УДК 640.4:005.591.6

ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Олександр Стретович,
кандидат економічних наук, доцент
Національний університет біоресурсів і природокористування України

Проблема, яка висвітлюється в даних тезах, полягає в пошуку нових способів оптимізації діяльності та підвищення якості обслуговування в готельно-ресторанній галузі в умовах зростаючого значення гостинності у подорожах та розвагах.

Актуальність інновацій в готельно-ресторанному бізнесі визначається низкою факторів, які впливають на сучасну галузь гостинності та ресторанного бізнесу.

Зростання конкуренції у готельно-ресторанній галузі заставляє підприємства постійно шукати нові способи відмінності від конкурентів. Інноваційні рішення дозволяють виділятися серед інших підприємств і

привертати більше клієнтів. У свою чергу сучасні споживачі послуг все більше цінують персоналізований сервіс, новаторські підходи до готельно-ресторанної галузі, а також приділяють увагу до деталей в обслуговувані.

Питанням впровадження інновацій у галузі гостинності присвячено багато публікацій. Оскільки готельно-ресторанна справа історично отримала більш широкий розвиток у Західній Європі та США то і відповідно публікацій пов'язаних з цією галуззю у авторів з даних регіонів найбільше. Безумовно українськи дослідники також приділяють увагу вивченню та систематизації останніх досягнень в готельно-ресторанному бізнесі, однак ситуація в країні, за останні 5-6 років, не сприяє суттєвому збільшенню інноваційних заходів.

В умовах жорсткої конкуренції інноваційний шлях розвитку економіки країни є основним. Згідно статистичних даних, частка нових знань, що відтворені в технологіях, обладнанні, продукції та управлінських рішеннях в розвинених країнах становить близько 85% приросту валового внутрішнього продукту.

Конкуренція у сфері готельно–ресторанного бізнесу також стає досить відчутною, оскільки науково-технічний прогрес надає нові та інноваційні методи і підходи до надання послуг гостинності. Для досягнення конкурентних переваг і максимізації прибутку компаніям необхідно пропонувати споживачеві нові види послуг, товарів і технологій. А це можливо тільки в результаті активної інвестиційно-інноваційної діяльності.

У сфері інновацій в готельно-ресторанному бізнесі існують деякі ключові тенденції, які варто враховувати при дослідженні та розвитку цієї галузі. Ось деякі з них:

- Соціальні інновації. Охоплюють новаторські підходи до взаємодії з клієнтами та співробітниками, включаючи програми лояльності, соціальні медіа-стратегії та корпоративну відповідальність.

- Екологічні інновації. Характеризуються збільшенням уваги до сталого розвитку в готельно-ресторанному бізнесі, що відображається у впровадженні екологічно чистих технологій, зменшенні відходів та енергоефективних практиках.

- Кулінарні та гастрономічні інновації. Включають розвиток нових кулінарних технік, концепцій ресторанів та меню, а також експерименти зі смаками та інгредієнтами.

- Досвід клієнта. Стає все більш важливим аспектом для готелів та ресторанів, інновації спрямовані на поліпшення всього досвіду від відвідування закладу, включаючи дизайн, обслуговування та взаємодію з персоналом.

- Глобалізація та культурний обмін. Зростаюча міжнародна мобільність та інтерес до різних культурних традицій стимулює розвиток інноваційних підходів до культурного обміну та розваг.

- Фінансові моделі та інвестиції. Розвиток нових фінансових моделей та інвестиційних стратегій для підтримки інновацій у готельно-ресторанній галузі.

- Організаційні інновації. Розробка та впровадження нових підходів до організації управління персоналом та підприємством. Одним із таких інноваційних підходів є аутстафінг, який змінює спосіб, яким готелі та ресторани формують та управляють своїм персоналом і особливо в періоди пікових навантажень;

- Технологічні інновації. Включають в себе впровадження нових технологій в готельно-ресторанний бізнес, таких як системи онлайн-бронювання, мобільні додатки для замовлення їжі, системи автоматизації управління готелями та ресторанами.

У контексті цифрової трансформації важливу роль відіграє впровадження штучного інтелекту (ШІ) у готельно-ресторанну сферу. Наприклад, чат-боти для бронювання номерів або замовлення столика забезпечують миттєву комунікацію з клієнтом, а системи рекомендацій на основі ШІ дозволяють індивідуалізувати пропозиції відповідно до уподобань гостей. Такі технології значно підвищують рівень сервісу та скорочують витрати на персонал.

Віртуальна (VR) та доповнена реальність (AR) також набувають популярності у сфері гостинності. За допомогою VR гості можуть здійснювати віртуальні тури по готелю або ресторану ще до прибуття, що полегшує вибір і сприяє більш обґрунтованому рішенню. У ресторанах AR дозволяє створювати інтерактивні меню або ігрові елементи, що збагачують гастрономічний досвід та підвищують залученість клієнтів.

