

Загалом, дослідження підтвердило необхідність стратегічного підходу до управління людськими ресурсами як до цілісної системи, що забезпечує не лише оперативні потреби підприємства, а й його довгостроковий розвиток. Запропоновані напрями вдосконалення кадрової роботи можуть стати основою для підвищення ефективності діяльності конкретного закладу готельно-ресторанного господарства та зміцнення його позицій на ринку.

Список використаних джерел:

1. Біла С. О. Управління персоналом : навч. посіб. / С. О. Біла. – Київ : Центр учбової літератури, 2021. – 312 с.
2. Дейнеко Л. В. Менеджмент персоналу : підручник / Л. В. Дейнеко. – Харків : ФОП Бровін О. В., 2020. – 278 с.
3. Семенюк І. І. Сучасні підходи до розвитку персоналу в індустрії гостинності // Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм. – 2021. – № 4. – С. 112–120.
4. Прохорова В. В. Впровадження HR-технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу // Гостинність і туризм: інновації та розвиток. – 2022. – № 3. – С. 45–52.

Триняк М. В., здобувач освіти,
науковий керівник: **Мітяєва Т. Л.**, к. е. н., доцент, викладач,
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ»

ІННОВАЦІЙНІ СЕРВІСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ: РОЗРОБКА ПРАКТИЧНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ

Обґрунтування необхідності впровадження інноваційних сервісних технологій у готельному господарстві базується на комплексі сучасних викликів і змін, які охоплюють туристичну сферу в цілому. Зростання конкуренції, активна цифровізація споживчої поведінки, зміна цінностей клієнтів на користь індивідуалізованого, швидкого та зручного обслуговування змушують готелі постійно вдосконалювати свої послуги. Сучасний гість очікує не лише комфортного проживання, а й високотехнологічного, інтуїтивного сервісу, який забезпечить йому максимальну зручність і позитивний досвід перебування.

Інноваційні сервісні технології — це не просто модний тренд, а стратегічно важливий інструмент для підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. Їх впровадження дозволяє автоматизувати рутинні процеси, покращити комунікацію з клієнтом, скоротити час обслуговування, знизити вплив людського фактора на якість послуг та створити персоналізований досвід для кожного гостя [1]. До того ж, такі технології дають можливість ефективно аналізувати дані, прогнозувати попит, адаптувати пропозицію до потреб цільової аудиторії.

У контексті цифрової трансформації сфери послуг, саме інновації стають запорукою сталого розвитку готельного бізнесу, дозволяють відповідати на виклики часу та формувати нові стандарти сервісу, орієнтовані на якість, швидкість, безпеку та комфорт.

Оцінка рівня використання інноваційних технологій у готельному господарстві на прикладі конкретного об'єкта дослідження або регіону дозволяє отримати реальну картину впровадження сучасних сервісних рішень у практику готельного обслуговування. У процесі аналізу зазвичай вивчаються такі аспекти: наявність цифрових каналів бронювання, використання мобільних застосунків, безконтактне заселення, smart-кімнати, автоматизовані

системи управління, чат-боти, CRM-системи та інші технології, орієнтовані на покращення якості сервісу й ефективності бізнес-процесів.

Результати досліджень на місцевому або регіональному рівні (наприклад, у готелях Харківської області чи окремого міста) свідчать про те, що більшість малих і середніх готелів лише частково впроваджують інноваційні рішення, зосереджуючись переважно на базових цифрових сервісах — онлайн-бронюванні, електронних платіжних системах та комунікації через соцмережі [2]. Повноцінне використання автоматизованих систем управління, штучного інтелекту чи IoT-технологій залишається обмеженим і характерне переважно для великих або мережевих готельних об'єктів.

Серед основних бар'єрів впровадження інноваційних сервісних технологій можна виокремити такі:

- фінансова обмеженість (висока вартість впровадження сучасних рішень);
- відсутність фахових кадрів, здатних ефективно працювати з новими технологіями;
- низький рівень обізнаності управлінського персоналу щодо переваг цифровізації;
- опір змінам з боку персоналу або керівництва;
- недостатній рівень IT-інфраструктури в окремих регіонах;
- ризики кібербезпеки та побоювання втрати персональних даних клієнтів.

У сучасних умовах підвищення якості готельного сервісу нерозривно пов'язане з активним впровадженням інноваційних технологій, які дозволяють зробити обслуговування більш зручним, швидким, персоналізованим та ефективним. Серед ключових напрямів, що забезпечують покращення якості сервісу, варто виділити такі:

Мобільні додатки стали незамінним інструментом у взаємодії готелю з клієнтом. Вони дозволяють здійснювати бронювання, реєстрацію заїзду та виїзду, замовлення додаткових послуг (трансфер, room service, SPA тощо), перегляд рахунку, отримання push-сповіщень та індивідуальних пропозицій. Завдяки цьому гість отримує максимальну автономність та комфорт [3].

