонує різні моделі, що задовольняють будь-який смак:

- 24-дюймовий iMac, який виконує роль "центру розваг", надаючи гостям доступ до різноманітних розважальних можливостей.
- Внутрішній Pod Community Blog, що організований готелем і доступний для гостей з номерами, щоб вони могли обмінюватися інформацією.
- Easy TV, спеціально розроблений для економічних готелів, які не можуть дозволити собі повністю оновити свої телевізійні системи. Ця

система не потребує заміни телевізорів із системними готельними телевізорами.

- IPTV - передова система на базі цифрових технологій, яка все більше поширюється не лише у готельних закладах, але й у приватних будинках. Вона пропонує різноманітний контент, включаючи фільми, супутникові канали і музику. Крім цього, система надає послуги, які допомагають гостям бути в курсі актуальних пропозицій готелю, а також дозволяють персоналу готелю знаходити способи задоволення потреб гостей, такі як їхні уподобання в їжі і напоях через послугу room service.

3. *Швидкісний бездротовий доступ до Інтернету (WiFi)* є необхідною послугою для багатьох гостей, особливо для бізнесменів. Забезпечення якісного, швидкого і надійного Інтернет-з'єднання в готелі стає викликом. Постачальники систем доступу в Інтернет надають готелям можливість контролювати параметри доступу, такі як швидкість з'єднання, обсяг передплаченого трафіку і тривалість сеансів.

4. *Системи керування енергоспоживанням (Energy Management System)* використовують інноваційні технології, такі як термостати та датчики присутності, для оптимізації споживання енергії в режимі реального часу. Ці системи можуть значно знизити витрати на електроенергію та підвищити вартість перепродажу готельно-ресторанного бізнесу.

5. *Виносна панель для аудіо- та відеороз'ємів (Connectivity Panel)* дозволяє гостям підключати своє обладнання, таке як ноутбук або смартфон, до системи готельного телевізора, щоб насолоджуватися власним контентом.

6. *Дверні замки з радіочастотною ідентифікацією (RFID)* дозволяють гостям відчиняти двері до свого номера за допомогою мобільного телефону або іншого пристрою, що має підтримку RFID. Це зручне та інноваційне рішення, яке дозволяє гостям уникати пошуку загубленого ключа.

7. *Система керування внутрішніми службами готелю* спрощує та підвищує ефективність роботи персоналу, дозволяючи координувати дії кожного співробітника через бездротову систему передачі інформації. Це дозволяє

персоналу мати доступ до різних даних, таких як запаси на складі, стан номерів для прибирання чи ремонту, а також враховувати особливі побажання гостей.

8. *Прогнозне інноваційне технічне обслуговування* допомагає використовувати дані з датчиків для виявлення потенційних проблем на ранніх етапах та уникнення непередбачених ситуацій. Це дозволяє зменшити витрати на технічне обслуговування та підвищити ефективність готельного обладнання.

9. *Використання інфрачервоних сканерів* допомагає готелям оптимізувати процес прибирання, виявляючи присутність гостей та плануючи прибирання відповідно до цього. Крім того, ці сканери можуть допомогти в економії енергії, автоматично вимикаючи світло та клімат-контроль, коли кімната порожня.

10. *Впровадження безконтактних платіжних систем* в готелях відповідає сучасним вимогам та забезпечує безпеку оплати для гостей. Це дозволяє готелям залучати більше клієнтів та забезпечує їм зручність та комфорт під час перебування.

11. *Сайти з чат-ботами* стають невід'ємною частиною готельного бізнесу, надаючи гостям можливість отримати швидку та ефективну відповідь на свої запитання через онлайн-чат. Це покращує якість обслуговування та задоволення клієнтів.

12. *Голосове керування в номерах готелів* дозволяє гостям зручно керувати електронікою та освітленням, зменшуючи контакт з різноманітними пристроями. Голосове керування в готельних номерах не лише забезпечує зручність та комфорт для всіх гостей, включаючи людей з обмеженими можливостями, таких як вади зору або артрит, але також є корисним для мандрівників, які втомлені після тривалого перельоту. Вони можуть звернутися до голосового помічника для виконання різних завдань, таких як наливання вина, запуск ванни або включення потокового відео, без необхідності контактувати з різними пристроями у номері.

Сучасний готельний бізнес пов'язаний з використанням комп'ютерних мереж для бронювання та управління, що стало невід'ємною частиною його функціонування. Інтеграція різних готельних систем у велику мережу дозволяє ефективно керувати бронюванням, обліком гостей, фінансами та іншими

аспектами готельного бізнесу, забезпечуючи безпеку та комфорт як для гостей, так і для персоналу.

На сьогоднішній день наявність технічних засобів безпеки у готелях є невід'ємною складовою успішного функціонування готельного бізнесу. Забезпечення гарантій безпеки для гостей є ключовим фактором привертання та утримання клієнтів, а також забезпечує можливість отримання їхньої лояльності у майбутньому.

## **2.2 Вплив використання технологій на якість обслуговування та задоволення клієнтів**

Готельно-ресторанний сегмент є ключовою складовою туристичної індустрії, спрямованою на задоволення потреб туристів у проживанні, харчуванні, транспортному та екскурсійному обслуговуванні та інших сервісних послугах. Інновації в цій сфері відображають нові ідеї, продукти та підходи до управління, що стимулюють розвиток різних аспектів діяльності. Застосування новітніх технологій та методик в готельно-ресторанному бізнесі сприяє підвищенню ефективності роботи персоналу та поліпшенню якості наданих послуг. Одним із ключових чинників конкурентоспроможності готелів є їхні можливості впровадження інноваційних рішень для залучення та утримання клієнтів.

