



Міністерство освіти і науки України
Відокремлений структурний підрозділ
«Харківський торговельно-економічний фаховий коледж
Державного торговельно-економічного університету»
ОКЗ «Харківський організаційно-методичний центр туризму»
Національний технічний університет "Харківський політехнічний інститут",
кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу
Факультет географії, історії та туризму
ПВНЗ «Міжнародний економіко-гуманітарний університет
імені академіка Степана Дем'янчука»

ЗБІРНИК ТЕЗ ДОПОВІДЕЙ

Всеукраїнської науково-практичної конференції
«Сучасні проблеми та перспективи розвитку
готельно-ресторанного та туристичного бізнесу в Україні»

28 листопада 2024 р.
Харків

20
24

УДК: 338.48:640.4:658.5:004.9

Редакційна колегія:

Гурова Капіталіна - в. о. директора, к. е. н., доцент, Заслужений працівник народної освіти України;

Савченко Ілля - заступник директора з навчально-методичної роботи, к. держ. упр., доцент;

Болотова Тетяна - завідувач відділення економіки та бізнесу, к. е. н., доцент;

Гібкін Кирило - завідувач відділення харчових технологій та сфери обслуговування;

Золотухіна Олена - заступник директора з навчально-методичної роботи;

Кулінченко Сергій - голова Ради студентського самоврядування Коледжу;

Сєдих Костянтин - голова циклової комісії харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму, к.т.н.;

Холодок Валентина - директор обласного комунального закладу «Харківський організаційно-методичний центр туризму», к. держ. упр., доцент;

Якіменко-Терещенко Наталія - завідувачка кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут», д. е. н., професор;

Яковчук Олександр - декан факультету географії, історії та туризму Приватного вищого навчального закладу «Міжнародний економіко-гуманітарний університет імені академіка Степана Дем'янчука», к. геогр. н., доцент.

Конференцію включено до Переліку проведення наукових конференцій з проблем вищої освіти і науки в системі МОН України на 2024 рік

Рекомендовано до оприлюднення Педагогічною радою ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ» (протокол № 4 від 27.11.2024 р.).

Збірник тез доповідей містить матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні проблеми та перспективи розвитку готельно-ресторанного та туристичного бізнесу в Україні», в яких розглядається значення і роль закладів ресторанного господарства, туристичного та рекреаційного потенціалу регіонів України та повоєнне відновленні готельно-ресторанної індустрії.

Відповідальність за зміст і достовірність публікацій несуть автори наукових доповідей та повідомлень. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редакційної ради збірника.

М 74 **Матеріали** Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні проблеми та перспективи розвитку готельно-ресторанного та туристичного бізнесу в Україні». – Харків : ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ», 2024. – 169 с.

© ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ», 2024.

Гібкін К. Р., магістарнт,
Державний біотехнологічний університет

ІННОВАЦІЙНА ПОСЛУГА В ГОТЕЛЯХ

Сучасний готельний бізнес переживає значні трансформації під впливом глобалізації, цифровізації та зростаючої конкуренції. У цьому контексті інновації стають ключовим фактором підвищення конкурентоспроможності, ефективності та задоволення потреб клієнтів. У статті проаналізовано основні напрямки впровадження інноваційних послуг у готелях, їх вплив на діяльність підприємств та перспективи розвитку.

Інноваційні технології відіграють вирішальну роль у вдосконаленні обслуговування гостей. Серед найбільш популярних рішень – використання цифрових технологій, розумних систем управління та екологічно орієнтованих рішень. Цифрові інновації включають мобільні додатки для онлайн-бронювання, електронні ключі, чат-боти та системи самообслуговування[1]. Наприклад, готелі Marriott впроваджують інтегровані мобільні платформи, які дозволяють гостям реєструватися, відчиняти двері номерів і спілкуватися з персоналом через смартфон. Штучний інтелект дозволяє персоналізувати послуги. Наприклад, Hilton використовує AI-системи для аналізу даних клієнтів, забезпечуючи рекомендації щодо послуг або додаткових пропозицій. Розумні номери забезпечують гостям контроль над освітленням, температурою та мультимедіа за допомогою голосових асистентів, таких як Alexa for Hospitality.

