

2. Гудзь О., Федюнін С., Щербина В. Діджиталізація як конкурентна перевага підприємств. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2019. № 3 (29). С. 18-24. <https://doi.org/10.31673/2415-8089.2019.031824>.
3. Digital 2021: global overview report. DataReportal. URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-global-overview-report>.
4. Марусей Т.В. Діджиталізація туристичного сектору як інструмент розвитку в сучасних умовах. *Ефективна економіка*. 2020. № 8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8116>.

Канд. екон. наук Самойленко А. О., Пінчук С. С.

Дніпровського національного університету імені Олеся Гончара (Україна)

ІННОВАЦІЙНІ СКЛАДОВІ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Актуальність теми інновацій у готельно-ресторанному бізнесі не може бути переоцінена, особливо в умовах швидкоплинних ринкових тенденцій та зростаючих вимог споживачів. Сучасний світ характеризується стрімким розвитком технологій, які змінюють уявлення про традиційний підхід до готельно-ресторанного бізнесу, в свою чергу інновації стають не просто інструментом для підвищення ефективності та оптимізації процесів, а ключовим фактором, який визначає здатність підприємства адаптуватися до змін у сфері гостинності та вижити в конкурентній боротьбі. Одним з основних викликів для підприємств готельно-ресторанного бізнесу є необхідність постійно відповідати зростаючим очікуванням клієнтів. Сучасні споживачі прагнуть не тільки якісного сервісу, але й унікального досвіду, що передбачає персоналізацію, використання інтерактивних технологій та екологічні ініціативи, що змушує підприємства шукати нові інноваційні рішення, які дозволяють не тільки вдосконалювати існуючі послуги, але й розробляти нові продукти.

Інноваційні тенденції в готельно-ресторанному бізнесі активно трансформують сферу послуг, пропонуючи нові можливості для підвищення ефективності, покращення якості обслуговування та розширення клієнтської бази. Сучасні інновації охоплюють широкий спектр аспектів, від технологічних рішень до екологічних ініціатив. Нижче наведено декілька ключових інноваційних тенденцій, які впливають на розвиток готельно-ресторанного бізнесу [4]:

1. Цифрові технології пропонують підприємствам готельно-ресторанного бізнесу інструменти для автоматизації процесів бронювання, замовлення послуг та управління відносинами з клієнтами. Мобільні додатки, онлайн-системи резервації, та самообслуговувальні кіоски дозволяють зменшити час очікування та підвищити загальне задоволення клієнтів.

2. Штучний інтелект (ШІ) відкриває нові горизонти для персоналізації обслуговування і системи, що базуються на ШІ, можуть аналізувати поведінку та переваги клієнтів, пропонуючи індивідуалізовані рекомендації та послуги. Чат-боти і віртуальні помічники значно поліпшують взаємодію з клієнтами, відповідаючи на запитання та допомагаючи у вирішенні проблем 24/7.

3. Споживачі все більше цінують екологічну стійкість, яка спонукає готельно-ресторанний бізнес до впровадження зелених інновацій, що включає використання енергоефективних технологій, органічних та локально вироблених продуктів, а також програм перероблення та зменшення відходів.

Інновації у готельно-ресторанному бізнесі грають ключову роль у підвищенні конкурентоспроможності підприємств цієї галузі. Здатність до інновацій не лише допомагає компаніям вирізнитися на ринку, але й сприяє підвищенню задоволеності клієнтів, ефективності операцій та стійкості бізнесу до зовнішніх викликів. Розглянемо декілька аспектів впливу інновацій на конкурентоспроможність у готельно-ресторанному бізнесі.

Інновації дозволяють підприємствам готельно-ресторанного бізнесу пропонувати вищу якість обслуговування. Через автоматизацію рутинних процесів та впровадження індивідуалізованих рішень, базованих на аналізі даних, компанії можуть надавати послуги, що краще відповідають конкретним потребам та вподобанням клієнтів. Це не лише підвищує загальне задоволення клієнтів, але й збільшує шанси на їх повторне звернення. Інновації дозволяють підприємствам розширювати свою ринкову нішу та залучати нові сегменти клієнтів [1]. Впровадження екологічних ініціатив та зелених технологій може привернути увагу екологічно свідомих споживачів, тоді як використання інноваційних технологій, таких як штучний інтелект і віртуальна реальність, може зацікавити молодіжний сегмент.

