



УДК 338.488.2:640.4]:005.591.6](045)

[https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-6\(34\)-815-824](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-6(34)-815-824)

Кіш Галина Вікторівна кандидат економічних наук, доцент кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства, ДВНЗ «Ужгородський національний університет», пл. Народна, 3, 88000, <https://orcid.org/0000-0002-6201-9589>

МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ

Анотація. В сучасних умовах, коли підприємства сфери гостинності стикаються з кризовими викликами, необхідно активно шукати нові шляхи та стратегії для виходу з кризи. Зокрема, важливо враховувати значення інноваційного розвитку, особливо у періоди кризи, спричинені воєнним станом та наслідками пандемії. Впровадження інноваційних рішень може допомогти підприємствам зменшити негативний вплив кризових ситуацій та зробити їх наслідки менш відчутними. Хоча впровадження інновацій пов'язане з ризиками та витратами, воно дозволяє знайти ефективні шляхи подолання кризи та зміцнення стійкості підприємств у сфері гостинності. Тема інноваційних технологій в сфері гостинності залишається дуже актуальною з кількох причин. В першу чергу, сучасні клієнти мають високі очікування щодо зручності, персоналізації та швидкості обслуговування. Інноваційні технології дозволяють готелям і ресторанам відповідати на ці потреби та забезпечувати високий рівень задоволеності клієнтів. Крім того, галузь гостинності є дуже конкурентною, і впровадження інновацій стає ключовим фактором у виокремленні на ринку та приверненні клієнтів. Інноваційні технології дозволяють автоматизувати багато процесів, що призводить до підвищення продуктивності, зниження витрат і оптимізації управління. Саме тому, дослідження інноваційних технологій є актуальним, оскільки вони залишаються важливим фактором успіху в готельно-ресторанній галузі, допомагаючи підприємствам відповідати на потреби ринку, забезпечувати якісне обслуговування та залишатися конкурентоспроможними.

В статті визначено основні перешкоди розвитку сфери гостинності та проблеми фінансування інноваційного розвитку даної галузі. Також надано перелік першочергових кроків для вдосконалення менеджменту готельного господарства в Україні. Значну увагу приділено методам пришвидшення обслуговування клієнтів в сфері гостинності за рахунок використання терміналів самообслуговування.

Ключові слова: менеджмент, сфера гостинності, інноваційний розвиток, інноваційні технології, інноваційний менеджмент.



Kish Galyna Viktorivna PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Tourism Infrastructure and Hotel and Restaurant Management, Uzhhorod National University, Narodna Square, 3, 88000, <https://orcid.org/0000-0002-6201-9589>

HOSPITALITY MANAGEMENT THROUGH THE PRISM OF INNOVATIVE DEVELOPMENT

Abstract. In modern conditions, when enterprises in the field of hospitality face crisis challenges, it is necessary to actively look for new ways and strategies to get out of the crisis. In particular, it is important to consider the importance of innovative development, especially in periods of crisis caused by martial law and the consequences of the pandemic. Implementation of innovative solutions can help enterprises reduce the negative impact of crisis situations and make their consequences less noticeable. Although the implementation of innovations is associated with risks and costs, it allows to find effective ways to overcome the crisis and strengthen the sustainability of enterprises in the field of hospitality. The topic of innovative technologies in the field of hospitality remains very relevant for several reasons. First of all, modern customers have high expectations for convenience, personalization and speed of service. Innovative technologies allow hotels and restaurants to respond to these needs and ensure a high level of customer satisfaction. In addition, the hospitality industry is very competitive and innovation is becoming a key factor in distinguishing the market and attracting customers. Innovative technologies allow to automate many processes, which leads to increased productivity, reduced costs and optimized management. That is why the study of innovative technologies is relevant, as they remain an important success factor in the hotel and restaurant industry, helping enterprises respond to market needs, provide quality service and remain competitive.

The article identifies the main obstacles to the development of the hospitality industry and the problems of financing the innovative development of this industry. A list of priority steps to improve hotel management in Ukraine is also provided. Considerable attention is paid to methods of speeding up customer service in the field of hospitality through the use of self-service terminals.

