Список використаних джерел

1. Богомаз В., Русавська В. Вплив пандемії та воєнного стану на розвиток індустрії гостинності в Україні. *Collection of scientific papers «ΛΌГОΣ»*. 2023. – №. March 3, 2023; Bologna, Italy. С. 11-13.
2. Головне управління статистики у Київській області. Основні показники соціально економічного розвитку Київської області. URL: http://kyivobl.ukrstat.gov.ua/content/p.php3?c=541&lang1 (дата звернення: 10.08. 2024).
3. Київ у 2022 році відвідали 270 тис. туристів. URL: https://interfax.com.ua/news/general/902375.html (дата звернення: 10.08. 2024).
4. Молодецький А. Е., Васютіна К. С. Структурні зміни в готельному бізнесі в умовах воєнного часу. *Вісник Одеського національного університету. Географічні та геологічні науки.* 2023. Т. 28. №. 1 (42). С. 95-104.
5. Пересічна С. М., Баракзай А. Х. Перспективи проектування готелів ділового призначення в Україні під час війни. *The 10 th International scientific and practical conference «European scientific congress»(October 29-31, 2023) Barca Academy Publishing, Madrid, Spain*. 2023. С. 220.
6. Ринок готельної нерухомості 2023: попит відновлюється, кадровий голод посилюється. URL: https://propertytimes.com.ua/itogi_goda/rinok_gotelnoyi_neruhomosti_2023_popit_vidnovlyuetsya_kadroviy_golod_posilyuetsya (дата звернення: 10.08. 2024).
7. Шерстюк Р., Летун О. Створення клієнтоорієнтованої організаційної структури готелю на основі бізнес-процесів. *Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика. – ЛДУФК ім. Івана Боберського*, 2024. С. 124-127.
8. Як змінилась ситуація з туризмом у Києві за рік повномасштабної війни, розповіли в КМДА. URL: https://suspilne.media/kyiv/436698-ak-zminilas-situacia-z-turizmom-u-kievi-za-rik-povnomasstabnoi-vijni-rozpovili-v-kmda/#:~:text=Про%20це%20йдеться%20у%20звіті, приїхали%201%2C02%20млн%20іноземців. (дата звернення: 10.08. 2024).

Робота виконана під науковим керівництвом канд. екон. наук, доцента
РОМАНЧУК Л. Д.

ПРОДУКТОВІ, СЕРВІСНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ІННОВАЦІЇ У МІЖНАРОДНИХ ГОТЕЛЬНИХ І РЕСТОРАННИХ МЕРЕЖАХ

ПІДОПРИГОРА І., 2курс 10м група ФТБ ДТЕУ,
спеціальність «Готельно-ресторанна справа»,
освітня програма «Готельний і ресторанний девелопмент»

У статті досліджено тему впровадження інновацій та розвитку технологій в сфері готельних і ресторанних мереж. Дані нововведення стають важливим інструментом підвищення конкурентоспроможності, поліпшення сервісу і якості продуктів, а також оптимізації управлінських процесів. Основні типи інновацій у цій галузі – продуктові, сервісні та організаційні – дозволяють компаніям не лише підвищити ефективність, але й адаптуватися до змінних вимог ринку.

Ключові слова: *технологічні інновації, інноваційні процеси, ефективність, розвиток сервісу, прогрес у сфері послуг.*

The article explores the topic of innovation implementation and technology development in the hotel and restaurant industry. These innovations have become an important tool for enhancing

competitiveness, improving service and product quality, and optimizing management processes. The main types of innovations in this sector – product, service, and organizational – enable companies not only to increase efficiency but also to adapt to changing market demands.

***Key words**: technological innovations, innovation processes, efficiency, service development, progress in the service industry.*

Актуальність теми. У сучасних умовах жорсткої конкуренції готельно-ресторанний бізнес стикається з необхідністю постійного оновлення та адаптації. Впровадження інноваційних технологій є одним із ключових інструментів для вирішення цих завдань. Дослідження в цій галузі дозволяє визначити найбільш перспективні напрямки розвитку та розробити ефективні стратегії для підприємств.

Метою дослідження є аналіз сучасних технологйі в сферах готельного та ресторанного обслуговування та оцінка їхнього впливу на індустрію послуг. Дослідження спрямоване на розкриття окремих аспектів розвитку інновацій в сфері послуг, а також їх взаємозв'язок і вплив на повсякденне життя. Проаналізувати інновації, які забезпечать конкурентні переваги на ринку в сучасних умовах.

