

УДК 332.48

Готельно-ресторанна справа

**Городна Дарина Володимирівна**

*студент*

*Харківського національного університету  
міського господарства імені О.М. Бекетова*

**Городная Дарина Владимировна**

*студент*

*Харьковского национального университета  
городского хозяйства имени А.Н. Бекетова*

**Horodna Daryna**

*Student of the*

*O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*

**Науковий керівник:**

**Баландіна Ірина Сергіївна**

*кандидат економічних наук,*

*доцент кафедри туризму і готельного господарства*

*Харківський національний університет*

*міського господарства ім. О.М. Бекетова*

**ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ  
ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА ПРИКЛАДІ М.  
ОДЕСА**

**ИССЛЕДОВАНИЕ СОСТОЯНИЯ РАЗВИТИЯ ИННОВАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ НА ПРИМЕРЕ Г.  
ОДЕССЫ**

**STUDY OF THE STATE OF DEVELOPMENT OF INNOVATIVE  
TECHNOLOGIES OF HOTEL ENTERPRISES ON THE EXAMPLE OF  
ODESSA**

**Анотація.** В даній роботі досліджено новітні тенденції та перспективи впровадження інноваційних технологій на готельне господарство. Підтверджена необхідність розвитку та впровадження інноваційних технологій у готелях. У статті розглядаються теоретичні аспекти інновацій у готельному господарстві. Наведено повну класифікацію інновацій, яка включає п'ять груп, та згідно з якою проаналізовано стан інноваційних технологій в місті Одеса на прикладі семи обраних підприємств готельного господарства. Провівши аналіз сучасного ринку, було визначено, що роль інновацій в готельному бізнесі відіграє одну з першочергових ролей. Насамперед, це пов'язано з тим, що поява нової та/або вдосконаленої послуги напряму впливає на конкурентоспроможність підприємства, а на теперішній час готельна індустрія є сферою діяльності із постійно зростаючим рівнем конкуренції на ринку готельних послуг, тому впровадження інноваційного продукту в роботу готелів є необхідною умовою. Окрім того, в статті описані інновації, які є дуже актуальними в період всесвітньої пандемії через COVID-19, та рекомендації щодо впровадження подібних технологій в інших готельних підприємствах. Також, гостро порушене питання стосовно захисту та охорони навколишнього середовища, а саме: на базі одного готельного підприємства проаналізовано концепцію екологічних готелів, доцільність її застосування. Більш того, розглянуто можливості встановлення зарядних станцій для електронного автотранспорту, що в сучасному світі є популярним, оскільки велика кількість людей на сьогоднішній день вже користується електромашинами та іншими видами транспорту. Особлива увага приділяється автоматизації процесів бронювання та обслуговування в закладах готельної сфери, введення новітніх систем безпеки в роботу підприємств, а також створенню сучасних інноваційних послуг та вдосконаленню вже існуючих, з метою утримати потенційних споживачів та залучення нових.

**Ключові слова:** інноваційні технології, інновації, заклади готельного господарства.

**Аннотація.** В данной работе исследованы новейшие тенденции и перспективы внедрения инновационных технологий в гостиничное хозяйство. Подтверждена необходимость развития и внедрения инновационных технологий в гостиницах. В статье рассматриваются теоретические аспекты инноваций в гостиничном хозяйстве. Приведена полная классификацию инноваций, которая включает пять групп, и согласно которой проанализировано состояние инновационных технологий в городе Одесса на примере семи избранных предприятий гостиничного хозяйства. Проведя анализ современного рынка, было определено, что роль инноваций в гостиничном бизнесе играет одну из первоочередных ролей. Прежде всего, это связано с тем, что появление новой и/или усовершенствованной услуги напрямую влияет на конкурентоспособность предприятия, а в настоящее время гостиничная индустрия является сферой деятельности с постоянно растущим уровнем конкуренции на рынке гостиничных услуг, поэтому внедрение инновационного продукта в работу отелей является необходимым условием. Кроме того, в статье описаны инновации, которые являются очень актуальными в период всемирной пандемии, вызванной COVID-19, и рекомендации по внедрению подобных технологий в других гостиничных предприятиях. Также, остро поставлен вопрос о защите и охране окружающей среды, а именно: на базе одного гостиничного предприятия проанализирована концепция экологических отелей, целесообразность ее применения. Более того, рассмотрены возможности установления зарядных станций для электронного автотранспорта, что в современном мире является популярным, поскольку большое количество людей на сегодняшний день уже пользуется электромашинами и другими видами

электротранспорта. Особое внимание уделяется автоматизации процессов бронирования и обслуживания в заведениях гостиничной сферы, введению новейших систем безопасности в работу предприятий, а также созданию современных инновационных услуг и совершенствованию уже существующих, с целью удержать потенциальных потребителей и привлечения новых.