Keywords: management, hospitality industry, innovative development, innovative technologies, innovative management.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день сферу гостинності можна описати як дуже нестабільну і вимагаючу особливої уваги. Проте сучасні умови господарювання мають стимулювати керівників готельного бізнесу до створення ефективної системи інноваційного менеджменту. Вони повинні постійно шукати та удосконалювати механізми формування та прийняття ефективних управлінських рішень, щоб бути конкурентоспроможними як на внутрішніх, так і на зовнішніх ринках. Це досягається за рахунок підвищення



якості продукції і рівня обслуговування, відповідності світовим стандартам, наявності висококваліфікованого персоналу та його постійного професійного розвитку, а також використання передових сучасних технологій.

Україна має значний потенціал у готельній сфері, але існують деякі перешкоди, які можуть гальмувати її розвиток (рис.1.)



Рис. 1. Перешкоди, що гальмують розвиток сфери гостинності в Україні [Розробка автора]

Політичні та економічні турбуленції, зміни валютних курсів та інфляція можуть негативно впливати на готельний бізнес та інвестиції в цей сектор. Тут важливим фактором виступає паралельне функціонування розгалуженого тіньового сектору надання послуг з розміщення, діяльність якого не оподатковується.

У деяких регіонах України можуть відсутні або бути недостатньо розвинені транспортна, комунікаційна та інші інфраструктурні системи, що обмежує розвиток готельного бізнесу.

Складні процедури реєстрації бізнесу, отримання дозволів та ліцензій можуть ускладнювати запуск та ефективне функціонування готельних підприємств. Також існують значні бар'єри, що перешкоджають входженню відомих іноземних готельних операторів зі світовим ім'ям та репутацією, які можуть надавати якісні та нові туристичні послуги.

Готельний сектор України є досить конкурентним, особливо у великих містах та туристичних регіонах. Це може створювати тиск на ціни та прибутковість для нових та існуючих готелів.

Безпека та стабільність в Україні порушені через військові дії з боку країни агресора росії. Це звісно може відлякати туристів та інвесторів. Відповідно, у порівнянні з іншими країнами туристичний потік до України може бути нижчим. Це може обмежувати завантаженість готелів та їхню доходність.





Відсутність необхідної кількості висококваліфікованих кадрів через значні міграційні потоки та необхідність нести військову службу, також негативно відображується на якості надання послуг гостинності.

Незважаючи на ці перешкоди, готельний сектор України все ще має великий потенціал для розвитку, особливо з урахуванням зростання інтересу до туризму в країні, його волатильності та можливості швидко відновлювати свої темпи та масштаби розвитку. Звісно для цього необхідно використовувати можливості інноваційного розвитку, що дасть змогу до ще швидшого відновлення.

Метою статті є окреслення основних перешкод інноваційного розвитку в сфері гостинності та шляхів їх подолання, адже розвиток інновацій у готельному та ресторанному бізнесі є головним чинником для досягнення стратегічних цілей та зміцнення позицій на ринку в цій галузі.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідженню питань щодо інноваційного менеджменту в цілому, та використання конкретних інноваційних технологій в сфері гостинності приділяли увагу багато закордонних та вітчизняних вчених, серед яких: Поворознюк І., Кашук К. М., Мосійчук І. В., Саух І. В., Черемісіна Т., Леміш К., Джинджоян В.В. та інші.

Виклад основного матеріалу. Інноваційний розвиток виступає одним з факторів ефективного менеджменту в сфері гостинності. Проте існують певні проблеми фінансування інноваційного розвитку підприємств в Україні, які включають наступне:

- Відсутність достатнього доступу до капіталу. Багато українських підприємств мають обмежений доступ до кредитів та інших джерел фінансування, особливо тих, що займаються інноваційною діяльністю. Банки часто уникають ризикованих інвестицій у нові технології та проекти через недостатню впевненість у їхній прибутковості.
- Недостатня підтримка держави. Брак чіткої стратегії та ефективних програм державної підтримки інновацій ускладнює залучення фінансування для інноваційних проектів. Потрібні більш прозорі та стабільні правила, стимули та інcentиви для інвесторів у інноваційний сектор.
- Відсутність розвинутої інфраструктури для інновацій. Україна потребує більш розвинутої інфраструктури для підтримки інноваційних підприємств, такої як науково-дослідні центри, інкубатори стартапів, технопарки та технологічні хаби.
- Недостатня інвестиційна привабливість. Низька інвестиційна привабливість країни, яка пов'язана з політичною нестабільністю, корупцією та несприятливими умовами для бізнесу, утруднює залучення інвестицій у інноваційні проекти.
- Відсутність кваліфікованого персоналу. Недостатній рівень кваліфікації робочої сили у сфері інновацій є серйозною проблемою для розвитку інноваційного сектору в Україні. Брак кваліфікованих фахівців у галузі науки, технологій та інженерії обмежує можливості підприємств у реалізації інноваційних проектів.