Сучасна ситуація на ринку зумовила необхідність активного використання технологій та новацій у готельно-ресторанному бізнесі, особливо під впливом пандемії COVID-19. Ця несприятлива ситуація стала каталізатором для розробки та впровадження нових ідей та підходів у цій сфері. Важливим аспектом такого розвитку є підвищення якості обслуговування та надання нових, цікавих та актуальних послуг. [22, с. 18]

Завдяки інноваціям у готельно-ресторанному секторі зміцнюються партнерські відносини, розвивається міжнародне співробітництво, що стає важливим фактором для підприємств цієї галузі. Головною метою готельно-ресторанного бізнесу залишається надання послуг на найвищому рівні,

забезпечуючи бездоганну роботу та здатність задовольняти потреби різних категорій клієнтів.

Сьогодні вже складно здивувати клієнтів номерами, обладнаними міні-кухнею, телевізором, WI-FI, спа-салонами та навіть басейнами. Потенційний гість може з легкістю знайти інформацію про готель та забронювати номер через Інтернет. Раніше готельний бізнес був спрямований переважно на туристів, але зараз більшість готелів звертають увагу на корпоративних клієнтів, які мають високі вимоги до сервісу. Сучасні готелі пропонують конференц-зали та номери з окремою кімнатою для зустрічей і нарад.

Однією зі стратегій, що допомагають привернути увагу до готелів, є акцент на здоровому способі життя. Багато готелів відкривають фітнес-центри, спа-салони та басейни. Також з'являються спеціалізовані ресторани та національні кухні, що дозволяє задовольнити потреби будь-якої категорії гостей. Національний колорит також використовується в дизайні готелів, що робить їх унікальними та привабливими для відвідувачів.

Хоча готельний бізнес в Україні розвивається повільно через переважання інвестицій в інші галузі, такі як торгові та розважальні центри, проте він поступово знаходить своє місце. Якщо будемо орієнтуватися на європейські тенденції, то зможемо подолати багато проблем та досягти успіху в цій галузі.

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу передбачає широке використання новітніх інформаційних технологій як у введенні нових готельних послуг, так і в їх просуванні на ринок. На сьогодні в готельній індустрії використовується багато нових інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту.

У останні роки готельні підприємства створили власні веб-сайти, що дозволяє їм просувати свої послуги в Інтернеті. Крім того, висока надійність і зручність комп'ютерних систем резервування сприяє їх швидкому поширенню. У розвинутих країнах спостерігається поширення і розвиток електронної комерції.

Це дозволяє готелям економити на виплаті агентських комісійних та зменшує витрати на рекламу.

При плануванні і побудові готельно-ресторанних комплексів основну увагу приділяють збереженню часу, грошей та енергії. Винаходження QR-кодів відкрило нові можливості для онлайн-взаємодії компаній і споживачів. Необхідність впровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу стимулює конкурентну боротьбу і відповідні вимоги ринку. Інновації стають основним чинником, що сприяє динамічному розвитку і підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства.

### **2.3 Оцінка ефективності технологічних інновацій у практиці гостей**

Оцінка рівня ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного бізнесу визначається як функція менеджменту, цілеспрямована на опрацювання фінансово-господарського стану, особливостей діяльності, аналізу інноваційних процесів та побудови, на засадах отриманої узагальненої інформації, висновків для прийняття вдалих управлінських рішень.

У цілях зростання прибутковості, ефективності господарювання в умовах розвиненого ринкового середовища та інноваційних технологій підприємства ресторанного господарства потребують особливого наукового новітнього підходу щодо стратегічного управління інноваційною діяльністю. [23, с. 19]

Наукові погляди більшості авторів щодо критеріїв оцінки інноваційної діяльності ґрунтуються на визначенні ефективності шляхом співставлення ефекту (результату) використання інновацій та понесених витрат на інноваційний процес, виробництво інноваційної продукції. Тобто отримання додаткових доходів, які підприємство може залучати у інші сфери діяльності для свого розвитку. Розрахунок ефективності інноваційної діяльності має базуватись на праксеологічному підході, що передбачає взаємозв'язок цільового, системного та ресурсного підходів. Обрані підприємством методичні підходи до оцінки інноваційних процесів визначають рівень ефективності її проведення. Отримана

результативність від інноваційного управління виявляється у науковому, економічному, технологічному, екологічному та соціальному ефекті.

Оцінка ефективності технологічних інновацій у практиці гостей є важливим етапом в управлінні готельно-ресторанним бізнесом. Для проведення такої оцінки можна використовувати різні методи і підходи.

Ось кілька можливих шляхів:

1. Опитування гостей: Проведення опитувань серед гостей щодо їхнього задоволення від нововведень та технологічних інновацій. Це може бути зроблено за допомогою анкет або спеціальних програм для збору відгуків.

2. Аналіз відгуків і вражень: Вивчення відгуків гостей у соціальних мережах, на веб-сайтах або в спеціальних додатках для готелів та ресторанів. Це дозволяє зрозуміти реальний досвід користувачів та їхні враження від нових технологій.

3. Аналіз внутрішнього контролю: Внутрішні оцінки ефективності технологічних інновацій з боку персоналу готелю або ресторану. Це може включати в себе аналіз внутрішніх звітів про використання систем та реакцію персоналу на нововведення.

4. Порівняльний аналіз: Порівняння показників ефективності до та після впровадження нововведень. Це дозволяє оцінити реальний вплив технологічних інновацій на показники, такі як обіг, задоволення клієнтів, рівень обслуговування тощо.

5. Експертна оцінка: Залучення експертів з певних галузей для оцінки впливу технологічних інновацій на готельно-ресторанний бізнес. Це можуть бути консультанти, аналітики або фахівці з галузі гостинності.

