

4. Mindtrip: AI Travel Booking Is Here, Loyalty Rewards Coming Soon. *UpgradedPoints.com*. URL: <https://upgradedpoints.com/news/mindtrip-ai-travel-booking-tool/> (date of access: 11.11.2024).

5. The promise of travel in the age of AI / S. Almasi et al. McKinsey & Company. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/the-promise-of-travel-in-the-age-of-ai> (date of access: 11.11.2024).

6. Best Hotel chatbot - AI & Big Data in hospitality | Quicktext. Best Hotel chatbot - AI & Big Data in hospitality | Quicktext. URL: <https://www.quicktext.im> (date of access: 11.11.2024).

7. Saudi Tourism Authority launches SARA: a pioneering AI Smart Guide - SAFE Saudi Arabia for Elites. Safe - Saudi Arabia. URL: <https://sa-fe.org/sta-launches-sara-a-pioneering-ai-smart-guide/> (date of access: 11.11.2024).

8. The Alibaba Challenge: How to Effectively Engage with a Billion Customers - MBR Journal. *MBR Journal - A Grassroots Initiative to Bridge Practice, Education, and Research*. URL: <https://mbrjournal.com/2023/07/25/the-alibaba-challenge-how-to-effectively-engage-with-a-billion-customers> (date of access: 11.11.2024).

Мозольський Е.В.
студент, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
3 курс, група БЕМ-1322
Стригуль Л. С.
кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри
туризму і готельно-ресторанного бізнесу
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»
м. Харків, Україна

ІННОВАЦІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ ТА ЇХ ВПЛИВ НА ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

Інновації у готельно-ресторанному бізнесі є основним фактором, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності та якості послуг в умовах швидко мінливого ринку. У сучасному світі підприємства повинні постійно адаптуватися до нових викликів, орієнтуючись на використання новітніх технологій, сталих практик та інноваційних підходів до взаємодії з клієнтами. Впровадження інноваційних технологій дозволяє значно покращити ефективність бізнес-процесів і підвищити загальний рівень задоволеності клієнтів (табл. 1).

Одним із найбільш впливових напрямів інновацій у сфері гостинності є використання новітніх цифрових технологій. А саме, автоматизація процесів бронювання та обслуговування стала невід'ємною частиною сучасних готелів і ресторанів. Системи онлайн-бронювання, інтегровані з CRM (системами управління взаємовідносинами з клієнтами), дозволяють значно підвищити ефективність управління клієнтськими запитами, мінімізуючи людський фактор та ймовірність помилок [1, с. 41]. Також, електронні системи обліку дозволяють

швидко обробляти замовлення, контролювати складські запаси та моніторити фінансові показники в реальному часі.

У ресторанах впровадження електронних меню та мобільних додатків для замовлень також сприяє поліпшенню якості обслуговування, адже клієнти можуть самостійно обирати страви, налаштовувати їх за своїми уподобаннями, а також отримувати миттєвий зворотний зв'язок. Це не тільки підвищує комфорт для гостей, але й дозволяє прискорити процес обслуговування, зменшивши час очікування [2, с. 39]. Крім цього, безконтактні рішення, такі як електронні ключі для входу до номерів або системи безконтактної оплати, значно підвищують безпеку та зручність для відвідувачів, особливо в умовах пандемії.

Значну увагу приділяють також екологічним ініціативам. Підприємства індустрії гостинності все частіше орієнтуються на принципи сталого розвитку, впроваджуючи енергозберігаючі технології, зменшуючи використання пластику та впроваджуючи системи переробки відходів. У сучасному світі питання екологічної відповідальності стає все важливішим для споживачів, і підприємства, які активно інтегрують сталі рішення, здобувають конкурентні переваги [3, с. 35].

Таблиця 1

Інноваційні стратегії в готельно-ресторанному секторі: Огляд та вплив

Категорія інновацій	Тип інновацій	Приклад	Вплив на якість продукції та послуг
Технологічні інновації	Інтерактивні платформи	Віртуальні тури готелів, чат-боти для обслуговування	Покращення комунікації з клієнтами, підвищення зручності бронювання.
Технологічні інновації	Аналіз великих даних (Big Data)	Системи аналізу запитів клієнтів для прогнозування	Персоналізація обслуговування, підвищення задоволеності клієнтів.
Екологічні інновації	Системи управління відходами	Впровадження технологій компостування відходів	Зменшення впливу на довкілля, підвищення екологічної свідомості клієнтів.
Екологічні інновації	Зелені сертифікації	Сертифікація за стандартами LEED для будівель	Підвищення довіри клієнтів, залучення екологічно свідомої аудиторії.
Маркетингові інновації	Соціальні мережі	Акції в Instagram, партнерства з блогерами	Розширення аудиторії, покращення іміджу бренду.
Інновації у зворотному зв'язку	Оцінка задоволеності клієнтів	Використання анкет та QR-кодів для збору відгуків	Оперативне реагування на запити, підвищення якості обслуговування.
Інновації у харчуванні	Впровадження здорового харчування	Вегетаріанські, веганські та безглютенові меню	Задоволення різноманітних потреб клієнтів, підвищення якості страв.

