



УДК: 338.5

**INNOVATIVE TECHNOLOGIES AS A TOOL FOR INCREASING THE
COMPETITIVENESS OF HOTEL BUSINESS ENTERPRISES
ІННОВАЦІЙНІ ІТ-ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**

Nikitina T. A. / Нікітіна Т.А.*Ph. D. in Economics, Associate Professor/ к.е.н., доцент.*

ORCID: 0009-0005-3245-3287

Shyrobokova A. L. / Широбокова А.Л.*Master's student / магістрант**National University of Food Technology, Kyiv, Volodymyrska str., 68, 01601**Національний університет харчових технологій, Київ, Володимирська, 68, 01601*

Анотація. В роботі розглянуті питання використання інноваційних ІТ-технологій та їх вплив на підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу.

Ключові слова: готель, готельний бізнес, інновації, інноваційні ІТ-технології, конкурентоспроможність, індустрія гостинності.

Вступ.

За для збереження конкурентних переваг на ринку, сучасні підприємства гостинності повинні здійснювати свою діяльність та надавати послуги з використанням новітніх технологій. Тому, дослідження впливу інноваційних ІТ-технологій на підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу обумовлює **актуальність** теми дослідження.

Основний текст.

ІТ-технології у сфері гостинності – це застосування інформаційних технологій з метою вирішення нових бізнес-задач, більш ефективного використання наявних ресурсів, досягнення кращого результату роботи підприємств.

Дослідженню впливу інновацій на конкурентоспроможність готельного підприємства присвячені роботи сучасних українських вчених Агафонові Л.Г., Муніна Г., Доругунцова С.І., Андренко Б., Кравець О.М., Писаревського І.М. та ін. Питаннями впровадження ІТ-технологій та їх впливу на конкурентоспроможність готельного підприємства займаються такі вітчизняні та зарубіжні вчені як: Н. Влащенко, О. Юрченко, В. Гуцол, Г. Александрова, Е. Волен, У. Кох та ін.

Підвищення конкурентоспроможності готелю можна досягти внаслідок впровадження інноваційних готельних послуг і технологій обслуговування. Доцільним є впровадження інноваційних ІТ-технологій що сприятимуть створенню нових готельних послуг, удосконалення існуючих та впровадження унікальних технологій готельного обслуговування.

У рамках маркетингового дослідження ринку готельних послуг у м. Трускавець було проведено аналіз застосування ІТ-технологій місцевими закладами розміщення. Було виявлено вісім закладів розміщення, що створюють між собою певну конкуренцію, а саме: готель «Rixos Prynkarpatya», готель «Moldova Wellness & SPA», дитячий санаторій «Джерело», санаторій



«Військовий» (Трускавецький), «Шале Грааль» Апартамент-Отель, санаторій «Шахтар», Санаторій «Кристал», Санаторій «Карпати». Кожне готельне підприємство було проаналізоване на наявність і використання ІТ-технологій у своїй діяльності. Результати дослідження показали, що ІТ технології не є широко розповсюдженими в цьому регіоні і не задовольняють усі потреби як гостей так і закладів розміщення. В вище зазначених готелях переважно застосовують такі технології як: системи бронювання та резервування; глобальні розподільчі системи; послуги Інтернету; мобільні системи зв'язку; комплексні автоматизовані системи управління підприємством; автоматизоване замовлення послуг; автоматизоване замовлення таксі та трансферу; система електронного ключа; спеціалізовані програмні продукти (мобільний додаток); мапи та навігація. Разом з тим, відсутні такі послуги як: система безпеки в смартфонах; поселення за допомогою цифрових документів; готельний гід. У санаторіях регіону (за винятком Санаторія «Карпати») представлена незначна кількість ІТ-технологій.

Тому, за для підвищення конкурентоспроможності та рівня надання сервісу доцільним є впровадження у готелях таких інновацій як ІТ-технології "Готельний асистент із розширеною реальністю" (HotelAR Assistant) та "Готельний інтерактивний асистент" (Hotel Interactive Assistant, HIA). Інноваційна ІТ-технологія для готелів: "Готельний інтерактивний асистент" (Hotel Interactive Assistant, HIA) – це інтегрована система штучного інтелекту та автоматизації, яка надає гостям надзвичайний рівень зручностей та обслуговування, а також сприяє ефективному управлінню готелем. Основні функції HIA включають: персоналізовані відомості та рекомендації; автоматизоване замовлення послуг; віртуальний готельний гід; автоматизоване замовлення таксі та трансферу; система безпеки; аналітика та управління ресурсами; екологічні ініціативи. Система може включати в себе голосове керування, індивідуалізовані поради щодо відпочинку, інформацію про події у готелі чи навколишньому середовищі, а також можливість замовлення послуг безпосередньо через цю систему.