**Ключевые слова:** инновационные технологии, инновации, предприятия гостиничного хозяйства.

**Summary.** This study investigates the latest trends and prospects for the introduction of innovative technologies in the hotel industry. The need of the development and implementation of innovative technologies in hotels was confirmed. The article discusses the theoretical aspects of innovation in the hotel industry. A complete classification of innovations is given, which includes five groups, and according to which the state of innovative technologies in Odessa is analyzed using the example of seven selected enterprises of the hotel industry. After analyzing the modern market, it was determined that the role of innovation in the hotel business plays one of the primary roles. First of all, this is due to the fact that the emergence of a new and/or improved service directly affects the competitiveness of the enterprise, and at present the hotel industry is a field of activity with an ever-growing level of competition in the hotel services market, therefore the introduction of an innovative product into the operation of hotels is the necessary condition. In addition, the article describes innovations that are very relevant during the global pandemic caused by COVID-19, and recommendations for the implementation of similar technologies in other hospitality enterprises. Also, the issue of environmental protection is sharply raised: on the basis of one hotel enterprise, the concept of ecological hotels has been analyzed, the feasibility of its application. Moreover, the possibilities of installing charging stations for electronic vehicles were considered, which is

*popular in the modern world, because today a large number of people already use electric machines and other types of electric transport. Particular attention is paid to the automation of booking and service processes in hospitality establishments, the introduction of the latest security systems in the work of enterprises, as well as the creation of modern innovative services and the improvement of existing ones, in order to retain potential customers and attract new ones.*

**Key words:** *innovative technologies, innovations, hospitality enterprises.*

У сучасних умовах переходу України до ринкової економіки в кожній галузі відбувається пошук нових шляхів і методів виробництва, здійснюється аналіз сучасного стану, окреслюються перспективи на майбутнє. Ці процеси характерні також для готельної сфери.

Розвиток готельного бізнесу в Україні особливо актуальний, оскільки саме завдяки даній галузі Україна може поліпшити соціально-економічну ситуацію.

Інноваційність є основною характеристикою сучасної економіки. У час науково-технічного прогресу інновації в готельному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі готелів за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій готельного бізнесу дозволяє власникам підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони номерів і майна гостей, надання нових послуг тощо.

Основними цілями інновацій виступають: прискорення процесу обслуговування великого потоку людей за обмежений час; залучення нових гостей; спроби здивувати постояльців сучасними та різноманітними послугами.

Актуальність обраної теми обумовлена тим, що в теперішній час впровадження інноваційних процесів у діяльність готельних підприємств є

важливим фактором, що впливає на роботу організацій, а також потребує аналізу та моніторингу зовнішнього та внутрішнього середовища.

У зв'язку з цим метою даної статті є дослідження стану розвитку інноваційних технологій на прикладі 7 готельних підприємств міста Одеси.

В готельній сфері інновації класифікуються на певні групи – рис. 1



**Рис. 1. Класифікація інновацій в готельному господарстві**

В рамках даної дослідницької роботи об'єктом для аналізу обрано наступні готельні заклади: спа-готель «Немо», апарт-готель «Ribas», готелі «Брістоль», «Континенталь», «Атлантик Гарден Резорт», «Villa Pinia Eco Hotel», «Amsterdam».

Аналіз вище зазначених підприємств буде проведено за наступними критеріями:

- організаційні інновації;
- соціальні інновації;
- інфраструктурні інновації;
- спектр надання додаткових послуг.

По-перше, слід зазначити, що саме входить до складу кожної із зазначених груп.

Тож, до групи організаційних інновацій відносяться:

- підготовка і перепідготовка кадрів готельного підприємства для науково-технічної і інноваційної діяльності в умовах ринкової економіки;
- застосування нових методів у процесі управління персоналом готелю, організації надання готельних послуг;
- новітні підходи до організації маркетингової діяльності готельних підприємств;
- застосування інновацій у процесі просування готельного продукту;
- новітні методи організації системи менеджменту готельного підприємства, створення іміджу;
- використання PR-технологій [1].