Термінали самообслуговування, інтерактивні кіоски для реєстрації та виїзду, QR-коди для меню або замовлень — усе це дозволяє скоротити час обслуговування, зменшити черги на рецепції та дати гостеві відчуття контролю над процесом обслуговування.

Смарт-технології в номерах передбачають використання систем розумного управління освітленням, температурою, шторами, мультимедіа, голосовими асистентами, біометричними замками тощо. Це не тільки підвищує рівень комфорту, а й сприяє енергоефективності та екологічності готелю.

Використання роботів для доставки багажу, обслуговування номерів, прибирання або інформування гостей — новий рівень автоматизації, який викликає зацікавленість клієнтів, підвищує імідж готелю як інноваційного об'єкта та дозволяє оптимізувати витрати на персонал.

Обґрунтування доцільності впровадження конкретних інноваційних рішень у готельному господарстві базується на прагненні до підвищення рівня задоволеності клієнтів, ефективності внутрішніх процесів та конкурентоспроможності готелю на ринку послуг [4]. Наприклад, впровадження мобільного додатку з функцією онлайн-бронювання, цифрового ключа до номера та чату з рецепцією дозволяє зменшити навантаження на персонал, скоротити час обслуговування й забезпечити безконтактний сервіс, що особливо актуально у постпандемічний період.

Впровадження smart-кімнат, оснащених голосовими асистентами, автоматизованим керуванням освітленням і температурою, забезпечує індивідуалізацію сервісу та демонструє орієнтацію готелю на технологічний комфорт. Зі свого боку, використання автоматизованих систем управління готелем (Property Management Systems) оптимізує операційну діяльність, дозволяє ефективно керувати бронюваннями, прибутковістю, персоналом та маркетинговими кампаніями.

Отже, впровадження інноваційних сервісних технологій у готельному господарстві виступає ключовим чинником підвищення якості обслуговування, ефективності управління та формування конкурентоспроможності готелю на сучасному ринку. Отримані результати дослідження підтверджують, що інновації сприяють створенню персоналізованого та комфортного гостьового досвіду, оптимізують внутрішні процеси, знижують операційні витрати та зміцнюють позитивний імідж готельного підприємства.

Успішне впровадження інновацій вимагає стратегічного планування, належного фінансування, підготовки персоналу та відкритості до змін. Особливої актуальності набуває розробка індивідуальних рекомендацій для кожного готелю з урахуванням його масштабу, цільової аудиторії та ресурсних можливостей.

Список використаних джерел:

1. Куцик П. О., Куцик О. П. Інноваційні технології в індустрії гостинності : навч. посіб. / П. О. Куцик, О. П. Куцик. – Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2020. – 212 с.
2. Мельниченко С. В. Організація готельного господарства : навч. посіб. / С. В. Мельниченко. – Київ : Центр учбової літератури, 2019. – 284 с.
3. Державне агентство розвитку туризму України. Інноваційні рішення для готелів: огляд сучасних тенденцій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.tourism.gov.ua/innovations/hotels> – Назва з екрана.
4. HVS Global Hospitality Services. Hotel Technology Trends 2023 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hvs.com/article/10123-hotel-technology-trends-2023> – Назва з екрана. – Дата звернення: 20.03.2025.

Черняєва Т. І., здобувач освіти,
Нагорна І. В., к. е. н.,
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ»

СТВОРЕННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ НОВИХ ПРОДУКТІВ І ПОСЛУГ В УМОВАХ ЕКОНОМІЧНОЇ НЕСТАБІЛЬНОСТІ

Актуальність теми зумовлена необхідністю адаптації бізнесу до умов нестабільної економіки, що характеризується високими ризиками, коливанням попиту та обмеженими фінансовими ресурсами. У таких умовах розробка та впровадження нових видів продукції або послуг є важливими інструментами для забезпечення конкурентоспроможності підприємств, створення додаткових робочих місць і стимулювання економічного зростання.

Інноваційні рішення дозволяють компаніям швидше реагувати на зміни ринку, ефективніше використовувати наявні ресурси та знаходити нові можливості для розвитку. Крім того, актуальність дослідження підкріплюється глобальними тенденціями цифровізації, автоматизації та екологічної стійкості, що вимагають впровадження сучасних підходів до ведення бізнесу.

У сучасному світі економічна нестабільність створює значні виклики для бізнесу, зокрема для компаній, що прагнуть розробляти та впроваджувати нові види продукції або послуг. Глобальні проблеми, такі як фінансові кризи, інфляція, перебої у логістиці та нестача сировини, суттєво ускладнюють цей процес. Крім того, підприємства стикаються з технологічним розривом, що обмежує доступ до інноваційних рішень, а також із жорсткою конкуренцією та швидкою зміною ринкових тенденцій. Додатковим викликом є зростаючі