Інноваційна ІТ технологія для готелів "Готельний асистент із розширеною реальністю" (HotelAR Assistant) - базується на сумісній роботі смартфонів гостей із розширеною реальністю (AR) і виготовленими спеціально для готелів AR-окулярами, які можуть бути доступні для гостей в прокаті або включені у стандартну обслуговування номеру. Ця інноваційна технологія може надати готелям: віртуальні екскурсії по готелю; мапи та навігація; замовлення обслуговування в номер; підвищення безпеки і контроль доступу; віртуальні екскурсії навколо міста; підвищення рівня обслуговування. HotelAR Assistant дозволяє гостям отримати доступ до вражаючих візуальних ефектів та інтерактивних можливостей. Завдяки AR-технологіям гості можуть переглядати віртуальні тури по готелю, розглядати номери чи загальні приміщення з різних ракурсів ще до прибуття.

Вище зазначені ІТ-технології допоможуть готелям підвищити рівень обслуговування, надати гостям більше інтерактивних можливостей та покращити їхній загальний досвід перебування в готелі. Завдяки цим



інноваційним технологіям, гості готелю отримують ряд переваг. По-перше, можливість попереднього огляду та вибору оптимальних умов перебування, що робить процес бронювання більш інформативним та персоналізованим. По-друге, ці технології сприяють покращенню обслуговування та забезпеченню більшої самостійності гостей, що робить їхній відпочинок більш комфортним. Засоби розширеної реальності та інтерактивні системи також сприяють підвищенню рівня розваг та інформаційної насиченості для гостей. Вони можуть надати доступ до цікавої інформації про місцеві пам'ятки, події та розважальні заходи.

Не менш важливою є економічна складова впровадження IT-технологій у готельний бізнес. Інноваційні системи дозволяють готелям оптимізувати процеси, зменшити витрати на обслуговування та підвищити ефективність управління ресурсами. Це в свою чергу може призвести до підвищення конкурентоспроможності готелю на ринку.

Отже, впровадження IT-технологій, таких як HotelAR Assistant та Hotel Interactive Assistant, приводить до позитивних змін у готельному сервісі, надаючи гостям нові можливості для зручного та неповторного відпочинку. Ці технології виходять за межі традиційного обслуговування, забезпечуючи гостям інноваційний та захоплюючий досвід перебування у готелі та певні переваги (рисунок 1).



Рисунок 1 - Переваги гостей готелю від впровадження IT-технології HotelAR Assistant та Hotel Interactive Assistant.

Авторська розробка

Також, зазначені технології надають суттєві переваги для готельного підприємства. Зокрема, оптимізують роботу готелю шляхом автоматизації та централізації ключових процесів готелю, таких як бронювання, поселення та виселення, розподіл номерів, виставлення рахунків та управління запасами.

Програмне забезпечення інтегрується з іншими готельними системами, такими як прибирання, бухгалтерський облік і управління доходами, щоб створити безперебійний потік даних і забезпечити оновлення в реальному часі. Вони також підтримують гостьовий зв'язок і надають персоналізовані послуги та автоматичний обмін повідомленнями. Автоматизація процесів надає гостям



можливість самообслуговування та персоналізованої взаємодії за допомогою мобільних додатків або чат-ботів.

Аналітика даних допомагає готелям приймати зважені рішення та оптимізувати роботу готелю. Це дає змогу приймати розумніші рішення щодо персоналу, маркетингових стратегій, ціноутворення, управління запасами та обслуговування гостей. Отже ці технології підвищують ефективність, спрощують роботу готелю, зменшують кількість помилок, покращують задоволеність гостей і дозволяють готелям забезпечувати безперебійну та скоординовану роботу (рисунок 2).



Рисунок 2 - Переваги готелю від впровадження ІТ-технології HotelAR Assistant та Hotel Interactive Assistant.

Авторська розробка

Висновки.

Отже, були розглянуті питання впливу інноваційних ІТ-технологій на підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу. Досліджено застосування ІТ-технологій в закладах розміщення м. Трускавець. За для підвищення конкурентоспроможності запропоновано впровадження у готелях таких інновацій як ІТ-технології "Готельний асистент із розширеною реальністю" (HotelAR Assistant) та "Готельний інтерактивний асистент" (Hotel Interactive Assistant, HIA). Показано переваги що отримують гості та сам готель від впровадження вище зазначених технологій.

Література:

1. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. – 373 с.



Abstract. *The paper examines the use of innovative IT technologies and their impact on increasing the competitiveness of hotel business enterprises. the impact of innovative IT technologies on increasing the competitiveness of hotel business enterprises was considered. The application of IT technologies in accommodation facilities of the city of Truskavets was studied. In order to increase competitiveness, it is proposed to introduce such innovations in hotels as IT technologies "Hotel AR Assistant" and "Hotel Interactive Assistant" (HIA). The benefits that the guests and the hotel itself will receive from the implementation of the above mentioned technologies are shown.*

Keywords: *hotel, hotel business, innovations, innovative IT technologies, competitiveness, hospitality industry.*

Статтю надіслано: 22.01.2024 г.
© Нікітіна Т.А., Широбокова А.Л.