Комбінування цих підходів дозволяє отримати повнішу картину ефективності технологічних інновацій у практиці гостей і прийняти обґрунтовані рішення щодо подальшого розвитку та вдосконалення бізнесу.

В умовах безперервних економічних змін інновації стають основним чинником, що сприяє динамічному розвитку і підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства. Міжнародний досвід успішної діяльності підприємств готельного господарства свідчить, що

безальтернативний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції побудований на інноваційній основі при активному використанні сучасних науково-технічних досягнень, а також готовності готелів до інновацій та нововведень.

## РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ У ГАЛУЗІ ГОСТИННОСТІ

### 3.1 Рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності

Дивлячись на поточний стан готельної індустрії та її майбутні перспективи, стає зрозуміло, що найважливішим викликом, який стоїть перед керівниками закладів розміщення, є прагнення до постійного вдосконалення системи надання послуг. Звертаючи увагу на клієнтоорієнтований характер галузі, природно, що обслуговування клієнтів є сферою, якій приділяється найбільша увага.

В умовах складного бізнес-середовища готельні підприємства стикаються з необхідністю оптимізації для приваблення клієнтів і збільшення прибутку. Для досягнення успіху необхідно застосовувати нові підходи та стратегії, які зможуть відповідати вимогам сучасного ринку. Впровадження регулярних змін та покращення планування й організації готельних послуг дозволить закладам розміщення відрізнитися від конкурентів та забезпечити собі стабільний потік клієнтів.

Успішна конкурентоспроможність закладів готельної індустрії нерозривно пов'язана з якістю їхніх послуг. Підприємство з великою ймовірністю отримає конкурентну перевагу, якщо його товари і послуги є популярними серед клієнтів, що може бути досягнуто лише завдяки їх високій якості та відповідності стандартам і нормативним документам.

Якість готельних послуг ґрунтується на точному розумінні потреб клієнтів готелю і враховує концепцію, яка вимагає, щоб готельні послуги повністю задовольняли гостей. Однак, це не просто про задоволення потреб; цілісна система надання послуг повинна бути структурована таким чином, щоб забезпечувати максимальний комфорт для гостей і підтримувати гармонійні відносини з персоналом. В цьому контексті, якість готельних послуг є фундаментом успішного функціонування та компетентності закладу розміщення.

Необхідно постійно переглядати і оновлювати свою стратегію, аналізувати реакцію клієнтів й зворотний зв'язок, та бути готовим до внесення необхідних змін. Регулярне й ефективне покращення системи надання послуг є ключовим чинником успіху в готельній індустрії.

Важливо усвідомлювати, що обслуговування клієнтів не є просто сукупністю окремих елементів, а представляє собою поєднання факторів, які сприяють створенню високоякісного надання послуг як результату. Тому критично необхідно, щоб керівник закладу готельної індустрії контролював всі аспекти свого бізнесу і розвивав їх паралельно. Концентрація уваги лише на певних напрямках, замість всього комплексу, може призвести до втрати цікавості з боку наявних та потенційних споживачів. Це, в свою чергу, значно змінить рівень позиції на ринку готельних послуг та відбудеться ослаблення конкурентоспроможності.

*Розробка плану заходів для вдосконалення технології надання послуг:*

Напрямок перший: часткова реновація та оновлення матеріально-технічної бази підприємства.

Створення комфортних умов розміщення та якісної системи надання послуг споживачам продовжують залишатися ключовими завданнями для керівників закладу готельної індустрії. Реалізуючи проекти з реновації, можна суттєво усунути поточні недоліки підприємства та покращити досвід перебування гостей в готелі. На даний момент реновація готелів виходить далеко за рамки простої заміни застарілих меблів та значною мірою визначає компетенцію готельного сектору. Готелі повинні йти в ногу з часом і бути технологічно просунутими.

Реновація зазвичай стосується покращення існуючої будівлі або навіть цілої території. При використанні цього методу зосереджуються на застарілих компонентах і матеріалах, а не на пошкодженнях, і в результаті працюють над їхнім оновленням. Той факт, що речі, які зазнають таких змін, зберігають свою первісну функцію, а іноді отримують нову додаткову, є однією з ключових характеристик реновації.

Зазвичай готельний номер – це перший елемент, який хочуть покращити в закладі розміщення, оскільки вважають, що саме тут відвідувачі проводять найбільше часу під час подорожі. Хоча це і так, вестибюль – найкраще місце для початку втілення проєкту реновації. Тому що це перше враження, яке має значення, чудовий вестибюль буде першим, що побачать гості, він повинен бути ідеальним.

Ще одна зона, про часто забувається при плануванні реновації – це конференц-зал, саме він приваблюватиме корпоративних гостей закладу розміщення. Просторий, практичний і облаштований сучасним обладнанням – ось важливі пункти для чудового конференц-залу чи залу для перемовин.

І останнє, проте не менш важливе, що варто пам'ятати – номери повинні бути бездоганними в усіх сенсах. Мова йде про високоякісні меблі, високотехнологічне обладнання та те, що часто недооцінюється – гарну та чисту ванну кімнату.

Перераховане вище те, що гості будуть бачити в першу чергу, і для того, щоб надати їм ідеальний досвід перебування в готелі та залишити позитивні враження, потрібно значно зосередитися на їхній реновації.

Для готелів і ресторанів, як правило, кожні п'ять років потрібно проводити невеликі ремонтні роботи, такі як заміна килимів і м'яких меблів. Зокрема часто запрошується дизайнер для правильного підходу. Сюди входить заміна килимів у закладах індустрії гостинності, м'яких меблів у гостьових кімнатах або оббивка банкетних столів у ресторанах. Більш масштабні ремонти проводяться через 8 – 10 років.