Інноваційні технології можуть значно підвищити операційну ефективність, знижуючи витрати та покращуючи загальну продуктивність. Автоматизація

процесів, таких як управління запасами, бронювання та обслуговування клієнтів, дозволяє зменшити витрати на персонал та помилки у роботі, одночасно підвищуючи швидкість і якість надання послуг. Інновації можуть значно покращити брендовий імідж підприємства. Компанії, які активно інвестують у нові технології та екологічно стійкі практики, сприймаються як лідери у своїй галузі, що позитивно впливає на їх репутацію та привабливість для потенційних клієнтів. Інновації допомагають підприємствам швидше адаптуватися до зовнішніх викликів, таких як зміни в законодавстві, економічні коливання або глобальні кризи, та здатність швидко реагувати на зміни та впроваджувати нові рішення є ключовою для збереження та підвищення конкурентоспроможності [2].

Удосконалення інноваційних складових у готельно-ресторанному бізнесі є ключем до підвищення конкурентоспроможності, ефективності та задоволення клієнтів. Ось кілька шляхів, за допомогою яких підприємства можуть удосконалити свої інноваційні практики [3]:

– Інновації повинні бути спрямовані на вдосконалення досвіду клієнтів, забезпечуючи їм зручність, комфорт і унікальність послуг, так підприємства можуть використовувати збір та аналіз даних про клієнтів для створення персоналізованих пропозицій та послуг.

– Автоматизація та цифровізація процесів дозволяють підвищити ефективність роботи, знизити витрати та покращити обслуговування клієнтів. Впровадження систем управління відносинами з клієнтами (CRM), інтелектуальних систем бронювання та автоматизованих систем управління запасами є важливими кроками на цьому шляху.

– Кваліфікований та мотивований персонал є необхідним для впровадження інновацій і підприємства повинні інвестувати у навчання та професійний розвиток своїх співробітників, щоб забезпечити ефективне впровадження нових технологій та підходів.

– Екологічна стійкість стає все більш важливою для споживачів. Підприємства можуть впроваджувати зелені інновації, такі як використання енергоефективних технологій, органічних продуктів харчування та програми перероблення відходів, для підвищення своєї привабливості та відповідальності.

– Інновації у розробці нових продуктів і послуг можуть допомогти готелям та ресторанам виділитися на ринку, що може включати унікальні гастрономічні

пропозиції, тематичні заходи, використання віртуальної реальності для віртуальних екскурсій та інші інноваційні ідеї.

– Активне використання відгуків клієнтів для вдосконалення послуг та впровадження нововведень є критично важливим.

Враховуючи вищезазначене, інновації відіграють вирішальну роль у формуванні конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу і вони не лише сприяють покращенню якості послуг та ефективності бізнес-процесів, але й дозволяють підприємствам залишатися адаптивними та інноваційними у швидкозмінному світі.

Список використаних джерел:

1. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток Готельно-ресторанний комплексно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22>.
2. Лістрова О.С. Інструменти інноваційного маркетингу. *Готельно-ресторанний комплексного господарства. Економічний вісник*. 2020. № 2. С. 105-114.
3. Шкільний О.О. Теоретико-методологічні аспекти дослідження інноваційних процесів у туризмі та гостинності в сільській місцевості. *Агросвіт*. 2022. № 2. С. 18-23. <https://doi.org/10.32702/2306-6792.2022.2.18>.
4. Gilbert R.A. Strategic Innovation in U.S. Hotel Companies: HSMAI special report. McLean: HSMAI, 2020. 19 p. URL: https://info.ehl.edu/hubfs/Blog-EHL-Insights/Documents-EHL-Insights/HSMAI%20Special%20Report_Strategic%20Innovation%20in%20US%20Hotel%20Companies.pdf?_ga=2.25043448.312045131.1601280597-460734372.1576662809.

Канд. екон. наук Самойленко А. О., Ракша А. Р.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

ОСОБЛИВОСТІ ВЕДЕННЯ МАРКЕТИНГОВОЇ ПОЛІТИКИ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНОЇ МЕРЕЖІ HILTON

Особливості ведення маркетингової політики в готельному бізнесі визначається необхідністю адаптуватися до постійно змінюючих умов ринку та очікувань споживачів. Зростаюча конкуренція в готельній індустрії, розвиток цифрових технологій та зміна підходів до подорожей внаслідок пандемії COVID-19 створюють потребу у розробці та впровадженні новаторських маркетингових стратегій. Готельні бізнеси повинні активно використовувати