Крім того, існують певні обмеження, які гальмують впровадження інновацій, наприклад, у сфері маркетингу. Деякі з проблем, які можуть звужувати можливості використання інноваційних ідей, включають наявність державних і соціальних обмежень, таких як вимоги безпеки продукту для споживача та екологічна сумісність. Інші проблеми включають високі витрати на процеси розробки та реалізації маркетингових проектів, недостатність капіталу у підприємств, скорочення життєвого циклу товарів через копіювання конкурентами новинок, зростання витрат на розвиток нових продуктів, глобалізацію конкуренції, що може знизити рентабельність торгових марок компаній-послідовників, а також невдале позиціонування нового товару, неефективну рекламну кампанію або занадто завищену ціну [6].

Наявність технологічних проблем у готельній сфері підтверджується за допомогою кількох показників. Серед них – недостатній рівень використання сучасних інформаційних технологій, особливо низький рівень розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури, відсутність баз даних готельних профілів у деяких регіонах, обмеженість інформації та реклами продукту на міжрегіональному, національному та міжнародному рівнях. Також є проблеми з механізмом інформаційного обміну між суб'єктами господарювання у сфері туризму та зовнішнім середовищем, низьким рівнем розвитку віртуальних готельних підприємств, а також відсутністю державної електронної системи, що забезпечує суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни та тарифи на готельні послуги.

Дуже важливо не тільки знаходити проблеми та недоліки системи, а і шляхи їх подолання або їх зменшення впливу на всю сферу (рис. 2).

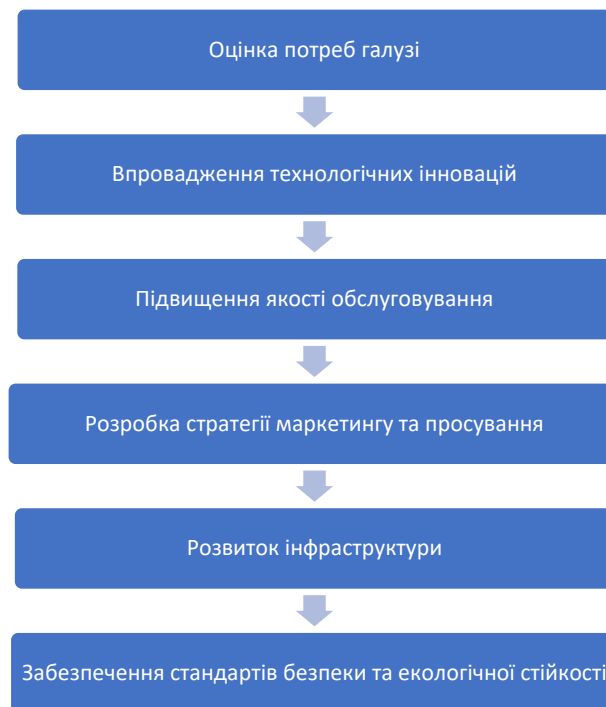


Рис. 2. Першочергові кроки для вдосконалення менеджменту готельного господарства в Україні [Розробка автора]





Першочергові кроки щодо удосконалення менеджменту готельного господарства можуть включати:

1. Оцінка потреб галузі передбачає проведення аналізу сильних та слабких сторін готельного сектору, визначення потреб і очікувань клієнтів, а також вивчення тенденцій ринку та конкурентної ситуації.

2. Впровадження технологічних інновацій через залучення сучасних технологій, таких як системи онлайн-бронювання, маркетингові аналітичні інструменти, системи керування енергоефективністю та інші, для покращення ефективності управління та обслуговування гостей.