Сучасні гості очікують надання унікального досвіду, що виходить за межі стандартного сервісу. Завдяки збору даних про вподобання клієнтів, готелі пропонують індивідуальні зручності. Наприклад, деякі мережі готелів дозволяють вибирати тип подушки чи аромат у номері. Віртуальні екскурсії допомагають гостям ознайомитися з готелем перед бронюванням. Інтерактивні дзеркала та сенсорні екрани дозволяють зручно замовляти послуги. Використання багаторазових матеріалів, сонячної енергії та скорочення відходів є частиною сучасної концепції гостинності. Наприклад, готелі Scandic пропонують гостям послуги повторного використання рушників та екологічно чисті засоби гігієни [2].

Впровадження інновацій у готельному бізнесі забезпечує суттєве покращення досвіду гостей, одночасно сприяючи оптимізації бізнес-процесів. Цифрові технології, такі як мобільні додатки для бронювання, інтерактивні панелі у номерах та автоматизовані системи реєстрації, дозволяють скоротити час обслуговування клієнтів, знизити навантаження на персонал і підвищити зручність для гостей. Розумні системи управління, зокрема Інтернет речей (IoT), забезпечують ефективне керування енергоспоживанням, автоматичне налаштування клімату в номерах та інтеграцію всіх сервісів у єдину мережу, що дозволяє зменшити операційні витрати [3].

Штучний інтелект (AI) надає можливість аналізувати вподобання гостей і пропонувати їм персоналізовані послуги, а також автоматизувати виконання рутинних завдань, таких як відповіді на запити через чат-боти або прогнозування потреб клієнтів. Окрім цього, екологічні інновації, такі як використання відновлюваних джерел енергії та мінімізація відходів, не лише підтримують концепцію сталого розвитку, а й формують позитивний імідж готелю. Завдяки впровадженню інноваційних рішень готелі отримують конкурентні переваги, підвищують рівень задоволеності клієнтів і забезпечують ефективне управління бізнес-процесами в умовах сучасного ринку. Наприклад, використання систем управління енергоспоживанням дозволяє скоротити витрати на електроенергію до 20%. Системи самообслуговування зменшують потребу у великій кількості персоналу, що знижує витрати на оплату праці. А завдяки персоналізованим пропозиціям та ефективному маркетингу готелі збільшують частоту бронювань та середній чек на послуги [4].

Незважаючи на численні переваги, готелі стикаються з певними труднощами:

1) Вартість закупівлі обладнання, впровадження систем і навчання персоналу може бути значною.

2) Персонал та гості інколи не готові до впровадження нових технологій, що потребує додаткових зусиль для навчання та адаптації.

3) Інноваційні технології потребують посиленої безпеки даних, адже кіберзлочини становлять серйозну загрозу для конфіденційності гостей.

Майбутнє готельного бізнесу полягає у використанні більш інтегрованих рішень:

1) Інтеграція всіх пристроїв у номері та готелі в єдину мережу дозволяє гостям контролювати освітлення, температуру, телевізор, штори та інші функції через мобільний додаток або голосові команди. IoT також оптимізує роботу готелю, наприклад, автоматично регулюючи енергоспоживання в залежності від зайнятості номерів.

2) Використання AR і VR дозволить готелям створювати віртуальні тури по номерах або території для майбутніх гостей. Крім того, розширена реальність може бути використана для інтерактивних карт міста, рекомендацій ресторанів і пам'яток або додаткових сервісів.

3) AI-системи аналізуватимуть вподобання гостей, допомагаючи створювати унікальні пропозиції, передбачати потреби клієнтів та навіть адаптувати обслуговування у режимі реального часу. Наприклад, система може запропонувати улюблені страви чи відкоригувати клімат у номері до комфортних налаштувань.

4) Використання роботів для доставки їжі, багажу або виконання дрібних завдань стане звичним явищем у готелях майбутнього. Автоматизовані системи самообслуговування, такі як check-in/check-out через термінали або додатки, мінімізуватимуть час очікування гостей [5].

