

Астаф'єва К.Ю., Козлова О.А.,
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»,
м. Харків, Україна

КЛЮЧОВІ АСПЕКТИ УСПІШНОГО ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ ТА ВПЛИВ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ НА НЬОГО

KEY ASPECTS OF SUCCESSFUL HOTEL BUSINESS AND IMPACT OF TECHNOLOGICAL INNOVATIONS ON IT

Готельне господарство є важливою складовою частиною сфери послуг, яка становить собою сукупність видів діяльності, що спрямовані на обслуговування населення. Однією з ключових стратегій успіху в цій галузі є надання якісних базових та додаткових супутніх послуг. Актуальність цієї теми обумовлюється постійним зростанням конкуренції на ринку готельних послуг та збільшенням вимог клієнтів до комфорту та розваг. Це стимулює потребу у наукових та практичних дослідженнях для вирішення важливих управлінських завдань у цій галузі.

Однією з ключових складових успіху в готельному бізнесі є вміння надавати різноманітні базові та додаткові послуги, що відповідають потребам та очікуванням гостей. Для досягнення цієї мети необхідний аналіз різних видів готельних послуг, їхнього попиту та вартості для клієнтів.

Перший аспект цього аналізу полягає у розгляді різних видів послуг, які надають готелі. Це включає в себе базові послуги, такі як проживання, харчування, прибирання номеру, обслуговування відкритого басейну тощо. Додаткові послуги варіюються від спа-процедур і фітнес-центрів до послуги консьєржа або організації екскурсій.

Другий аспект цього аналізу полягає в вивченні попиту на різні види готельних послуг. Це включає в себе дослідження того, які послуги найбільш популярні серед гостей, які послуги вимагаються у різних сезонах та для різних

категорій клієнтів. Аналіз попиту допомагає готелям адаптувати свою пропозицію до змін вимог гостей.

Третій аспект аналізу стосується вартості послуг для клієнтів. Це включає в себе визначення того, які послуги вважаються клієнтами за цінні, які можливості ціноутворення існують для готелів, та яким чином можна максимізувати прибуток від різних видів послуг.

Також у готельному бізнесі, ефективний маркетинг та правильне ціноутворення є важливими аспектами для досягнення успіху. Дієвий маркетинг та стратегії ціноутворення допомагають готелям привертати та утримувати клієнтів та забезпечують сталу конкурентоспроможність.

Можна виділити три основні стратегії маркетингу для базових та додаткових послуг: сегментація ринку, брендування та позиціонування, продажі та реклама. Важливо визначити цільові аудиторії для різних видів послуг. Сегментація допомагає створити спеціалізовані маркетингові кампанії для різних клієнтських груп. Розробка сильних брендів для готелів та їх послуг допомагає привертати клієнтів. Позиціонування готелів в ринковому сегменті визначає їхню унікальність та конкурентну перевагу. Розвинені стратегії продажів та реклами для базових та додаткових послуг допомагають привертати нових клієнтів та стимулювати повторні бронювання.

Для оптимізації процесів та поліпшення задоволення клієнтів швидкий розвиток і впровадження новітніх технологій стають важливими чинниками. Тому сучасний готельний бізнес не може існувати поза впливом технологічних інновацій. Можна розглянути декілька прикладів інновацій:

Автоматизація є однією з ключових технологічних інновацій у готельному бізнесі. Вона охоплює різні аспекти, включаючи автоматизовану систему бронювання, онлайн-реєстрацію та виписку, системи керування відомостями гостей, а також системи управління ресурсами та інвентарем. Ці технології допомагають готелям покращити продуктивність та зменшити ризик

помилки, а також покращують зручність для гостей, які можуть бронювати та перевіряти інформацію онлайн.

IoT – це ще одна інновація, яка впроваджується в готельному бізнесі. За допомогою датчиків та зв'язку з мережею, готелі можуть відслідковувати та контролювати різні аспекти, такі як клімат-контроль, освітлення, безпека та ресурсозбереження. Це не тільки допомагає економити енергію та ресурси, але й забезпечує комфорт для гостей. Наприклад, IoT може бути використаний для індивідуального керування комфортом у номері.

Мобільні додатки та безконтактні технології стають стандартом для більшості готелів. Гості можуть використовувати мобільні додатки для бронювання номерів, входу в номери, замовлення послуг і навіть виписки. Це робить обслуговування гостей більш зручним та безпечним.

Отже, технологічні інновації в готельному бізнесі змінюють підхід до обслуговування гостей та управління готелями. Вони допомагають оптимізувати процеси, покращувати якість обслуговування та підвищувати конкурентоспроможність готелів.

Підвищення якості базових послуг та розширення спектру додаткових послуг у готельному бізнесі є ключем до привертання та утримання клієнтів. Дослідження в цій галузі є важливим для готелів і їхнього менеджменту, щоб розробити оптимальні стратегії та підвищити прибутковість.

Список використаних джерел

1 Організація готельного господарства: підручник / С.І. Байлік, І. М. Писаревський. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с. URL: https://eprints.kname.edu.ua/41618/1/%D0%9F%D0%95%D0%A7_2015_4%D0%9F_%D0%9E%D1%80%D0%B3%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%20%D0%B3%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0%20%D0%9F%D0%B8%D1%81%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%B2%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9.pdf.

2 Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т. В. Капліна та ін. Полтава : ПУЕТ, 2018. 357 с. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/300245594.pdf>.

3 Готельна справа: Навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Онищук. К.:Київ.нац.торг.-екон.ун-т. Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К», 2015. 580 с. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26667.pdf>.

Бахмутська В. О., Суцула О. А.,
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»,
м. Харків, Україна

ВЖИВАННЯ АЛКОГОЛЮ ПІД ЧАС ВІЙНИ ЯК ЕЛЕМЕНТ АДИКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ

ALCOHOL CONSUMPTION DURING WAR AS AN ELEMENT OF ADDICTIVE BEHAVIOR

Військові конфлікти руйнують звичний порядок життя, змушуючи людей щоденно відчувати надзвичайні та непередбачувані обставини, які часто супроводжуються загрозою для фізичного та психічного здоров'я. У таких умовах велика частина населення шукає способи впоратися зі стресом, та, на жаль, одним із найбільш поширених засобів виявляється алкоголь.

Багато людей вбачають у вживанні алкоголю ефективний засіб для зняття негативних емоцій і відведення думок від страху та небезпеки. Також серед найпоширеніших мотивацій для споживання алкоголю є бажання отримати фізичне та психологічне задоволення від його дії, що можна охарактеризувати як «психосоматичний комфорт». Здебільшого люди вважають, що алкоголь може надати їм можливість втекти від жорстких реалій воєнних подій, проте це уявлення є хибним.

Така адиктивна мотивація корелює з рівнем адаптивності, стресостійкості та життєстійкості людини. Чим нижчі показники цих факторів, тим більше