Результати дослідження. В сучасних умовах розвитку ринку послуг інноваційна діяльність готельно-ресторанних підприємств набуває дедалі більшого значення. Це пов'язано з прагненням керівництва впроваджувати нові виробничі технології та управлінські тенденції, щоб модернізувати й покращити діяльність компаній. Більшість сучасних готельних і ресторанних підприємств значно залежать від своїх інформаційних, комунікаційних та інших систем. Для того щоб максимізувати переваги таких інновацій і уникнути ризиків, пов'язаних із можливими недоліками цих систем, важливо мати життєздатну та комплексну інноваційну стратегію. Однак інноваційні системи в готельно-ресторанному бізнесі є інструментом досягнення мети, а не кінцевою ціллю. Тому будь-яка інноваційна стратегія повинна бути інтегрована з загальною бізнес-стратегією для забезпечення її ефективності.

Існує безліч інноваційних технологій для вирішення різноманітних бізнес-завдань, тому кожне рішення потрібно впроваджувати обережно, щоб уникнути дорогих помилок. Головною метою інноваційної стратегії є визначення необхідних інструментів для ефективного ведення бізнесу та планування їх впровадження або вдосконалення з часом.

Одним із ключових аспектів ефективного впровадження інновацій є гнучкість і адаптивність бізнесу. Постійний моніторинг ринку та аналіз споживчих тенденцій дозволяють вчасно виявляти нові можливості для інноваційного розвитку. Впровадження нових технологій повинно враховувати потреби клієнтів і специфіку кожного закладу, щоб створити конкурентну перевагу та забезпечити довгостроковий успіх.

Особливо важливим є залучення персоналу до процесу впровадження інновацій та змін, оскільки добре підготовлений і мотивований колектив може стати рушійною силою позитивних змін. Інноваційні стратегії, що включають навчання та розвиток працівників, значно підвищують шанси на успіх та підсилюють загальну ефективність роботи підприємства.

Таким чином, інноваційна діяльність в готельно-ресторанному бізнесі вимагає ретельного планування та інтеграції з загальною стратегією компанії, що дозволить не тільки підвищити рівень обслуговування, але й забезпечити стійке зростання та розвиток бізнесу в довгостроковій перспективі.

Перевагами інноваційної стратегії у сфері гостинності є такі аспекти:

– інвестиції в інновації здійснюються відповідно до потреб бізнесу, часу та обставин;
– чітке планування витрат на інновації на кілька років вперед, з урахуванням прогнозованого розвитку бізнесу;
– покращене бюджетування;
– поліпшена управлінська інформація;
– значно знижений ризик банкрутства.

Переваги створення інноваційної стратегії для підприємств очевидні. Ретельно розроблена система інноваційних рішень допоможе знизити витрати, мінімізувати ризики та підвищити загальну ефективність діяльності готельно-ресторанних підприємств.

З вищеперехованих інноваційних технологій особливу цікавість викликає ефективне управління енергією: завдяки інноваційним термостатам та датчикам руху, системи опалення можуть адаптуватися до змін в присутності людей. Інтелектуальні системи управління енергією, використовуючи складні алгоритми машинного навчання, аналізують величезні обсяги даних про термодинаміку, погоду та споживання енергії, щоб оптимізувати енерго-споживання в режимі реального часу. Це дозволяє готелям та ресторанам знизити витрати на електроенергію до 20% і отримати швидку окупність інвестицій (від 12 до 24 місяців). Крім того, такі системи підвищують енергоефективність будівель і збільшують їхню вартість.

З точки зору бізнесу, ця технологія має значний економічний вплив. Зниження витрат на енергоспоживання та підвищення енергоефективності роблять об'єкти привабливішими для потенційних інвесторів, оскільки зменшують експлуатаційні витрати та підвищують рентабельність. Впровадження таких систем також сприяє покращенню корпоративної соціальної відповідальності, демонструючи зобов'язання компанії до сталого розвитку і зменшення негативного впливу на навколишнє середовище. Це може стати важливим фактором у залученні інвестицій та зміцненні конкурентних позицій на ринку.

Віртуальна та доповнена реальність (VR) в готелях, як спосіб відвідати готель не виходячи з дому. Віртуальні тури дозволяють користувачам «прогулюватися» по готелю в 360 градусах, переглядати номери, лобі, ресторани та інші зони доступні для перегляду через технологію доповненої реальності. Гості можуть переходити між кімнатами, взаємодіяти з елементами інтер'єру та в деталях розглядити віртуальну копію існуючого приміщення. Навігація реалізується за допомогою інтегрований навігайних панелей та інтерфейсів, що спрощують та абстрагують досвід для віртуальних відвідувачій готелю. VR тури можуть бути доступні через мобільні додатки, веб-сайти або спеціальні VR-окуляри.

Джерело: [11]

Одним з готелів що застосовує VR технології є Hilton. Hilton VR є частиною інноваційної стратегії Hilton Hotels, яка використовує віртуальну реальність для покращення досвіду потенційних гостей та збільшення продажів. Це яскравий приклад того, як технології

можуть змінити індустрію гостинності, показуючи відкритість і «запрошуючи» клієнтів у вже знайомий для них простір, з яким вони мали змогу ознайомитись перед тим як побачити на власні очі.