Серед перспективних напрямів варто відзначити розвиток смарт-готелів, де управління номером повністю автоматизоване: гості можуть контролювати освітлення, температуру, штори, замки та інші функції за допомогою мобільного додатку або голосового асистента. Це не лише покращує комфорт проживання, а й демонструє високий рівень технологічної підготовки закладу.

Велику увагу у сфері гостинності приділяють інноваціям інклюзивних послуг. І це не лише соціальна ініціатива, а й фактор конкурентоспроможності. Згідно з міжнародними дослідженнями, понад 15% потенційних туристів мають особливі потреби. Готельно-ресторанні заклади, що впроваджують інклюзивні інновації, розширюють цільову аудиторію, формують лояльність клієнтів та підвищують свою репутацію.

Основними напрямами інновацій в інклюзивних послугах є:

- Технологічні інновації: безконтактні системи керування номером (через смартфон, голосові команди); сенсорні меню; аудіоменю; меню зі шрифтом Брайля; інтерактивні кіоски з адаптованим інтерфейсом; розумні кімнати з автоматизованим освітленням, шторами, клімат-контролем.

- Просторово-архітектурні рішення: універсальний дизайн інтер'єру - пандуси, ліфти, широкі дверні прорізи; санітарні кімнати з адаптованим обладнанням; номери з низьким розташуванням меблів, поручнями та сигналізацією; просторі зали без фізичних бар'єрів.

- Персоналізований сервіс: підготовка персоналу до взаємодії з людьми з різними формами інвалідності (зоровими, слуховими, когнітивними порушеннями); можливість попереднього бронювання послуг з урахуванням особливих потреб; надання допомоги в пересуванні, супроводі, перекладі жестовою мовою.

- Соціальні ініціативи: співпраця з громадськими організаціями; працевлаштування людей з інвалідністю; проведення інклюзивних заходів, фестивалів, гастротурів.

- Цифрова інклюзія: адаптовані вебсайти (WCAG-стандарти доступності); онлайн-резервації з можливістю вибору інклюзивного пакета послуг; додатки з перекладом жестовою мовою, субтитрами, аудіоописом.

В умовах післявоєнного відновлення України інноваційність у готельно-ресторанному бізнесі може стати важливим фактором економічного зростання та розвитку туризму. Сектор гостинності, адаптований до нових реалій і збагачений сучасними технологіями, може сприяти не лише створенню робочих місць, а й формуванню привабливого іміджу країни як безпечної та відкритої до інклюзії і новаторства туристичної дестинації.

Список використаних джерел

1. Матеріали X Всеукраїнської науково-практичної конференції, «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі», 23 листопада 2021 р. – К.: НУХТ, 2021 р. – 269 с.
2. Мельниченко С.В., Кудлай Т.В. Інноваційний розвиток готельних мереж / Мережевий бізнес: становлення, проблеми, інновації // VIII Міжнародна науковопрактична інтернет-конференція. – Полтава : ПУЕТ, 19-20 квітня 2018. – С. 117-121.
3. Стретович О. Аутстафінг у готельно-ресторанному бізнесі: нова парадигма управління персоналом // Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти: збірник тез доповідей ІІІ-ої міжнародної науково-практичної конференції (16- 17 травня 2024 р.). Київ: НУБіП України. 2024. 290 с. С.88-90.



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ВАРШАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАУК ПРО ЖИТТЯ, М. ВАРШАВА, ПОЛЬЩА
ГДАНСЬКИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, М. ГДАНСЬК, ПОЛЬЩА
АЙОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, США
ЗАХІДНОЧЕСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ, ЧЕХІЯ
ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЛЕО, ШВЕЦІЯ
ШКОЛА ГУМАНІТАРНИХ НАУК ЛОНДОНСЬКОГО СТОЛИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ, ВЕЛИКА БРИТАНІЯ
АКАДЕМІЯ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ “МЕРКУР”, СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

IV МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

«ГОСТИННІСТЬ І ТУРИЗМ МАЙБУТНЬОГО: НАУКОВІ ТА ПРАКТИЧНІ ГОРИЗОНТИ»

30 квітня - 01 травня 2025 року, м. Київ

КИЇВ – 2025

УДК 338.48 “40”

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти: збірник тез доповідей IV-ої міжнародної науково-практичної конференції (30 квітня - 1 травня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 243 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С.В. – доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Бандура В.М. – доктор технічних наук, професорка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Мосіюк С.І. – кандидат економічних наук, доцентка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції висвітлюються результати наукових досліджень з питань глобального, національного та регіонального розвитку туризму і сфери гостинності, соціокультурного виміру туризму та реалізації концепції сталого розвитку, маркетингу туристичних дестинацій та діджиталізації бізнес-процесів суб’єктів туристичної діяльності, інноваційних технологій та еко-трендів в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі.

Видання розраховане для студентів бакалаврату та магістратури, аспірантів, докторантів, дослідників, викладачів, суб’єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. Відповідальність за зміст і достовірність тез доповідей несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редколегії збірника.

© Колектив авторів, 2025
© НУБіП України, 2025