Капітальний ремонт включає оновлення в тому числі і ванних кімнат й часто передбачає нове планування та зміну простору, наприклад, переміщення станцій технічного обслуговування, прилавків, а також зміну для люксів або інших номерів. Кваліфікований дизайнер може допомогти власнику не тільки у виборі обладнання та устаткування, але й у плануванні простору та деталізації, що покращує загальний досвід відвідування гостей та потік у закладі.

Напряма другий: підвищення прибутковості готелю шляхом більш раціонального використання коштів.

Готельний бізнес має багато факторів для досягнення успіху. Вони не обмежуються лише зростанням доходів та збільшенням кількості бронювання. Скоріше, глибоке занурення в ідеї економії витрат для готелю разом з належним контролем використання зароблених коштів також є важливим фактором для виконання поставленої мети.

Скорочення витрат в цій індустрії, як і в будь-якому іншому бізнесі, допомагає підтримувати оптимальні витрати і, звичайно, контролювати витрати на непотрібні види діяльності. Оскільки скорочення витрат дозволяє зменшити небажані витрати, цілком можна зосередитися на бажаних цілях доходу і збільшити надходження прибутку.

Детально проаналізувати свої витрати – це перший крок на шляху до скорочення витрат у будь-якому бізнесі, аби зрозуміти, куди йдуть усі кошти. Варто взяти собі за звичку з певною періодичністю аналізувати звіти про витрати. Дрібні деталі мають велике значення, коли мова йде про скорочення витрат готелю і більш ефективне ведення бізнесу.

Готельна індустрія розвивається з часом, так само як і звички та очікування споживачів від готелів. Використання нових технологій не означає збільшення операційних витрат. Навпаки, ці досягнення можуть допомогти у скороченні витрат. Технології можуть зменшити витрати готелю за рахунок автоматизації операцій.

Універсальна (інтегрована) готельна технологія, яка включає в себе програмне забезпечення для готелів, систему бронювання та менеджер каналів продажів, автоматизує та впорядковує всі операції. Ці системи піклуються про бронювання, розподіл інвентарю, реєстрацію та виїзд, виставлення рахунків, онлайн-відгуки, ведення господарства та все інше. Це зменшує потребу у виділеному ресурсі для виконання декількох операцій і навіть економить час.

Впровадження енергозберігаючих заходів є економічно вигідним, а також позитивно впливає на репутацію готелю. Це також відповідає ініціативі, що є важливим кроком на шляху до збереження навколишнього середовища. Зменшити свої витрати на електроенергію можна наступними способами: використовувати

світлодіодні лампи, використовувати енергозберігаючі прилади, контроль освітлення, використання оптимізованої температури в приміщенні та води, навчання персоналу енергозбереженню.

Технічне обслуговування систем та об'єктів, таких як сантехніка, електрика та інфраструктура, може бути досить дорогою справою. Профілактичне обслуговування передбачає перевірку цих об'єктів з метою запобігання несподіваним поломкам. Ефективний метод профілактичного обслуговування – врахувати всі інфраструктурні особливості підприємства і потім здійснити планування річного графіку технічного обслуговування таким чином, щоб не заважати гостям.

Відсутність такого планування може призвести до високих штрафних санкцій, які порушують операційний бюджет, а також погіршують враження гостей. Існують поломки, які потребують негайного ремонту, і тут не можна скоротити витрати. Але якщо дотримуватися регулярного графіка технічного обслуговування і час від часу перевіряти обладнання, то ймовірність раптової відмови або поломки буде меншою

Напрямок третій: проведення рекламних компаній для поширення інформації про послуги готелю.

Природно, що для підприємств індустрії гостинності стає ще більш важливим виділятися з-поміж усіх конкурентів навколо. Контент-маркетинг залишається ключовим способом досягнення цієї мети, який зазвичай використовується для привернення уваги і залучення користувачів.

Ефективний готельний маркетинг означає, що потенційні гості та клієнти будуть під впливом бренду закладу, де б і як би вони не вирішили шукати інформацію, планувати та бронювати свою подорож. Сучасний шлях до вибору потрібного закладу розміщення для туристів зараз настільки широкий, що дуже важливо приділяти набагато більше уваги тому сегменту споживачів, на кого готель націлений зацікавити своєю пропозицією.

Цифровий маркетинг – це те, що ніхто сьогодні не може заперечувати, і він охоплює повсякденне життя кожного туриста. Зараз люди керують своєю

взаємодією майже виключно через смартфони, соціальні мережі та електронну пошту, при цьому, онлайн-бронювання складають суттєву частину від всіх бронювань, половина з яких здійснюється через мобільні пристрої. Цифрові медіа дозволяють готелю створювати різноманітний контент під своїм брендом одночасно. Лише спочатку варто вирішити, в чому полягають унікальні переваги і як найкраще донести їх до вашої аудиторії. Найголовніше, все, що рекламується, повинно бути персоналізовано, де це можливо. Тобто має бути адаптоване до конкретної цільової демографічної групи.

Оскільки рекомендація безпосередніх відвідувачів є більш потужною (і менш витратною), ніж будь-яка реклама, варто теж звернути увагу на стратегію так званого «сарафанного радіо». Навіть надання одному мандрівникові найкращих вражень може призвести до збільшення доходу на тисячі доларів, б4 якщо він буде достатньо захоплений, щоб розповісти про ваш готель у своїх соціальних колах.

