

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ І УПРАВЛІННІ»

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАЦЬ

ВИПУСК 5



**Одеса
2023**

ІННОВАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Барон В. В.¹, Орлик О. В.²

1 – студентка 3 курсу 7 гр., факультет міжнародної економіки,

2 – канд. екон. наук, доцент, кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

АНОТАЦІЇ

Барон В. В., Орлик О. В. Інновації та інформаційні технології в індустрії гостинності. *Стаття присвячена розгляду особливостей інновацій в індустрії гостинності. Окреслено принципи, яким повинна відповідати інноваційна діяльність готельних підприємств. Виділено напрямки реалізації інновацій в індустрії гостинності. Наведено види ефектів від реалізації інноваційної діяльності готельними підприємствами.*

Ключові слова: інновації, інноваційна діяльність, інформаційні технології, індустрія гостинності, готельне підприємство.

Baron V., Orlyk O. Innovation and information technologies in industry. *The article is devoted to consideration of special innovations in industry and industry. The principles to which the innovative activity of hotel enterprises must comply are outlined. Directions for implementing innovations in the hospitality industry are highlighted. Types of effects from the implementation of innovative activity by hotel enterprises are given.*

Keywords: innovations, innovative activity, information technology, hospitality industry, hotel enterprise.

Барон В. В., Орлик О. В. Інновації та інформаційні технології в індустрії гостинності. *Інформаційні технології в економіці і управлінні* : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2023. Вип. 5. С. 21–28.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У всьому світі активно розвиваються інформаційні технології, важливість сервісу в індустрії туризму та гостинності невпинно зростає, бажання людей стають різноманітнішими, а задовольнити їх в наш час все складніше. Діяльність підприємств індустрії туризму та гостинності в напрямку впровадження сучасних інформаційних технологій та інновацій з кожним роком має все більше значення, а її головною метою є застосування таких технологій, які гарантують підприємству переваги перед конкурентами.

Актуальність теми полягає у зростаючій ролі інновацій, які допомагають підприємствам індустрії гостинності значно покращити процес надання послуг та відкривають нові можливості для їх реалізації. Стан туристичної галузі в Україні призводить до того, що перед кожною туристичною українською фірмою, готелем, кожним туристським регіоном постає проблема пошуку оригінальних і креативних рішень при створенні і просуванні привабливого туристичного продукту.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Туризм належить до тих феноменів масової культури, до яких в даний час привернуто пильну увагу науковців різних напрямків – економіки, культурології, географії, соціології та ін. Теоретичне осмислення цього феномену здійснюється в наукових працях С. Р. Єрдавлетова, А. Ю. Олександрової, М. Б. Біржакова, А. С. Галіздри, І. В. Зоріна, А. П. Дуровича, В. Б. Сапрунової та інших дослідників.

Питання інновацій у сфері гостинності останніми роками знайшли відображення у працях таких вітчизняних науковців, як: О. М. Шаповалова, С. С. Козьякова [1], Н. О. Коваленко [2], О. М. Джеджула, Л. О. Волонтир [3], Ю. В. Ставська [4], Т. В. Капліна, В. М. Столярчук, Л. П. Малюк, А. С. Капліна [5], Н. М. Влащенко [6], О. В. Савка [7], Ю. Б. Миронов [8], В. І. Чернікова [9]. Дослідження з цього питання також проводились співавторкою даної статті – О. В. Орлик [10–12].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Існує значна частина досліджень в даній області, однак враховуючи особливості інновацій в індустрії гостинності дослідження цих питань є актуальними і сьогодні.

Мета статті. Мета статті полягає у розгляді особливостей поняття «інновації в індустрії гостинності», окресленні принципів та напрямків реалізації інновацій в індустрії гостинності, ефектів від реалізації інноваційної діяльності готельними підприємствами.