3. Підвищення якості обслуговування, що можна реалізувати через надання персоналу готелю відповідного навчання та підтримки для забезпечення високої якості обслуговування клієнтів. Важливо створювати приємне та комфортне середовище для гостей.

4. Розробка ефективних маркетингових стратегій для привертання нових клієнтів та утримання існуючих. Це може включати в себе використання різноманітних каналів комунікації, акцій та рекламних кампаній.

5. Здійснення інвестицій у покращення готельної інфраструктури, включаючи модернізацію номерів, ресторанів, конференц-залів та інших приміщень, а також удосконалення зовнішнього благоустрою.

6. Забезпечення стандартів безпеки та екологічної стійкості через впровадження заходів для забезпечення безпеки гостей та працівників, а також для зменшення негативного впливу готельної діяльності на навколишнє середовище.

Ці кроки можуть сприяти покращенню конкурентоспроможності готелів та підвищенню задоволення гостей, що в свою чергу сприятиме зростанню доходів та успішності готельного бізнесу.

Інновації у готельному бізнесі охоплюють всі аспекти виробництва послуги, включаючи технологічні. У зусиллях підвищити конкурентоспроможність, готелі шукають нові підходи до удосконалення та отримання переваг.

Швидкість та якість заселення гостей мають велике значення для створення позитивного враження від готелю. Довга черга на рецепції може негативно позначитися на досвіді гостя та вплинути на його рішення щодо повторного вибору готелю. Тому швидке обслуговування стає одним з основних пріоритетів.

Одним з методів пришвидшити обслуговування клієнтів в готелі є варіант самообслуговування, що стає все більш поширеним явищем у світі. З цією метою, використовують термінали самообслуговування для реєстрації та придбання послуг, що зустрічаються у аеропортах та на залізничних вокзалах по всьому світу. Системи самореєстрації дозволяють гостям швидко та зручно реєструватися при заселенні та виписці з готелю, а також замовляти та оплачувати додаткові послуги.



Термінали самообслуговування для реєстрації заселення та від'їзду – це автоматизовані програмні засоби або додатки, які працюють як альтернатива звичайній стійці реєстрації в готелі. Вони прості у налаштуванні та мають широкий спектр функцій.

Використання таких терміналів допомагає зменшити навантаження на стійку реєстрації, скорочує час очікування гостей та сприяє позитивному досвіду прибуваючих. Зменшення часу очікування сприяє підвищенню задоволеності клієнтів.

Функціональні можливості такого терміналу включають реєстрацію заїзду та виїзду гостей, видачу ключа від номера, проведення платежів і сканування документів, а також заповнення та підписання реєстраційних карток. По суті, це допоміжний інструмент для консьєржа чи персоналу стійки реєстрації, особливо коли вони зайняті або в неробочий час.

Важливо зауважити, що термінали самообслуговування не призначені для заміни реальної взаємодії між людьми. Вони сприяють пришвидшенню процесів, але персонал готелю залишається основою роботи підприємства.

Термінали самообслуговування надають готелям широкий спектр переваг (Рис. 3).

Зменшення помилок	Покращена доступність	Зменшення часу очікування	Зменшення навантаження на персонал	Підвищення задоволення клієнтів
<ul style="list-style-type: none">Автоматизовані процеси реєстрації можуть допомогти уникнути помилок, пов'язаних з ручним введенням даних	<ul style="list-style-type: none">Гості можуть користуватися терміналами у будь-який час доби, навіть у випадку, коли персонал готелю не доступний	<ul style="list-style-type: none">Термінали дозволяють гостям швидко та ефективно зареєструватися при заїзді та виїзді, що скорочує час, який вони проводять у черзі на рецепції.	<ul style="list-style-type: none">Термінали допомагають розподілити обов'язки між персоналом і автоматизувати рутинні процеси, звільняючи час працівників для вирішення більш складних завдань або надання підтримки гостям.	<ul style="list-style-type: none">Швидка та зручна реєстрація додає комфорту для гостей, що може позитивно вплинути на їхнє враження від перебування в готелі.

Рис. 3. Переваги терміналів самообслуговування для готелів

Вони легко інтегруються в систему закладу, щоб підвищити ефективність діяльності підприємства. Загалом, термінали самообслуговування дозволяють готелям оптимізувати свою діяльність, покращити обслуговування гостей та забезпечити більш зручний і ефективний процес реєстрації.