Це може бути викликано всього лише одним постом або коментарем, який залишить його під враженням від сервісу відкритими для усіх інших. Хороший спосіб заохотити подібне написання відгуків – невеликі знижки та пропозиції на наступне проживання, які доступні лише тим, хто залишить свій відгук на сторінці готелю в соціальних мережах. [22, с. 24]

Відеоконтент пропонує поєднання ефективного медіаконтенту, який гармонійно розповідає історію готельного бізнесу в захоплюючій і не затягнутій формі, тому не дивно, що відеомаркетинг повинен бути включений в інтернет-маркетинг будь-якого об'єкта індустрії гостинності. Найкращий спосіб взаємодіяти з людьми – на емоційному рівні, і що може бути кращим способом передати це, ніж через відео, ефекти та звук. Відеоконтент є одним з основних способів, за допомогою якого туристи планують свою наступну подорож, обираючи місце призначення, розваги та заклад розміщення

### **3.2 Розробка стратегій впровадження нових технологій та інновацій**

У сучасному світі бізнесу та промисловості технологічний розвиток та інновації стали ключовими факторами успіху і конкурентоспроможності. Організації, які активно впроваджують нові технології та інновації, здатні швидко адаптуватися до змін ринкових умов, покращувати ефективність своїх процесів і задовольняти зростаючі потреби споживачів. Розробка стратегій впровадження нових технологій та інновацій стає не лише можливістю, але й необхідністю для виживання та процвітання в умовах глобальної економіки.

Впровадження інноваційних технологій вимагає системного підходу, який включає аналіз поточних технологічних можливостей, оцінку потенційних ризиків та вигод, а також розробку чітких планів і стратегій для реалізації нововведень. Це складний і багатогранний процес, що охоплює всі рівні організації – від стратегічного планування до оперативного виконання.

Важливість цієї теми полягає в тому, що ефективне впровадження нових технологій може значно підвищити продуктивність та конкурентоспроможність організації, зменшити витрати, покращити якість продукції або послуг, а також сприяти створенню нових ринків і можливостей для зростання. Крім того, інновації відіграють вирішальну роль у сталому розвитку, допомагаючи бізнесу відповідати на виклики екологічної та соціальної відповідальності.

Впровадження нових технологій та інновацій є комплексним процесом, що включає інтеграцію сучасних технічних рішень, нових методів роботи та передових наукових досягнень у бізнес-процеси компанії. Основною метою цього процесу є підвищення ефективності, якості та продуктивності виробництва, а також зростання конкурентоспроможності організації на ринку.

Нові технології можуть варіюватися від автоматизації виробничих процесів до використання штучного інтелекту та великих даних для прийняття управлінських рішень. Інновації ж можуть включати нові продукти, послуги, бізнес-моделі або навіть радикально нові способи ведення бізнесу.

*Методи впровадження нових технологій та інновацій:*

➤ Аналіз потреб та можливостей. Для успішного впровадження нових технологій перш за все необхідно провести детальний аналіз поточних потреб

організації та можливостей для їх задоволення за допомогою новітніх рішень. Це включає оцінку внутрішніх ресурсів, аналіз ринкових тенденцій, конкурентного середовища та прогнозування майбутніх змін.

- Розробка інноваційної стратегії. На основі проведеного аналізу розробляється стратегія впровадження інновацій. Ця стратегія повинна містити чіткі цілі, завдання та етапи реалізації. Важливо також визначити ключові показники ефективності (KPI), які дозволять оцінювати прогрес у досягненні поставлених цілей.

- Пілотні проекти та тестування. Перед масштабним впровадженням нової технології або інновації рекомендується провести пілотний проект. Це дозволяє перевірити ефективність нововведення в умовах реальної діяльності організації, ідентифікувати можливі проблеми та знайти шляхи їх вирішення.

- Управління змінами. Впровадження нових технологій часто супроводжується змінами в організаційній структурі, процесах та корпоративній культурі. Управління змінами передбачає планування, комунікацію та підтримку персоналу під час перехідного періоду. Важливо залучити співробітників до процесу змін, надаючи їм необхідну інформацію, навчання та підтримку.

- Оцінка та контроль результатів. На всіх етапах впровадження необхідно проводити регулярну оцінку результатів та вносити корективи у стратегію, якщо це необхідно. Постійний контроль дозволяє забезпечити досягнення поставлених цілей та уникнути можливих невдач.

*Завдання впровадження нових технологій та інновацій:*

- Підвищення конкурентоспроможності. Одним з основних завдань впровадження інновацій є підвищення конкурентоспроможності компанії. Це може бути досягнуто шляхом оптимізації витрат, покращення якості продукції або послуг, зменшення часу виробництва та підвищення задоволеності клієнтів.

- Забезпечення сталого розвитку. Інновації сприяють сталому розвитку компанії, дозволяючи ефективно використовувати ресурси, зменшувати вплив на навколишнє середовище та відповідати на виклики соціальної відповідальності.

- Розширення ринкових можливостей. Впровадження нових технологій може відкрити для компанії нові ринки або створити додаткові можливості на існуючих ринках. Це може включати розробку нових продуктів або послуг, які відповідають потребам споживачів та створюють додаткову цінність.
- Підвищення ефективності внутрішніх процесів. Інновації дозволяють оптимізувати внутрішні процеси компанії, знижуючи витрати та підвищуючи продуктивність. Це може включати автоматизацію рутинних операцій, впровадження сучасних інформаційних систем та покращення управлінських процесів.
- Підвищення мотивації та компетенцій співробітників. Впровадження нових технологій та інновацій може сприяти підвищенню мотивації та компетенцій співробітників. Це досягається шляхом надання можливостей для професійного розвитку, навчання та залучення до процесу змін.

Впровадження нових технологій та інновацій вимагає ретельно розробленої стратегії, яка включає в себе кілька етапів і методів для досягнення поставлених цілей.