Виклад основного матеріалу дослідження. Термін «інновації в індустрії гостинності» є складним поняттям, яке поєднує в собі такі поняття, як «інновація» та «індустрія гостинності». Внаслідок цього, поняття «інновації в індустрії гостинності» відображає особливості інновацій, а також специфіку індустрії гостинності, яка виступає як об'єкт їх застосування [4].

Інновацію у сфері гостинності можна визначити, як нововведення, що реалізується на практиці у вигляді нового чи покращеного продукту, процесу чи методу, створене в результаті впровадження нових ідей та знань для кращого задоволення потреб клієнтів готельного підприємства [20].

Інноваційна діяльність готельного підприємства – діяльність щодо здійснення та організації інноваційного процесу, який має на увазі під собою створення, освоєння та розповсюдження інновацій.

Інноваційна діяльність підприємства сфери гостинності повинна бути сконцентрована на пошуку і здійснюванні інновацій з метою невинного оновлення та розширення економічної та технологічної бази послуг, освоєнні і випуску послуги якісно нового рівня.

Інноваційна діяльність підприємств в індустрії гостинності повинна відповідати ряду принципів, наведених в таблиці 1.

Таблиця 1

Принципи інновацій в індустрії гостинності

Принцип	Характеристика
Науковості	Застосовувати новітні наукові знання, методи та розробки для реалізації інновацій, які відповідають потребам клієнтів.
Системності	Стратегія інноваційного розвитку готельного підприємства повинна враховувати фактори і умови, необхідні для задоволення потреб людей у відпочинку; ресурсні можливості підприємства (економічні, фінансові, кадрові та ін.); фактори зовнішнього середовища та ін.
Актуальності	Інновація має бути актуальною для конкретного підприємства сфери гостинності, регіону чи країни загалом. Наприклад, нині пріоритетними є інновації у сфері енергозбереження.
Затребуваності	Інновація має бути необхідною клієнтам, і повинна відповідати їх потребам. Пропонувати тільки дійсно потрібні клієнтові нововведення, а не які може виробити і впровадити готельне підприємство. Тільки в цьому випадку інновація буде затребувана.
Значущості	Передбачає вирішення важливих проблем підприємства сфери гостинності.
Реалістичності	Інновація має враховувати можливості підприємства сфери гостинності, бути реалізованою.
Позитивності результатів	Попередження створення й впровадження непередуманого нововведення, яке може бути небезпечне для людей (фізичні травми, смерть), для конкретного готельного підприємства (кошти, витрачені на нововведення, що не має комерційного потенціалу, можуть призвести до його банкрутства), для біосфери (у разі нераціонального використання природних ресурсів).
Ефективності	Інновація має приносити корисний ефект після свого впровадження. Під цьому, під ефективністю розуміється співвідношення ефекту від інновації та витрат на неї.
Зв'язаності	Процес нововведення завершується появою на ринку продукту, здатного на певному етапі свого життєвого циклу викликати потребу (стимулювати ідею) створення наступного нововведення й забезпечувати фінансову підтримку цього процесу.
Безпеки	Інновація має бути безпечною, і не завдавати шкоди людям та навколишньому середовищу.

Джерело: розроблено авторами на основі [13–15]

На сучасному етапі найважливішою характеристикою нововведення є його новизна, властивостями якої є:

- розширення кола потенційних споживачів – клієнтів готелю;
- збільшення числа виконуваних функцій (наприклад, орієнтування не тільки на туристів – клієнтів готелю, але й на місцеве населення);
- зміна потреб клієнтів.

Для впровадження інноваційних технологій на підприємствах сфери гостинності необхідний регулярний і безперервний процес, що включає такі етапи:

- пошук нових ідей, технологій, рішень;
- апробація технологій в діяльності підприємства на певній ділянці;
- застосування технології в масштабах всього підприємства;
- оцінка окупності від застосування інноваційної технології [16].

Специфіка інноваційної діяльності підприємства сфери гостинності, визначається напрямками, в яких реалізуються інновації (табл. 2).