5) Готелі зосереджуватимуться на впровадженні безвідходних технологій, таких як переробка води, використання сонячної енергії, енергоефективне освітлення та побутова техніка. Також популярними стануть готелі з зеленими дахами та вертикальними садами, які поєднують комфорт із природоорієнтованістю [6].

7) Використання блокчейн-технологій дозволить забезпечити безпечну обробку даних клієнтів, підвищити прозорість фінансових операцій, включаючи бронювання та оплати, а також спростити систему лояльності через створення унікальних токенів для клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Дудник С. INNOVATIONS IN HOTEL MANAGEMENT: THE IMPACT OF NEW TECHNOLOGIES ON IMPROVING CUSTOMER SERVICE. Економіка та суспільство. 2024. No. 66. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-66> (date of access: 20.11.2024).
2. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ. Economy and Society. 2022. № 40. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11> (дата звернення: 20.11.2024).
3. Тищенко С. В. ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ. Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка. 2021. № 7. С. 131–139. URL: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16> (дата звернення: 20.11.2024).
4. Вдовічена О., Паламарек К. РОЛЬ СВІТОВИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ. Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry. 2024. № 2 (12). С. 22–27. URL: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(12\).2024.3](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(12).2024.3) (дата звернення: 20.11.2024).
5. Бойко З. В., Горожанкіна Н. А. ІННОВАЦІЙНІ СТРАТЕГІЇ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИЗМУ. Efektyvna ekonomika. 2024. № 1. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.1.44> (дата звернення: 20.11.2024).
6. Lysiuk T., Arendarchuk A., Tereshchuk O. TECHNOLOGICAL INNOVATIONS AT HOTEL ENTERPRISES DURING COVID-2019. Market Infrastructure. 2021. No. 58. URL: <https://doi.org/10.32843/infrastructure58-11> (date of access: 20.11.2024).

Фадєєва Т. Ю.	90
ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ СІЛЬСЬКОГО ЗЕЛЕНОГО ТУРИЗМУ НА ВІННИЧЧИНІ	90
Федченко О. В.	93
ПРАКТИКИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ГАСТРОНОМІЧНОГО ТУРИЗМУ	93
Фісалович Ю. І.	94
ЕКОНОМІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ МІЖНАРОДНИХ ІНВЕСТИЦІЙНИХ ПРОЕКТІВ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ В УМОВАХ ПІСЛЯВОЄННОГО ВІДНОВЛЕННЯ	94
Цап Д. І., Романова Ю. С.	96
СМАРТ-ГОТЕЛІ: ЯК ІНТЕРНЕТ РЕЧЕЙ (ІОТ) ЗМІНЮЄ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ДОСВІД КЛІЄНТІВ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	96
Чорна В. В.	98
ДІЯЛЬНІСТЬ ЕКО-ГОТЕЛІВ ЯК ІННОВАЦІЙНА КОНЦЕПЦІЯ ГОСТИННОСТІ	98
Чупак Н. В.	100
СТВОРЕННЯ ЕМОЦІЙНО БЕЗПЕЧНОГО ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ЯК ЗАСІБ ФОРМУВАННЯ ЕМОЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ.....	100
Шнурок В. С., Цап Д. І.....	103
РОЛЬ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЧАТ-БОТІВ У ПЕРСОНАЛІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В ГОТЕЛЬНОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	103
Галямова О. О.	104
СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ.....	104
СЕКЦІЯ 2	108
СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ЕЛЕМЕНТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ	108
Воробей А. Р., Алексейчик П. І.	108
НОВІТНІ СТРАТЕГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ.....	108
Гібкін К. Р., Тюріна К. О.....	110
РЕКРЕАЦІЙНИЙ ТУРИЗМ ФРАНЦІЇ.....	110
Вороний Д. Ю., Гібкін К. Р.....	112
ТУРИСТИЧНА РЕКРЕАЦІЯ ОДЕЩИНИ	112
Дикань О. В., Сторожилова У. Л., Васильєв О. Л.....	114
КЛЮЧОВІ ПРІОРИТЕТИ ПОЛІТИКИ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ	114
Гібкін К. Р.....	115
ІННОВАЦІЙНА ПОСЛУГА В ГОТЕЛЯХ.....	115