Наприклад, багато готелів і ресторанів почали використовувати сонячні панелі для виробництва електроенергії, а також встановлюють системи для збору дощової води, яку використовують у господарських потребах. У ресторанах все частіше застосовують багаторазові контейнери для доставки їжі, а також пропонують клієнтам знижки за відмову від одноразового посуду. Такі заходи не лише знижують витрати на ресурси, але й формують позитивний імідж підприємства в очах клієнтів, які підтримують екологічні ініціативи [4, с. 40].

Сучасний підхід до управління якістю послуг також включає активне використання маркетингових інновацій, спрямованих на підвищення задоволеності клієнтів. Аналітичні системи дозволяють детально досліджувати відгуки та поведінку клієнтів, надаючи підприємствам можливість оперативно реагувати на їх потреби. Наприклад, використання штучного інтелекту для аналізу відгуків та рейтингу готелів дозволяє не тільки швидко виявляти проблеми, а й прогнозувати, які аспекти сервісу потребують покращення [5, с. 47]. Це забезпечує більш персоналізований підхід до обслуговування, що підвищує рівень лояльності клієнтів.

Крім того, інновації у сфері комунікації з клієнтами дозволяють підприємствам створювати більш тісні зв'язки з гостями. Соціальні медіа та цифровий маркетинг стали основними інструментами для залучення та утримання клієнтів. Наприклад, проведення інтерактивних конкурсів, акцій або програми лояльності, які доступні через мобільні додатки, дозволяють постійно підтримувати контакт з клієнтами, пропонуючи їм індивідуальні пропозиції та заохочуючи до повторних візитів [6, с. 50].

Висновки. Інновації у готельно-ресторанному бізнесі відіграють критично важливу роль у забезпеченні високої якості продукції та послуг, а також у підвищенні конкурентоспроможності підприємств у сучасному ринковому середовищі. Вони стають основою для адаптації до швидко змінюваних вимог споживачів і нових тенденцій, що виникають у сфері гостинності. Впровадження нових технологій, таких як автоматизація процесів, системи управління взаємодією з клієнтами та інноваційні маркетингові стратегії, дозволяє підвищити ефективність обслуговування, зменшити витрати та покращити взаємодію з клієнтами.

Крім того, інновації вносять важливі зміни в підходи до управління, що дозволяє підприємствам швидше реагувати на зміни в попиті і пропозиції. Застосування нових методів збору та аналізу даних допомагає компаніям краще розуміти потреби своїх клієнтів, що, у свою чергу, дозволяє створювати персоналізовані пропозиції, здатні підвищити рівень задоволеності та лояльності споживачів.

Зростаючий акцент на сталий розвиток та екологічну відповідальність також сприяє впровадженню інновацій, що позитивно впливають на репутацію підприємств. У світі, де споживачі стають дедалі свідомішими щодо екологічних проблем, компанії, які інтегрують сталий розвиток у свою

діяльність, здобувають конкурентні переваги і забезпечують довгострокову лояльність клієнтів.

Таким чином, інновації не є просто додатковими можливостями для готельно-ресторанних закладів – вони стали необхідною умовою для їхнього виживання і успішного розвитку. Підприємства, які готові інвестувати в нові технології та підходи, мають значно більше шансів на досягнення високих результатів у своїй діяльності. Успішна реалізація інноваційних стратегій дозволяє компаніям не лише відповідати сучасним вимогам, але й формувати нові стандарти обслуговування, що робить їх лідерами у сфері гостинності. У підсумку, інновації стають запорукою сталого розвитку індустрії, сприяючи створенню більш комфортних та якісних умов для споживачів.

Список використаних джерел:

1. Бондаренко В.В. Інновації у сфері гостинності: цифрові рішення для сучасних готелів. *Інноваційні процеси в економіці*. 2020. С. 41.
2. Іванов С.С. Екологічна сталість як фактор конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та управління підприємствами*. 2021. С. 39.
3. Коваленко Л.М. Вплив екологічних технологій на розвиток підприємств сфери гостинності. // *Наукові праці*. 2022. С. 35.
4. Петренко О.П. Енергозберігаючі технології в готелях: перспективи розвитку. // *Журнал туризму і екології*. 2021. С. 40.
5. Олійник Т.В. Використання штучного інтелекту для покращення якості обслуговування у готельному бізнесі. // *Технології та інновації*. 2023. С. 47.
6. Зайцев П.Г. Цифровий маркетинг у сфері туризму: нові підходи та інструменти. // *Туристичний бізнес сьогодні*. 2022. С. 50.

Мяшина Я.О

здобувачка вищої освіти

Зікін Н.Л.

кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту готельно-ресторанного бізнесу

Державний торговельно-економічний університет

м. Київ, Україна

ВЕБСАЙТ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДИСТРИБУЦІЇ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

В еру інформації та її відкритої доступності наявність власного веб-сайту з приємного бонусу перетворилось на базову необхідність. В свою чергу, відсутність сайту говорить про віддаленість суб'єкта підприємницької діяльності від сучасних тенденцій. Згідно з останніми даними, до 2028 року близько 76% доходів від туризму і подорожей складатиме онлайн-продажі [1], що підкреслює важливість цифровізації будь-якого бізнесу в індустрії гостинності.

Створення сайтів вийшло на максимально доступний рівень з безліччю варіацій. Багато компаній надають послуги з дизайну, створення та технічної