З початку 2020 року в світі оголошено пандемію через COVID-19, тому абсолютно в усіх сферах діяльності, у готельній в тому числі, важливим стало питання безпеки. У зв'язку з цим в апарт-готелі «Ribas», як і в інших готелях мережі Ribas Hotels Group комунікацію віч-на-віч було замінено на онлайн формат. Таким чином, були впроваджені чат-боти в месенджерах Telegram та WhatsApp, які дозволяють співробітникам готелю спілкуватися з постояльцями під час проживання та виселення. Окрім чат-ботів, готелі мережі Ribas Hotels Group першими в країні почали застосовувати штриховий код із додатку Дія під час заселення. Людині, що реєструється, необхідно лише у своєму застосунку підтвердити запит на передачу свої цифрових даних, копії яких надсилаються до інформаційної системи готелю Servio HMS [2]. Даний спосіб дає змогу уникати зайвого спілкування біля стійки реєстрації та знижує ризик захворіти. Тож можна стверджувати, що чат-боти – інноваційна технологія, яка є важливим компонентом стратегії цифрового залучення підприємств, і доцільним буде їх активне впровадження та використання в готельних підприємствах як засіб онлайн спілкування.

На сьогоднішній день між готельними підприємствами відбувається жорстка конкуренція, тож це змушує власників вдаватися до різноманітних



PR-технологій з використанням офіційних веб-сайтів готелів та соціальних мереж, найбільш відомі з яких: Instagram, Facebook, Twitter. В рамках досліджуваних підприємств міста Одеса можна зазначити, що, наприклад, використання PR-технологій найменш розвинене в готельному підприємстві «Айвазовський». Слід вказати, що, хоча у даного підприємства і є власний веб-сайт та сторінки у таких соціальних мережах, як Facebook та Twitter, але інформація в них не оновлювалася з початку 2018 року, у той час, як в інших аналізованих готелях інформація в соціальних мережах оновлюється регулярно. Можна стверджувати, що оскільки велика кількість людей користується соціальними мережам, то їх застосування готельними підприємствами, як інструмент PR-технологій, є дуже важливим.

Окрім того, слід виділити готель «Amsterdam», у якого відсутній власний веб-сайт, але при цьому він має активні сторінки у соціальних мережах.

Поняття «соціальні інновації» можна трактувати, як нововведення в практиці соціальної роботи, що зароджується на певному етапі розвитку суспільства згідно з соціальними умовами, які мають тенденцію до зміни, і котре прагне до ефективних та позитивних змін в соціальній сфері [3].

В рамках даної групи інновацій можна виділити концепції еко-готелів. Так, в Одесі у 2012 році було відкрито перший екологічний готель в місті, який має назву «Villa Pinia Eco Hotel» [4]. Однією з особливостей готелю є те, що перебуваючи в стінах даної будівлі є можливість максимального використання денного світла. Також фасад готелю оброблено спеціальним ізольованим покриттям, яке дозволяє зберігати тепло взимку та прохолоду влітку. Окрім того, кожен номер обладнано матрацами та подушками з наповнювачем з екологічно чистого гречаного лушпиння, які мають унікальні ортопедичні властивості і природний аромат. Постільна білизна, текстиль в номерах та рушники виготовлені виключно з натуральних тканин. В якості миючих засобів використовуються тільки органічні та



екологічно нешкідливі речовини, які відповідають міжнародним стандартам і мають відповідну сертифікацію. Басейн в готелі спроектовано таким чином, щоб він міг максимально обігріватися сонячними променями, а вода не тільки фільтрується, але й зм'якшується за допомогою природних мінералів. В меню ресторану запропоновано страви, виготовлені з екологічно чистих продуктів, вироблених та вирощених на фермах Одеського регіону. Окрім того, в закладі є чайна карта, яка пропонує органічні чаї, що сертифіковані, та які ретельно збираються і обробляються за спеціальним рецептом [5].

