

УДК 338.483.13:392.72

Алла Левчук

*магістрант факультету післядипломної
та заочної освіти
спеціальність «Готельно-ресторанна справа»*

Уляна Гузар

*канд. екон. наук,
доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Львівський державний університет фізичної
культури імені Івана Боберського*

АКТУАЛЬНІСТЬ УПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Розвиток інноваційних технологій та зростання конкуренції на ринку індустрії гостинності зумовлює потребу активного впровадження інновацій.

Мета роботи – характеристика використання інноваційних технологій у діяльності сучасних підприємств індустрії гостинності.

Аналіз літературних джерел свідчить, що питання класифікації інновацій в індустрії гостинності є нечітким, адже існує декілька різноспрямованих підходів щодо цього питання.

Так, В. Н. Руденко вивчає інновації в індустрії гостинності в рамках чотирьох класифікаційних ознак: технологічних, інституціональних, маркетингових та управлінських [1]. А. А. Ігнат'єва пропонує досить широкий перелік видів інновацій у сфері гостинності, проте не виокремлено характерні ознаки чи групи, які їх об'єднують [2]. Науковці Е. О. Похомчикова, Е. Г. Тарханова пропонують більш загальну класифікацію інновацій, яка містить лише дві ознаки: підтримувальні та оптимізовані процеси, а також спрямування на задоволення потреб клієнтів [3].

Разом з тим розвиток інтернету та інформаційних технологій сприяє появі нових форм та видів інновацій, які потребують осмислення та впровадження їх у діяльність підприємств індустрії гостинності.

Інноваційна діяльність в індустрії гостинності за останні роки базується на використанні цифрових технологій, а також на реалізації ідеї захисту навколишнього середовища, ресурсозберігання та охорони здоров'я людини (табл. 1).

Таблиця 1

**Сучасні тренди інноваційної діяльності
в закладах індустрії гостинності**

Напрямок	Види інновацій	Приклад
Цифровий напрямок	«Розумні» дзеркала	Гібриди, які поєднують у собі екран телевізора та дзеркало
	Бездротові зарядні пристрої для гаджетів	Передача електроенергії бездротовим способом
	Інтелектуальне керування номером готелю	Управління зі смартфона температурою в номері, освітленням, звуком тощо
	Розумні роз-матеріали	Планшети та смартфони в номері готелю, мобільні додатки
	Звукоізоляція	Акустична технологія під час встановлення вікон
	Доступ до номеру без ключа	Застосунок на смартфоні, який дає змогу потрапити в номер за допомогою введення коду
	Відеочат з консьєржем	Спілкування з консьєржем в відеочаті чи меседжері в режимі реального часу
	Smart-телебачення	Телебачення, підключене до мережі інтернет, що дає змогу гостеві вибирати самому улюблені сервіси
	Роботизація	Роботизований персонал (консьєржі, роботи-трансфери, безпілотні транспортні засоби)
	3D-принтери	Роздруківка індивідуальних засобів побуту
	Нейропрограмування	Програмування сну
	Віртуальна реальність	Використання технологій віртуальної реальності для просування готельних послуг і дозвілля гостей готелю

Продовження табл. 1

Напрямок	Види інновацій	Приклад
Цифровий напрямок	Цифровізація внутрішніх процесів	Спеціалізоване програмне забезпечення, дисплеї, інтерактивні кіоски, CRM-модулі, електронні чеклисти тощо
Ресурсозбережні технології, захист навколишнього середовища, соціальна відповідальність і здоров'я людини	Сертифікація LEED	LEED – скороч. від «Лідерство в енергетичному та екологічному дизайні», міжнародний сертифікат, який характеризує екологічність будівлі в цілому. Оцінюються такі аспекти, як ефективність використання води і якість довілля в приміщеннях
	Використання сонячної енергії	Готелі можуть отримувати сонячну енергію, як завдяки встановленим поверхням на будівлі / прилеглий території, так шляхом придбання «електропалива» у постачальника
	Економія води	Використання в ванних кімнатах лійок із розсіювачами, які дають змогу знижувати затрати води, «економні» машини, повторне використання води (збір дощової води для поливу рослин на території готелю)
	Відмова від використання пластику	Відмова від пластикових соломинок, пляшок, стаканів, одноразових столових приборів, мініфлакнів з гігієнічними засобами тощо
	Давачі руху	Використання дає змогу економити електроенергію
	Утилізація відходів	Сортування сміття
	«Зелений» рух	Надання знижок за відмову від прибирання номера чи заміни рушників (білизни)
	Спа-програми довголіття	Спа-програми, котрі спрямовані не тільки на відновлення здоров'я та життєдіяльності, а й на продовження життя

Таким чином, сучасні тренди інноваційної діяльності на підприємствах готельній індустрії потребують уточнення наявних теоретичних та практичних розробок. Завданням менеджменту закладів готельно-ресторанного бізнесу на сьогодні є постійний моніторинг потреб клієнтів, аналіз конкурентоспроможності наданих послуг та бенчмаркетинг конкурентів, що дасть змогу якісно впроваджувати інновації та зменшити ризики щодо інноваційної діяльності.

Ключові слова: сучасні технології, інновації, індустрія гостинності, послуги.

Список використаних джерел

1. Рудченко В. Н. Инновации в туризме и построение подхода по их оценке / Рудченко В. Н. // Ученые записки Санкт-Петербургского университета управления и экономики. – 2014. – № 4. – С. 60–69.
2. Игнатьев А. А. Инновации в туризме как эффективный метод повышения уровня конкурентоспособности туристского продукта / Игнатьев А. А. // Горизонты экономики. – 2017. – № 4. – С. 28–35.
3. Похомчикова Е. О. Информационные технологии в сфере обслуживания как направление инновационной деятельности (на примере индустрии гостеприимства) / Похомчикова Е. О., Тарханова Е. Г. // Baikal Research Journal. – 2016. – № 3. – С. 14.
4. Ключевые гостиничные тренды в 2020 году [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.frontdesk.ru/article/klyuchevye-gostinichnye-trendy-v-2020-godu> (дата обращения: 03.09.2021).
5. Orfi la-Sintes F. Innovation behaviour in the hotel industry / 5. Orfi la-Sintes F., Mattsson J. // Omega-The International Journal of Management Science. – 2009. – № 2. – P. 380–394.
6. Enz C. Innovations in hotel practice / 6. Enz C., Siguaw J. // Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. – 2003. – № 5–6. – P. 115–123.