Нижче наведені основні стратегії, які можуть бути використані для успішного впровадження інноваційних рішень у компанії.

I. Стратегія відкритих інновацій. Ця стратегія передбачає використання зовнішніх ідей та технологій для доповнення внутрішніх інноваційних процесів компанії. Вона включає співпрацю з науковими установами, стартапами, іншими компаніями та навіть клієнтами. Відкриті інновації дозволяють швидше знаходити та впроваджувати новітні рішення, знижуючи витрати на дослідження та розробки.

II. Стратегія внутрішніх інновацій. Внутрішні інновації спрямовані на використання внутрішніх ресурсів та знань компанії для створення нових продуктів, послуг або процесів. Ця стратегія передбачає розвиток власних науково-дослідних відділів, проведення внутрішніх конкурсів інноваційних ідей серед співробітників та підтримку культури інновацій всередині компанії.

III. Стратегія ліцензування та придбання. Компанії можуть вибрати стратегію придбання ліцензій на нові технології або поглинання компаній-розробників цих технологій. Ця стратегія дозволяє швидко інтегрувати передові рішення без витрат часу та ресурсів на власні розробки. Однак вона вимагає значних інвестицій і ретельного аналізу ризиків.

IV. Стратегія партнерства та альянсів. Партнерство з іншими компаніями може забезпечити доступ до нових технологій та інновацій, розширити ринкові можливості та знизити ризики. Альянси можуть бути стратегічними, довгостроковими або тактичними, спрямованими на досягнення конкретних цілей. Важливо вибрати партнерів, які доповнюють сильні сторони компанії та мають спільні цілі.

V. Стратегія інкубації та акселерації стартапів. Компанії можуть створювати власні інкубатори або акселератори для підтримки стартапів, що працюють у сферах, які є стратегічно важливими для компанії. Це дозволяє залучити свіжі ідеї, інноваційні підходи та талановитих розробників. Підтримка стартапів може включати фінансування, надання ресурсів, консультацій та доступу до ринків.

VI. Стратегія цифрової трансформації. Цифрова трансформація включає впровадження сучасних цифрових технологій для оптимізації бізнес-процесів, підвищення ефективності та створення нових можливостей для розвитку. Це може включати автоматизацію, використання штучного інтелекту, аналіз великих даних, впровадження хмарних технологій та інтернету речей (IoT).

VII. Стратегія постійного вдосконалення. Ця стратегія спрямована на безперервне покращення процесів, продуктів та послуг через впровадження нових технологій та інновацій. Вона включає постійний аналіз діяльності компанії, виявлення проблем та можливостей для покращення, а також впровадження відповідних нововведень.

Успішне впровадження нових технологій та інновацій вимагає комплексного підходу, який включає кілька стратегій, адаптованих до специфіки діяльності компанії та ринкових умов. Важливо враховувати потреби та можливості компанії, залучати внутрішні та зовнішні ресурси, співпрацювати з партнерами та

підтримувати культуру інновацій. Лише так можна забезпечити сталий розвиток, підвищення конкурентоспроможності та досягнення стратегічних цілей компанії.

### **3.3 Перспективи розвитку галузі гостинності в контексті технологічних змін**

Галузь гостинності, яка включає готелі, ресторани, туризм та інші послуги, пов'язані з прийомом і обслуговуванням гостей, зазнає значних змін під впливом технологічного прогресу. Ці зміни не лише покращують рівень обслуговування, але й змінюють саму структуру та підходи до бізнесу в цій сфері.

Розглянемо основні технологічні тенденції та перспективи розвитку галузі гостинності:

#### *1. Цифровізація та автоматизація.*

Цифрові технології відіграють важливу роль у трансформації галузі гостинності. Впровадження автоматизованих систем управління готелями та ресторанами дозволяє підвищити ефективність бізнесу, оптимізувати процеси бронювання, управління номерами, обслуговування гостей та інші операції. Автоматизовані системи можуть включати:

- Онлайн-системи бронювання: дозволяють гостям здійснювати бронювання через інтернет з мінімальними зусиллями.
- Кіоски для самостійного реєстрування: скорочують час реєстрації та зменшують черги на рецепції.
- Системи управління готелем (PMS): допомагають в управлінні номерами, персоналом, фінансами та іншими аспектами готельного бізнесу.

#### *2. Використання штучного інтелекту та аналітики даних.*

Штучний інтелект (ШІ) та великі дані стають ключовими інструментами для поліпшення клієнтського досвіду та прийняття бізнес-рішень. Використання ШІ дозволяє прогнозувати потреби гостей, автоматизувати обслуговування та персоналізувати послуги. Застосування аналітики даних допомагає:

- Аналізувати поведінку гостей: для розробки персоналізованих пропозицій та маркетингових кампаній.

- Оптимізувати ціноутворення: на основі аналізу попиту та пропозиції.

- Управляти відгуками: аналізуючи відгуки та коментарі клієнтів для покращення якості обслуговування.

### 3. *Розвиток мобільних технологій*

Мобільні додатки та платформи стають невід'ємною частиною гостинності, дозволяючи гостям отримувати доступ до послуг і інформації в режимі реального часу. Мобільні технології включають:

- Мобільні додатки готелів та ресторанів: для бронювання, замовлення їжі, перегляду інформації про заклад та отримання послуг.

- Цифрові ключі для номерів: дозволяють гостям використовувати смартфони для відкривання номерів.

- Чат-боти та віртуальні асистенти: для миттєвого обслуговування та відповіді на запитання гостей.

### 4. *Інтернет речей (IoT)*

Інтернет речей дозволяє підключати різні пристрої та системи до інтернету, що забезпечує їх взаємодію та обмін даними. У галузі гостинності IoT може використовуватися для:

- Управління енергоспоживанням: за допомогою інтелектуальних термостатів та освітлення.