Таблиця 2

Напрямки реалізації інновацій в індустрії гостинності

Напрямок	Характеристика
1	2
Продуктові інновації	Пропозиція принципово нових продуктів та послуг, або вдосконалення існуючих продуктів та послуг. Періодичні нововведення, які надають конкурентні переваги підприємствам сфери гостинності. Приклади: пропозиція нових послуг готелем (наприклад, SPA-послуги в готелі, гіпоалергенний номер у готелі, номер у природній печері).
Процесні інновації	Впровадження нововведень у процеси (технології) надання послуг. Наприклад, надання послуг у готелях роботами.
Організаційно-управлінські інновації	Створення нових більш ефективних структур управління готелем, порядку організації діяльності та методів управління, впровадження нових профілів робочих місць і професійних вимог. Приклади: реорганізація, укрупнення, поглинання конкуруючих суб'єктів; удосконалення кадрової політики (оновлення та заміна кадрового складу, підвищення кваліфікації, перепідготовка та стимулювання працівників); раціоналізація економічної та фінансової діяльності (впровадження сучасних форм обліку та звітності, що забезпечують стійкість становища та розвитку готельного підприємства).

1	2
Маркетингові інновації	Нові підходи до ціноутворення, спеціальні пропозиції для клієнтів, виділення нових сегментів ринку, обслуговування нових груп клієнтів (виділених за географічною, соціально-демографічною, поведінковою ознаками), надання нових можливостей для оплати послуг. Такі інновації дозволяють охоплювати потреби цільових споживачів або залучати не охоплених на даний період часу клієнтів. Приклади: вихід на нові ринки; розробка спеціальних послуг для окремих груп споживачів (наприклад, людей з обмеженими можливостями) тощо.
Інновації в галузі PR	Використання нових каналів, використання нових медіа-носіїв (блоги, соціальні мережі), підготовка креативних інформаційних приводів і заходів.
Ресурсні інновації	Використання нових туристичних ресурсів для організації та розробки нових послуг. Приклади: освоєння нетрадиційних об'єктів проживання; будівництво нових інфраструктурних об'єктів; пропозиція нової події у готелі.
Інновації в бізнес-моделі	Принципово нові підходи у співпраці з фірмами-партнерами, взаємодії з клієнтами.
Інновації у концепцію підприємства	Нові типи готелів, незвичайний дизайн, стиль, місцезнаходження тощо.
Інновації у сфері інформаційних технологій	Системи бронювання в реальному часі через інтернет (CRS), системи управління ресурсами підприємства (ERP), системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) та ін.
Інновації у сфері мультимедійних технологій	Віртуальні 3D-тури, мультимедійні презентації, створення каталогів та буклетів в інтернеті.
Інновації в галузі безпеки	Електронні сейфи та замки, автоматизовані системи пожежної безпеки та ін.
Екологічні інновації	Спрямовані на турботу про здоров'я людей, екологію і збереження живої природи. Наприклад, еко-готелі, які в більшості своїй знаходяться в заповідних природних зонах та функціонують за принципом гармонійного сусідства з природою, не забруднюючи навколишнє середовище продуктами життєдіяльності туристів. Деякі з еко-готелів пропонують послуги в мегаполісах, забезпечуючи постояльцям 100% чисту воду, харчування і натуральні матеріали обробки номерів.

Джерело: розроблено авторами на основі [4; 8; 9]

Інновація повинна приносити корисний ефект для підприємства сфери гостинності. При цьому ефектів від впровадження інновацій може бути декілька:

- Економічний – зростання продуктивності праці та прибутку, зниження собівартості послуг тощо.
- Науково-технічний – поява нової техніки, технологій, відкриттів, ноу-хау тощо.
- Соціальний – покращення умов та безпеки праці, більш повне задоволення потреб клієнтів тощо.
- Екологічний – зниження шкоди навколишньому середовищу та штрафів за порушення екологічного законодавства.
- Ресурсний – звільнення ресурсів підприємства (фінансових, матеріальних, трудових та інших) [15].