Більшість подорожуючих сучасного часу зацікавлені у послугі самообслуговування, оскільки це відповідає сучасним потребам у зручності та ефективності. Така послуга дозволяє знизити черги на реєстрацію та забезпечує персоналізований підхід до кожного клієнта. Крім того, вона надає можливість отримати додаткові послуги та підвищує задоволеність гостей наданими сервісами.



Термінали самообслуговування допомагають зменшити навантаження на персонал готелю, дозволяючи їм зосередитися на більш важливих завданнях. Ці термінали пропонують широкий спектр функцій, не обмежуючи себе лише реєстрацією прибуття. Наявність такого обладнання не зводить на нівелювання необхідності у стійці рецепції, адже більшість гостей все ще віддають перевагу традиційному способу реєстрації. Вона становить додаткову перевагу для готелю, що робить його відмінним серед конкурентів.

У нашій країні впровадження самообслуговування в готельних підприємствах поки що не дуже поширене. Однак досвід закордонних готелів показує зростаючу популярність такого обслуговування. Термінали допомагають скоротити час очікування, зменшити черги і обслуговувати більше людей одночасно. Проте важливо зауважити, що термінал не повинен замінювати людину напряду. Персонал готелю є його серцем і душею, і важливо, щоб новітні технології доповнювали їхню роботу.

Співробітники можуть допомогти вирішити різні проблеми, знайти недоступні для терміналів бронювання, заспокоїти клієнтів, допомогти з оновленням та відповісти на запитання. Термінали можуть спростити роботу персоналу, особливо під час швидкої реєстрації та виїзду, але в кінцевому підсумку присутність справжніх людей, які надають допомогу клієнтам, залишається невід'ємною перевагою.

Дозволяючи гостям вибирати час своєї реєстрації та виїзду без стресу через довгі черги, готелі допомагаємо їм уникнути додаткового напруження, пов'язаного з необхідністю точного планування. Важливо прикласти всі можливі зусилля для забезпечення максимально легкого та безпроблемного досвіду [7].

Іншою перевагою може бути можливість поєднання самореєстрації з програмою лояльності готелю, де гостям, які скористалися терміналом, можуть надаватися знижки або додаткові послуги. Під час реєстрації також можна пропонувати різноманітні додаткові послуги та функції, такі як вино, замовлення спа-послуг чи квітів до розважальних закладів, що сприятиме збільшенню прибутку закладу [8].

Висновки. Серед базових проблем розвитку сфери гостинності в Україні можна виділити наступні: економічна нестабільність, недостатньо розвинена інфраструктура, низький туристичний потік, конкуренція, бюрократичні перешкоди, безпека та стабільність, а також брак кадрів.

Для подолання цих проблем потрібні комплексні заходи, такі як покращення бізнес-клімату, створення сприятливих умов для інвестування у нові технології, розвиток освіти та науки, а також ефективна державна підтримка інноваційних ініціатив [9].

На основі аналізу світових тенденцій у галузі гостинності було запропоновано впровадження системи самообслуговування, що складається з терміналу для самообслуговування клієнтів та відповідного програмного



забезпечення для його інтеграції у загальну систему управління готелем. Самостійна реєстрація спрощує взаємодію гостя з готелем, роблячи її більш персоналізованою та якісною. Важливо зазначити, що самообслуговування не означає відсутність обслуговування. Надання гостям можливості пропустити виснажливі процедури та зареєструватись у зручний для них час покращить їхні враження та підвищить задоволення від перебування в готелі. Ця система полегшує роботу персоналу на рецепції. Замість ручних або рутинних процедур в вестибюлі або на стійці реєстрації, співробітники можуть зосередитися на наданні кращих послуг. а кож система самообслуговування дає можливість збільшити продажі. Гості, які самостійно реєструються, зазвичай спокійніші та більш схильні до прийняття додаткових пропозицій.