Також, до групи соціальних інновацій слід віднести готель «Брістоль», в якому за ініціативою VERTEX Hotel Group створено соціально-культурний проект під назвою «Multisensoria 2021», який об'єднав все, чим відома Одеса, а саме: культура в широкому розумінні, музика, візуальне мистецтво, література і гастрономія. Місією даного проекту є підтримка та розвиток надзвичайно цінної культурної спадщини Одеси [6].

Інфраструктурні інновації передбачають застосування інновацій в переплануванні приміщень та модернізації будівель готелю, застосування новітніх систем опалення, водопостачання, повітряного обміну, штучного освітлення, впровадження новітніх систем забезпечення безпеки готельних підприємств та вимоги до їх експлуатації тощо.

До групи інфраструктурних інновацій доцільно віднести інновації в забезпеченні безпеки готелю. Організація системи безпеки з кожним роком стає більш актуальною. Вже зараз в багатьох місцях вказують рівень безпеки, що частіше за все стає вирішальним фактором при виборі локації для відпочинку [1]. В рамках даної групи слід зазначити готель «Континенталь», у якому впроваджено новітню службу безпеки, яка працює цілодобово. Окрім того, безперебійно працюють системи електропостачання, газо- та водозабезпечення [7].

Також, в даній групі інновацій особливу увагу слід приділити готелю «Атлантик Гарден Резорт», у якому впроваджені високотехнологічні новинки автоматизації. Так, в даному готельному підприємстві працює новітня система інтерактивного телебачення – IPTV, яка дозволяє гостям дивитися супутникові канали та слухати музику. Крім того, дана система дозволяє постояльцям готелю дізнаватися про пропозиції готелю, а персоналу – знати, що приваблює гостей (наприклад, фільми, або їжа та напої, що замовляються через послугу room service тощо) [1].

В готелі «Атлантик Гарден Резорт», окрім цифрових інновацій, облаштовано зарядну станцію для електроавтомобілів [8]. Дане нововведення є доцільним та сприяє конкурентоспроможності підприємства, оскільки останнім часом кількість електротранспорту зростає, а отже й попит на станції для підзарядки машин, самокатів тощо також підвищився. Слід зазначити, що серед досліджуваних готельних підприємств дана інновація присутня лише в вище зазначеному готелі.

В даному готелі також впроваджено новітню систему повітряного обміну – клімат контроль з припливом свіжого повітря, що дозволяє цілорічно забезпечувати приміщення підприємства свіжим повітрям та автоматично підтримувати задані температурно-вологісні характеристики [8]. Також, дана система дозволяє очищувати повітря з вулиць, що особливо актуально для міських готелів, оскільки кількість газових викидів та шкідливих домішок в повітрі дуже велика.

Окрім того, необхідно відзначити той факт, що сьогодні власники готелів категорії 4-5 зірок прагнуть до повної автоматизації процесів на підприємствах. Так, наприклад, у готельних підприємствах активно впроваджується система автоматичної ідентифікації об'єктів RFID (Radio Frequency Identification). В рамках готельних підприємств даний інноваційний механізм дає змогу відчиняти двері номерів не використовуючи ключа чи картки. Для доступу варто лише скористатись

мобільним телефоном [9].

Сфера додаткових послуг в готельних підприємствах досить швидко розвивається, але потреби споживачів зростають ще швидше. У зв'язку з цим власникам готелів слід надавати не тільки широкий вибір додаткових послуг, але й впроваджувати нові інноваційні продукти. В рамках даної групи оцінюватиметься широта спектру, якість, наявність інноваційних технологій в процесі надання додаткових послуг.

Усі зазначені готельні підприємства надають своїм гостям досить широкий асортимент послуг, серед яких найбільш виражено виділяються бізнес-послуги.

Окрім звичного переліку додаткових послуг, в апарт-готелі «Ribas» слід виділити таку інноваційну послугу як робота підприємства без стійки реєстрації та адміністраторів. Гість оплачує на розрахунковий рахунок готелю вартість проживання, після чого менеджер висилає йому код для електронного замка, котрий використовується під час заселення [10].

В готелі «Атлантик Гарден Резорт» є додаткова послуга, що називається онлайн-ресторан, яка дозволяє замовити страви японської, європейської та болгарської кухні додому чи офісу.

П'ятизірковий спа-готель «Немо» пропонує своїм гостям ексклюзивну послугу – індивідуальне купання з дельфінами. Послуга є платною, але для постояльців готелю діє знижка 20% [11].

