

Human resource management strategies, which include training, development and employee engagement, determine a high standard of service and team spirit throughout the hotel chain. The analysis shows that Hilton Worldwide Holdings Inc successfully applies a balanced approach to management, where the understanding and management of economic, social and environmental aspects are equal.

In general, the analysis of the current state of management of the hotel and restaurant enterprise Hilton Worldwide Holdings Inc points to its high level of professionalism, ability to adapt and dedication to tasks as key success factors in the competitive world of the global hotel and restaurant industry.

References:

- 1 Hilton [E-resource]. URL: www.hiltonworldwide.com [in English]. (date of application 10.02.24).
- 2 Statista. Statystyczny portal. URL: <http://www.statista.com/> [in English]. (date of application 10.02.24).
- 3 Travel Trends in 2021: What to Expect from the Future of Travel After COVID-19. Official site of «Smart travel»: web-site URL: <http://surl.li/aripi>. (date of application 10.02.24).
- 4 International Congress and Convention Association. ICCA: web-site URL: <https://www.iccaworld.org> (date of application 10.02.24).
- 5 Annual report International Congress and Convention Association. ICCA: 2022. URL: https://iccadata.iccaworld.org/statstoolReports/ICCA_Rankings-22_ICCA-Rankings_170523b.pdf (date of application 20.03.24).

Доктор філософії Аміт Кумар Гоел¹, канд. іст. наук Сливенко В. А.²

Інтегральний університет Лакхнау (Індія)

²Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

ОСНОВНІ НАПРЯМИ ІННОВАЦІЙНОЇ КОНКУРЕНЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ HORECA-ІНДУСТРІЇ

Хвиля інноваційних технологій однією з перших охопила HoReCa-індустрію. На сьогоднішній день готелі докладають усіх зусиль, щоб перевершити один одного. Саме такий процес впливає на появу висококласних інноваційних технологій. Інноваційні технології в готелі можуть застосовуватись у різних сферах діяльності. Готель є найзручнішим місцем для впровадження інноваційних продуктів. Саме на підприємствах HoReCa-індустрії можна швидко помітити думку клієнта щодо нового обладнання чи послуги. Якщо клієнта повною мірою

задовольнить інноваційна технологія в готелі, він швидко стане джерелом реклами для нової аудиторії. Інноваційні технології підвищують ефективність роботи готелів. Наприклад, міні-комп'ютери з метою прискореного заселення, наявність міні-барів, що мають пам'ять про смаки гостя, використання термостатів, здатних підвищувати температуру в номері до комфортної при визначенні особи гостя, що заселився [1].

Необхідно зазначити, що HoReCa – це аббревіатура зі слів Hotel (готель), Restaurant (ресторан) та Catering (кейтерінг). HoReCa – це промисловість гостинності. Ядром цієї промисловості безумовно є засоби розміщення. Процес впровадження інноваційних технологій має спиратися на стратегію розвитку готельного комплексу. Зазвичай, процес технічного оснащення готелю поділяють на наступні етапи:

- визначення потенціалу розвитку готелю;
- постановка цілей та завдань впровадження;
- генерування, аналіз та відбір інноваційних ідей;
- здійснення процесу впровадження інноваційних продуктів [2].

При впровадженні будь-якого нового технічного рішення спочатку воно проходить тестування. Таке тестування слід здійснювати не на всіх постояльцях одразу, а лише на деяких із них. При впровадженні персонал аналізує, як та чи інша ідея доводиться гостеві, як він її сприймає та приймає.

Розглянемо більш докладно напрями впровадження деяких інноваційних продуктів у готельному комплексі, які кардинально підвищують їх конкурентоздатність.

Насамперед згадаємо про сучасні планшети, які надають можливість миттєвого надання гостям на їх запит повної інформації про готель. Інтерактивні сенсорні дисплеї меню зручні тим, що надають гостю можливість перегляду меню всіх ресторанів готелю із зображенням готових страв та обрати ресторан, який їм найбільш підходить [2].

Інша інноваційна технологія дає можливість гостям отримувати інформацію про готель прямо в номер через інтерактивну систему телебачення. А в деяких готелях встановлені електронні рекламні щити прямо в ліфті, вони дозволяють постояльцям дізнатися інформацію про готель, його послуги та пропозиції. Важливим також є те, що наразі паперові покажчики змінилися електронною системою передачі інформації. Вона дозволяє в режимі реального часу надати

всю потрібну інформацію гостям про час і місце будь-якого заходу [3]. У багатьох готелях відбулася заміна консьєржа на електронний термінал. Такий термінал дозволяє відвідувачам знайти потрібну їм інформацію. Наприклад, заходи, що проводяться у місті, а також розташування кафе, барів, виставок та інше.

Розумне освітлення надає можливість керувати світлом через смартфон. Попередньо завантаживши програму, гість зможе налаштувати потрібне йому освітлення в номері, не встаючи з місця. Така пропозиція чудово підійде гостям, які бажають влаштувати романтичну атмосферу в номері. Смарт-дзеркало з першого погляду виглядає як звичайний аксесуар, але варто торкнутися його та гостю представиться безліч зручних функцій. «Розумне» дзеркало дозволить споживачеві під час користування ванною кімнатою перевіряти електронну пошту, соціальні мережі, читати новини, дивитися прогноз погоди та багато іншого [4].

Біометрична система може бути використана як для оптимізації робочого процесу, так і для підвищення зручності проживання клієнтів. Для персоналу вона дозволить автоматизувати робочий процес, збільшити рівень контролю та точності роботи персоналу. Для клієнтів така технологія послужить способом спрощення процедури ідентифікації [2]. Попередньо знявши відбиток пальця при заселенні, його надають номеру клієнта, що підвищує ступінь безпеки та зручності користування готельними послугами.

Таким чином, HoReCa-індустрія більшою мірою, ніж інші сфери схильна до інноваційної конкуренції. Впровадження нових технологій дозволить готельним комплексам ефективно конкурувати, вводячи щось інноваційне та унікальне. Більшість споживачів приваблюють готелі саме з інноваційним набором послуг.

Список використаних джерел:

- 1 Бойко В., Бойко Л. Український ринок HoReCa в умовах воєнного стану. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2023. № 16. С. 93-99.
- 2 Готельний та туристичний бізнес: тренди та інновації URL: <https://www.education.ua/blog/34945/>.
- 3 Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Дніпро, 2023. 206 с. URL: http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Mizhnarod_turyzm_ta_gostynnist_teoriya_ta_praktyka.pdf.
- 4 Федів Б., Маслійчук О. Формування та впровадження сучасних інноваційних трендів у сфері HoReCa. URL: <https://sportsceience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/1327>.