В сучасних умовах першорядне завдання підприємства сфери гостинності полягає у забезпеченні його впізнаваності, а також його товарів та послуг різними верствами споживачів.

Останніми роками рекламні технології розвиваються дуже активно. Через це підйом відбувається як у кількісному, так і у якісному відношенні. В даний час, крім звичайних рекламних методів впливу на покупця, присутні також методи із застосуванням інноваційних інформаційних технологій. Виникли такі технології нещодавно, але вже набули широкого поширення у представників бізнесу та отримали похвалу цільової аудиторії. Нині дана реклама успішно застосовується у багатьох країнах, дозволяючи значно збільшити результативність маркетингу. Сучасні рекламні технології викликають особливу зацікавленість у потенційних покупців до товару та послуг рекламодавця і значно виділяють його з-поміж конкурентів. Використання сучасних рекламних технологій може допомогти яскраво виразити імідж компанії, підвищити впізнаваність торгової марки.

Інноваційні методи стимулювання збуту в індустрії гостинності передбачають створення нових каналів збуту, розробку інноваційних процесів і методів, що дозволяють ефективно продавати готельні послуги.

Основною тенденцією останнім часом є просування готельного продукту у мережі інтернет. Для цього готелі створюють свої сайти та мобільні застосунки, а також електронні каталоги з детальним описом підприємства та послуг. Ще одним новим напрямком у маркетинговій діяльності є просування готельного підприємства до різних соціальних медіа. Але мало просто створити сторінку в соціальній мережі, необхідно постійно підвищувати інтерес до неї, залучати нових передплатників та ділитися з ними свіжими новинами про готель.

Одним із популярних методів стимулювання попиту є програми лояльності підприємств готельної індустрії. Вони дуже впливають на попит. Мета таких програм лояльності – завоювати довіру клієнта, зробити його постійним гостем свого підприємства. Суть такої програми у наданні різних знижок на послуги готелю, або це може бути надання безкоштовних авіамілей,

подарунків, додаткових привілеїв тощо. Зазвичай програми лояльності діляться на кілька рівнів, різні за кількістю набраних гостем балів.

Мобільні програми для готелів також допомагають збільшити кількість клієнтів. Найбільш поширені програми для бронювання номерів. Перевагами мобільного застосунку можна назвати зручність та швидкість бронювання. Зазвичай мобільні програми робляться двома-трьома мовами.

Роботизація в готелі також є своєрідним маркетинговим ходом, що приваблює нових клієнтів. За допомогою впровадження роботизованої техніки готельне підприємство створює собі імідж готелю, в якому обслуговують за останнім словом техніки.

В умовах високої конкуренції, готельні підприємства докладають максимум зусиль для того, щоб надавати та реалізовувати унікальні послуги, з метою добитися переваги перед конкурентами. Готельні підприємства постійно вдосконалюють процеси надання послуг та впроваджують інновації у ці процеси. При цьому, реалізація інноваційних технологій повинна спиратися не тільки на потреби самого готельного підприємства, а й на потреби клієнтів та ринку.