Література:

1. Поворознюк І. Інноваційний менеджмент підприємств індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2024. № (59). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-63>
2. Кашчук К. М., Мосійчук І. В., Саух І. В. Сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі: практики та інновації. *Бізнес інформ*. 2023. № 6. С.93-99 <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-6-93-99>
3. Кіш Г. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. Випуск № 6(12). С. 65-77 [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6\(12\)-65-77](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6(12)-65-77)
4. Черемісіна Т., Леміш К. Специфіка інноваційного менеджменту в туристичній сфері. *Управління змінами та інновації*. 2021. № (2), с. 82-86. <https://doi.org/10.32782/СМІ/2021-2-14>
5. Джинджоян В.В. Сучасні інноваційні технології в менеджменті туризму та гостинності. *Ефективна економіка*. 2021. №6. <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.6.5>
6. Стратегія інноваційного розвитку України на період до 2030 року [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.businesslaw.org.ua/strategiya-innovaciinogo-rozvutku-ukrainy/>.
7. What are hotel self-service kiosks and what should you know about them? [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.mews.com/en/blog/what-is-a-self-service-kiosk> (дата звернення: 7.05.2024).
8. Hotel check in: process and policy guide. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.littlehotelier.com/blog/running-your-property/hotel-check-processesstrategies-software/> (дата звернення: 7.05.2024).
9. Мельник В.М. Вплив адміністрування податків на ефективність функціонування податкової системи. [Електронний ресурс] / В.М. Мельник // *Наук. вісн. нац. ун-ту держ. податкової служби України (Економіка, право)*. - 2018. - № 2 (29). - Режим доступу: [http://www.astraved.edu.ua/com/vidan/nau_visn/2\(29\)/Podatky/Mel'nik.php](http://www.astraved.edu.ua/com/vidan/nau_visn/2(29)/Podatky/Mel'nik.php)

References:

1. Povoroznyuk I. (2024) Innovatsiynyy menedzhment pidpryyemstv industriyi hostynnosti [Innovative management of enterprises in the hospitality industry]. *Ekonomika ta suspil'stvo*. Vol. (59). [in Ukrainian].
2. Kashchuk K. M., Mosiichuk I. V., Saukh I. V. (2023) Suchasni tekhnolohii upravlinnia v hotelno-restorannomu biznesi: praktyky ta innovatsii [Modern management technologies in the hotel and restaurant business: practices and innovations]. *Biznes inform*. vol.6. [in Ukrainian].





3. Kish G. (2023) Innovatsiyni tekhnolohiyi v diyal'nosti hotel'no-restorannykh pidpryyemstv. [Innovative technologies in the activity of hotel and restaurant enterprises] Aktual'ni pytannya u suchasniy nautsi. Vol. № 6(12). Pp. 65-77 [in Ukrainian].
4. Cheremisina T., Lemish K. (2021) Spetsyfika innovatsiynoho menedzhmentu v turystychniy sferi. [Specificity of innovative management in the tourism sphere] Upravlinnya zminamy ta innovatsiyi. Vol. (2). Pp. 82-86. [in Ukrainian].
5. Dzhyndzhoyan V.V. (2021) Suchasni innovatsiyni tekhnolohiyi v menedzhmenti turyzmu ta hostynnosti. Modern innovative technologies in tourism and hospitality management] Efektyvna ekonomika. Vol. 6 [in Ukrainian].
6. Stratehiya innovatsiynoho rozvytku Ukrayiny na period do 2030 roku [Strategy of innovative development of Ukraine for the period until 2030]. Retrieved from <https://www.businesslaw.org.ua/strategiya-innovaciinogo-rozvytku-ukrainy/> [in Ukrainian].
7. What are hotel self-service kiosks and what should you know about them? Retrieved from: <https://www.mews.com/en/blog/what-is-a-self-service-kiosk>
8. Hotel check in: process and policy guide. Retrieved from: <https://www.littlehotelier.com/blog/running-your-property/hotel-check-processesstrategies-software/>
9. Melnyk V.M. The impact of tax administration on the effectiveness of the tax system. [Electronic resource] / V.M. Melnyk // Nauk. release national state university of the Tax Service of Ukraine (Economy, Law). - 2018. - No. 2 (29). - Access mode: [http://www.astraved.edu.ua.com/vidan/nau_visn/2\(29\)/Podatky/Mel'nik.php](http://www.astraved.edu.ua.com/vidan/nau_visn/2(29)/Podatky/Mel'nik.php)