- Покращення безпеки: через використання смарт-камер та систем контролю доступу.

- Персоналізації досвіду: налаштування кімнат за бажанням гостя (температура, освітлення, музика).

### 5. *Віртуальна та доповнена реальність (VR та AR)*

VR та AR технології знаходять своє застосування у створенні унікальних вражень для гостей. Вони можуть використовуватися для:

- Віртуальних турів: дозволяють потенційним гостям переглядати номери готелю або зали ресторану до бронювання.

- Розваг та навчання: забезпечують інтерактивні розважальні програми та навчальні інструменти для персоналу.

#### б. *Екологічні та стійкі технології*

Зростаюча увага до екологічних питань стимулює готелі та ресторани впроваджувати стійкі практики та технології. Це може включати:

- Використання відновлюваних джерел енергії: встановлення сонячних панелей та вітряків.

- Скорочення відходів: впровадження систем компостування та переробки.

- Зелені будівельні технології: використання екологічно чистих матеріалів та технологій будівництва.

Технологічні зміни суттєво впливають на розвиток галузі гостинності, змінюючи способи надання послуг та підвищуючи ефективність бізнесу. Використання новітніх технологій дозволяє забезпечити високий рівень обслуговування, персоналізацію досвіду гостей та підвищити конкурентоспроможність закладів. У майбутньому очікується подальше впровадження інноваційних рішень, що сприятиме сталому розвитку галузі та підвищенню її привабливості для клієнтів.

## ВИСНОВКИ

Дана робота спрямована на дослідження сучасних підходів до організації та впровадження технологічних інновацій у сфері гостинності. Основна увага приділяється аналізу впливу технологій на якість обслуговування, задоволення клієнтів та ефективність роботи підприємств гостинності.

У першому розділі роботи було розглянуто теоретичні основи гостинності, включаючи концепцію, сучасні тенденції в цій галузі. Аналіз показав, що галузь гостинності постійно еволюціонує під впливом нових технологій та змін у споживчих перевагах. Особливу увагу було приділено організації готельного бізнесу та ресторанного господарства, а також впливу технологічних інновацій на ці сфери.

Другий розділ був присвячений детальному аналізу сучасних технологічних рішень, що застосовуються у об'єктах гостинності, та їхньому впливу на якість обслуговування і задоволення клієнтів. Ми досліджували використання сучасних технологій в готельному та ресторанному бізнесі, дослідили, як використання технологій впливає на сприйняття клієнтами якості обслуговування та на їхнє загальне задоволення, провели оцінку реального впливу технологічних інновацій на досвід гостей об'єктів гостинності. Виявлено, що використання автоматизованих систем управління, мобільних додатків для бронювання, безконтактних технологій та персоналізованих послуг суттєво підвищує рівень задоволення клієнтів. Крім того, цей аналіз підкреслює важливість врахування потреб та очікувань клієнтів у вирішенні стратегічних питань управління готельним та ресторанним бізнесом. Ефективне використання технологій може значно підвищити якість обслуговування та задоволення клієнтів, що в свою чергу сприятиме позитивному репутаційному та фінансовому результату підприємства. Загалом, дослідження готельного та ресторанного бізнесу демонструє, що поєднання традиційних підходів та інноваційних технологій може створити ефективну стратегію управління, спрямовану на досягнення високих стандартів обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

У третьому розділі було запропоновано рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності. Зокрема, розроблено стратегії впровадження нових технологій, що можуть забезпечити підвищення конкурентоспроможності підприємств. Також було визначено перспективи розвитку галузі в контексті технологічних змін, які передбачають подальше впровадження цифрових технологій, автоматизації процесів та розвитку персоналізованих послуг.

На основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Технологічні інновації відіграють ключову роль у розвитку галузі гостинності, сприяючи підвищенню якості обслуговування та задоволення клієнтів.
2. Використання сучасних технологій дозволяє підприємствам оптимізувати операційні процеси, знижувати витрати та підвищувати ефективність роботи.
3. Персоналізовані послуги та цифрові технології стають невід'ємною частиною стратегії розвитку підприємств гостинності, що дозволяє їм задовольняти зростаючі потреби клієнтів.
4. Розробка та впровадження нових технологій повинні стати пріоритетними завданнями для підприємств, які прагнуть залишатися конкурентоспроможними та забезпечувати високу якість обслуговування.

Таким чином, для досягнення успіху у сучасних умовах підприємствам гостинності необхідно активно впроваджувати інноваційні технології та постійно вдосконалювати свої організаційно-технологічні процеси. Це дозволить забезпечити стійкий розвиток галузі та задовольнити зростаючі очікування клієнтів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.С. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Київський університет туризму, економіки і права, 2002. — 352 с.
2. Бабкіна, В. В., Петренко, О. О. Інновації в готельному господарстві: теорія і практика. Київ: Видавництво КНТЕУ, 2019. 260 с.
3. Бойко, М. Г., Гопкало, Л. М. Організація готельного господарства: підручник. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2006. 448 с.
4. Борисенко, І. О., Петренко, О. В. Логістика в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 220 с.
5. Брік, С. В. Готельний бізнес: особливості фінансового обліку та внутрішнього контролю доходів та витрат. Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки): збірник наукових праць. Харків: НТУ «ХПІ», 2018, № 15 (1291), с. 49-52.
6. Бунтова, Н. В., Томашук, Ю. В. Туризм та готельно-ресторанный бізнес: виклики та можливості розвитку. Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі в умовах війни: збірник праць Міжнародного науково-практичного форуму (м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.). Львів: «Камула», 2023, с. 196-200. URL: <https://lpnu.ua/sites/default/files/2023/pages/22752/03luschik-mariyaindustriya-gostinnosti-zbirnik-tez.pdf>.
7. Бурак, Т. В. Готельні мережі: еволюція та становлення. Бізнес-інформ, 2014, с. 179-183.
8. Бурак, Т. В. Розвиток контрактного управління готельними мережами в Україні. Економіка. Управління. Інновації, 2019, № 1(9), с. 97-105. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/burak.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/burak.htm).
9. Васильченко, О. М., Кравченко, Л. В. Менеджмент готельного бізнесу. Львів: Львівський національний університет ім. І. Франка, 2021. 250 с.
10. Вдовічен, А. Регіональні особливості управління підприємствами сфери гостинності в довоєнний, воєнний та поствоєнний періоди. Управління