Окрім того, інновації в сфері додаткових послуг грають одну з вагомих ролей, оскільки, як вже було зазначено, потреби споживачів постійно зростають, а тому й повинні з'являтися нові та вдосконалюватися вже існуючі додаткові послуги з метою не втратити потенційних споживачів та завжди бути конкурентоспроможним.

Отже, аналізуючи все вище зазначене, можна стверджувати, що в умовах жорсткої конкуренції та постійно зростаючих потреб споживачів готелі вимушені знаходити нові способи підвищення привабливості своїх

послуг. Інноваційні процеси у формуванні вдосконаленого продукту виступають як стимул для подальшого розвитку готельного бізнесу.

Стосовно проаналізованих інновацій в обраних готельних підприємствах міста Одеси, можна зробити наступні висновки.

Застосування мобільних додатків та месенджерів в роботі готелів є досить новою формою інновацій, яка тільки входить на ринок України, а тому, вона недостатньо вивчена. Отже, доцільним буде подальше вивчення даної технології та її впровадження в більшу частку готельних підприємств. Це допоможе прискорити та спростити процес обслуговування.

Також відносно новою інновацією є робота підприємства без стійки реєстрації та адміністратора. Ця технологія також покликана на прискорення та спрощення обслуговування. Окрім того, вона дозволяє уникати безпосереднього контакту між людьми, що дуже актуально в період пандемії.

Однією із зазначених інноваційних концепцій став екологічний готель «Villa Pinia Eco Hotel». Необхідно зазначити, що еко-готелі – це готелі майбутнього, оскільки такі проекти здатні покращувати стан природного середовища, а також, покликані виховувати в населенні екологічну свідомість та відповідальність.

Говорячи про екологію, не можна не вказати електротранспорт. На сьогоднішній день все більше людей підтримують концепцію захисту довкілля та турбуються про те, щоб як найменше завдавати шкоди оточуючому середовищу, тому й обирають електротранспорт, бо він не сприяє викидам шкідливих газів та інших речовин у повітря. Отже, можна стверджувати, що встановлення станцій для зарядки електронних автомобілів актуальне для готелів та надає конкурентну перевагу перед іншими підприємствами.

Стосовно інфраструктурних інновацій в готельних підприємствах, слід відзначити, що використання новітніх технологій в обслуговування та

облаштування готелів є невід'ємною частиною їх розвитку в умовах жорсткої конкуренції. Такі технології покликані підтримувати високий рівень обслуговування, удосконалювати систему управління, забезпечити належний рівень безпеки для гостей.

### **Література**

1. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
2. Балацька Н. Ю. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні / Н. Ю. Балацька, В. М. Репринцева // Молодий вчений. 2016. № 1 (28). С. 12-15.
3. Віноградська О. О. Соціальні технології: конспект лекцій / О. М. Віноградська, Л. О. Белова. Харків, ХНАМГ: 2009. 135 с.
4. Villa Pinea Eco-hotel. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/villa-pinea.ru.html>, вільний. (дата звернення: 09.10.21). Назва з екрану.
5. Первая эко-гостиница в Одессе. URL: <https://villa-pinea.com/o-nas/>, вільний. (дата звернення: 09.10.21). Назва з екрану.
6. Multisensoria 2021. URL: <https://vhg.com.ua/multisensoria/>, вільний. (дата звернення: 09.10.21). Назва з екрану.
7. Continental Business Hotel. URL: <https://continental-hotel.com.ua/about/>, вільний. (дата звернення: 09.10.21). Назва з екрану.
8. Atlantic Garden Resort Hotel. URL: <https://atlantic-hotel.com.ua/>, вільний. (дата звернення: 09.10.21). Назва з екрану.
9. Черноусова Н. Ю. Основные направления внедрения инновационных технологий в сфере гостеприимства / Н. Ю. Черноусова. URL: [http://tourlib.net/statti\\_tourism/chernousova.htm](http://tourlib.net/statti_tourism/chernousova.htm)
10. Апартаменты Ribas в центре Одессы. URL:

<https://ribas.ua/ru/hotels/aparthotelribas>, вільний. (дата звернення: 09.10.21). Назва з екрану.

11.Nemo Resort & Spa. URL: <https://odessa.nemohotels.com/ru/meropriyatiya/razvlecheniya/>, вільний. (дата звернення: 09.10.21). Назва з екрану.