Висновки з даного дослідження. З вищевикладеного матеріалу можна зробити висновок, що інноваційна діяльність підприємств індустрії гостинності реалізується у різних напрямках. Результатами впровадження інновацій в діяльність готельного підприємства можна назвати: покращення якості сервісу; підвищення прихильності гостей; підвищення обсягів продаж; оптимізацію маркетингових витрат; підвищення ефективності роботи персоналу та ін. Впровадження інформаційних технологій сприятиме ефективному функціонуванню інформаційного простору підприємства сфери гостинності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Шаповалова О. М., Козьякова С. С. Аналіз інноваційної діяльності у сфері послуг на прикладі готельного господарства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2013. № 17. С. 70–74. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2013_17_17 (дата звернення: 19.11.2022).
2. Коваленко Н. О. Інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні. *Європейські перспективи*. 2015. № 7. С. 174–179. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evpe_2015_7_32 (дата звернення: 19.11.2022).
3. Джеджула О. М., Волонтир Л. О. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності у країнах Євросоюзу. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2021. № 3. С. 194–210. URL: <http://efm.vsau.org/storage/articles/October2021/92Bb4mF38fahmzt7MrX.pdf>. DOI: 10.37128/2411-4413-2021-3-13 (дата звернення: 19.11.2022).
4. Ставська Ю. В. Особливості та зміст інновацій у сфері гостинності. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2018. № 3 (31). С. 35–46. URL: <http://repository.vsau.vin.ua/card.php?lang=en&id=16743> (дата звернення: 19.11.2022).

5. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії : навч. посіб. / Т. В. Капліна, В. М. Столярчук, Л. П. Малюк, А. С. Капліна. Полтава : ПУЕТ, 2018. 357 с. URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/8074/1/210-1039.pdf> (дата звернення: 19.11.2022).
6. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посіб. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с. URL: <https://bit.ly/3CmxcH8> (дата звернення: 19.11.2022).
7. Савка О. В. Інноваційні технології в сфері гостинності. *Проблеми та перспективи розвитку бізнесу в Україні* : матеріали II Міжн. наук.-практ. конф. (м. Львів, 25 січня 2022 р.). Львів : Львівський торговельно-економічний університет, 2022. С. 332–335. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/savka.htm (дата звернення: 19.11.2022).
8. Миронов Ю.Б. Інновації в готельному бізнесі. *Інноваційний розвиток готельно-ресторанного господарства та харчових виробництв* : матеріали I Міжн. наук.-практ. конф. Прага : Oktan Print, 2020. С. 186–187. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/myronov43.htm (дата звернення: 19.11.2022).
9. Чернікова В. І. Особливості інновацій у туризмі. *Вісник ДІТБ*. 2012. № 16. С. 89–94. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/chemnikova.htm (дата звернення: 19.11.2022).
10. Зембіцька І. С., Орлик О. В. Сучасні інноваційні технології підтримки діяльності підприємств готельного бізнесу. *Інформаційні технології в економіці і управлінні* : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2021. Вип. 3. С. 62–70.
11. Орлик О. В. Інноваційні технології в діяльності підприємств готельного бізнесу. *Тенденції та перспективи розвитку менеджменту в умовах глобальних викликів* : матеріали I Міжнар. наук.-практ. конф. (28 травня 2021 р., м. Херсон) / за ред. Н. В. Кириченко, Н. Д. Худік та ін. Херсон : Книжкове видавництво ФОП Вишемирський В. С., 2021. С. 415–417.
12. Лужанська Ю. С., Орлик О. В. Інформаційні технології управління готелями. *Інформатика та інформаційні технології: студ. наук. конф., 20 квітня 2015 р.* : матер. конф. Одеса: ОНЕУ, 2015. С. 12-15.
13. Севастьянова С. А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособ. Изд-во : КНОРУС, 2015. 256 с.
14. Крупський О. П. Концептуальні засади управління інноваційною діяльністю туристичних підприємств. *Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Менеджмент інновацій»*. 2015. Вип. 4. С. 64–71. URL: https://www.dnu.dp.ua/docs/visnik/fmecon/program_5e4ba40b3d392.pdf (дата звернення: 19.11.2022).
15. Выкиданец О. Д. Анализ современных инноваций в индустрии гостеприимства. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-sovremennyh-innovatsiy-v-industrii-gostepriimstva/viewer> (дата звернення: 19.11.2022).
16. Юрчук Н. П. Інформаційні системи і технології як інновація у системі управління бізнес-процесами. *Ефективна економіка* : електронне наукове фахове видання. 2018. № 5. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2018/56.pdf (дата звернення: 19.11.2022).