розвитком сфери гостинності: регіональний аспект: матеріали Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції, м. Чернівці, 5 травня 2022 р. Чернівці: Технодрук, 2022, с. 10-21.

11. Вікіпедія. Вільна енциклопедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Готель>.

12. Влащенко, Н. М. Інноваційні технології у готельному господарстві: навчальний посібник. Харків: Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.

13. Влащенко, Н. М. Сучасні маркетингові комунікації готельних підприємств. Бізнес Інформ, 2017, № 6, с. 285-290. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf\\_2017\\_6\\_46](http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2017_6_46).

14. Всесвітня туристична організація: офіційний веб-сайт. URL: <https://www.unwto.org/ru>.

15. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL: <https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini/>.

16. Ганич, Н. М. Сутність поняття готельна послуга. Географія та туризм, 2011, вип. 14, с. 212-217. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt\\_2011\\_14\\_41](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt_2011_14_41).

17. Герасименко, І. І., Довга, О. С. Якість обслуговування в готельному бізнесі. Львів: Львівський національний університет ім. І. Франка, 2020. 210 с.

18. Гірченко, Т. Д., Дубовик, О. В. Маркетинг: навчальний посібник. Київ: Фірма «ІНКОС», Центр навчальної літератури, 2007. 255 с.

19. Григор'єва, Н. М., Мельник, Ю. О. Фінансовий менеджмент в готельному бізнесі. Харків: Видавництво ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2018. 200 с.

20. Гриньова, Т. А., Полякова, О. І. Стратегічне управління в готельному бізнесі. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 220 с.

21. Жданова, Т. С., Костенко, М. О. Людські ресурси в готельному бізнесі. Харків: Видавництво ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2018. 200 с.

22. Зайцева, В. М. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації: монографія. Запоріжжя: ЗНТУ, 2018. 120 с.

23. Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР від 15.09.1995.
24. Іванов, В. В., Волов, А. Б. Формування системи управління готельним підприємством. П'ять зірок, 2001, № 12, с. 12-18.
25. Іванова, О. В., Ковальчук, В. П. Маркетингові стратегії в готельному бізнесі. Харків: Видавництво ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2019. 190 с.
26. Каїль, О. О., Юхновська, Ю. О. Розвиток туристичної галузі в Україні під час воєнного стану. Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022, с. 177-179. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/kail.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/kail.htm).
27. Карбунар, Н. Зруйнований російською ракетою готель у Києві відновлено (фото). ГЛАВКОМ. URL: <https://glavcom.ua/kyiv/news/u-kijevi-vidnovili-zrujnovanij-rosijskoju-raketoju-hotel-952089.html>.
28. Кирніс, Н. Інновації у сфері підприємств ресторанного господарства, які надають кейтерингові послуги. Економіко-правова парадигма розвитку сучасного суспільства, 2017, № 1. URL: <https://studlib.org.ua/index.php/eprs/article/view/105/102>.
29. Ковальова, А. М., Литовченко, І. В. Гостьовий сервіс та його організація в готельному господарстві. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 220 с.
30. Ковальчук, Л. В., Кравченко, О. І. Культурологічні аспекти в готельному бізнесі. Львів: Львівський національний університет ім. І. Франка, 2020. 180 с.
31. Кравченко, О. І., Лисенко, В. П. Інноваційні підходи до управління в готельному бізнесі. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 230 с.
32. Литвиненко, О. В., Шевченко, І. М. Фінанси та облік в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 220 с.
33. Лук'янчук, В. П., Ковальова, Н. М. Маркетинг в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 210 с.
34. Мальська, М. П., Безручко, Л. С. Готельні ланцюги світу: сучасний стан та перспективи розвитку. Туристичні послуги на світовому ринку як фактор

розвитку міжнародного туризму: збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції. Львів: ЛПЕТ, 2018, с. 283-290.

35. Мальська, М. П., Пандяк, І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-е вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.

36. Мельник, О. П., Козаченко, І. В. Психологія обслуговування в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 180 с.

37. Попова, Г. М., Чередниченко, С. В. Етика та корпоративна відповідальність у готельному бізнесі. Харків: Видавництво ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2018. 150 с.

38. Тимченко, О. М., Ковальова, І. В. Інновації в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 240 с.

39. Транченко, Л., Терещук, Н. Автоматизація бізнес-процесів як механізм підвищення ефективності діяльності готельного підприємства. *Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry*, 2021, (1-2(3-4)), с. 14-24. URL: [https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2\(3-4\).2021.241949](https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2(3-4).2021.241949).

40. Чернишова, І. М., Шульга, О. П. Менеджмент в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 230 с.

41. Шевченко, В. І., Чернишова, Л. П. Сучасні тенденції в готельному менеджменті. Львів: Львівський національний університет ім. І. Франка, 2018. 200 с.

42. Шкурко, М. І., Бойко, Н. І. Технології у готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 240 с.