

ІННОВАЦІЇ В МАРКЕТИНГУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Афанасьєва О.П.

Державний біотехнологічний університет, м. Харків

В сучасних умовах діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) найбільших результатів досягають саме ті підприємства, які відстежують та впроваджують інноваційні методи у всі напрямки роботи. Особливої уваги приділяють інноваціям у маркетинговій діяльності, адже саме від цього залежить привабливість закладів для потенційних клієнтів, потреби яких постійно слід досліджувати та пропонувати найкращі умови та вигоди, що включають інструменти всього комплексу маркетингу.

Як показав аналіз наукових джерел, інновації в маркетингу закладів ГРБ стосуються наступних основних напрямків.

Цифрова трансформація та технологічні рішення, що передбачають інтеграцію цифрових технологій в діяльність закладів ГРБ, включаючи штучний інтелект, Інтернет речей (IoT) та мобільні платформи, як ключовий чинник, що сприяє персоналізації сервісів та оптимізації операцій. [1]

Персоналізація та унікальний клієнтський досвід, що дозволяють шляхом створення унікальних сервісних рішень, які враховують індивідуальні побажання та очікування споживачів, формувати емоційний зв'язок з брендом і підвищувати лояльність клієнтів. [2]

Соціальні медіа та комунікативні стратегії, що за допомогою створення інтерактивного контенту та партнерства з лідерами думок, дозволяють не лише донести до споживачів унікальність продукту, а й формувати позитивний імідж бренду. [3]

Аналіз даних та адаптивність, що передбачають використання сучасних цифрових інструментів для моніторингу задоволеності клієнтів, забезпечують оперативне коригувати маркетингових стратегій. [4]

Впровадження визначених інновацій в маркетингову діяльність закладів ГРБ дозволять не лише відповідати сучасним вимогам ринку, а й забезпечити можливість оперативного реагування на зміни потреб клієнтів, формувати конкурентні переваги через аналіз даних, створювати унікальний клієнтський досвід, що є основою для стійкого конкурентного розвитку в галузі.

Література:

1. Petrova A. Digital Transformation in Hospitality Marketing. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 2021, 12(3), 45–59.
2. Smith, J. et al. Innovative Marketing Strategies in Hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 2022, 30(2), 112–128.
3. Гончарова О. Нові горизонти маркетингу у готельно-ресторанному бізнесі. *Туризм і Готельний Бізнес*, 7(1), 2023, 14–28.
4. Ковальчук М. Інноваційні інструменти маркетингу в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та Туризм*, 2022, 15(2), 67–82.