Hilton VR дозволяє потенційним гостям здійснити віртуальні тури по різних готелях мережі, надаючи можливість детально переглядати номери, спільні зони, ресторани та інші зручності. Такий підхід допомагає зменшити невизначеність при бронюванні, дозволяючи клієнтам краще уявити, чого очікувати від свого перебування. Віртуальні тури також можуть включати інтерактивні елементи, такі як відео та анімації, що ще більше збагачують досвід користувачів.

За статистикою близько 60% нових ресторанів зазнають невдачі протягом перших п'яти років. Саме тому в ресторанному господарстві виник концепт віртуального ресторану (dark kitchen, cloud kitchen). Такий тип закладу розраховний на обслуговування клієнтів виключно доставкою на основі телефонних або інтернет замовлень. Для підприємців віртуальні ресторани пропонують відносно простий спосіб увійти в ресторанний бізнес без великих інвестицій, дозволяючи швидко запустити бренд і протестувати його на ринку проти конкурентів. Окупність віртуального ресторану в порівнянні з класичним рестораном пришвидшується приблизно на 30%, оскільки значно знижуються початкові та операційні витрати. У разі невдачі інвестори втрачають значно менше грошей, оскільки відсутність залу для гостей і мінімальні капіталовкладення у фізичну інфраструктуру зменшують фінансові ризики. Це робить віртуальні ресторани привабливою опцією для тих, хто хоче зменшити ризики і швидше реагувати на зміну ринкових умов.

Віртуальні ресторани створюються в приміщеннях вже існуючих ресторанів, що дозволяє компаніям скоротити витрати, оскільки немає потреби в офіціантах, адміністраторах або додаткових працівниках для обслуговування клієнтів. Віртуальні ресторани покладаються на свої власні драйвери доставки або доставки сторонніх сервісів, таких як Grubhub, Uber Eats, Rocket, Glovo, Postmates і DoorDash що доставляють їжу клієнтам. Дана модель ресторанів здатна легко масштабуватися і відкривати нові кухні у різних районах або навіть містах, не потребуючи значних витрат на будівництво чи дизайн інтер'єру. Це також дозволяє їм оперативно реагувати на зміну попиту, експерементувати з кухнею та коригувати меню відповідно до попиту і вподобань споживачів.

Основні переваги віртуальних ресторанів:

1. Гнучкість і масштабованість.
2. Фокус на кулінарії.
3. Низькі операційні витрати.
4. Мультибрендовість кухні.
5. Персоналізовані пропозиції.

Стосовно простих інновацій, які ми використовуємо повсякденно, можна зазначити впровадження QR-кодів для перегляду меню в закладах харчування, і одночасно можливість розрахуватися за замовлення через сайт без потреби звернення до офіціанта. Це водночас зручність і автоматизація потреб споживача, оскільки відтепер процес замовлення і оплати став автономним. Смартфони все більше охоплюють різні сфери нашого життя, вдосконалюючи досвід навіть у простих на перший погляд речах.

Крім зручності для клієнтів, заклади отримали можливість значно оптимізувати власну роботу. Додатково при оплаті можна оцінити якість обслуговування, залишити чайові, а також ознайомитися зі спеціальними пропозиціями закладу, отримати посилання на соціальні мережі або стати учасником програми лояльності.

Впровадження такого типу інтеракції в закладах харчування спричинив COVID-19. Незважаючи на те, що пандемія вже не є актуальною загрозою для сфери обслуговування, система QR-кодів продовжує залишатися фактором, що підвищує ефективність роботи закладів і полегшує взаємодію між споживачем і бізнесом. Використання таких рішень зменшує навантаження на персонал і мінімізує можливість людських помилок при прийомі замовлень, що робить обслуговування швидшим і якіснішим.

Розпізнавання осіб в сфері обслуговування: нові можливості та прогрес у сфері послуг. Технологія розпізнавання осіб, заснована на технологіях штучного інтелекту, все частіше проникає в різні сфери нашого життя, і сфера обслуговування не є винятком. Готелі та ресторани вже починають використовувати цю технологію для покращення якості обслуговування та підвищення ефективності роботи.

Переваги розпізнавання осіб у готелях та ресторанах:

1. Персоналізований сервіс: Система може запам'ятати вподобання клієнта, його ім'я, історію відвідувань і запропонувати індивідуальний підхід.
2. Швидка реєстрація: Гості можуть швидко зареєструватися в готелі, оминувши черги на ресепшені.
3. Підвищення безпеки: Система може відстежувати рух людей по території закладу, ідентифікувати підозрілих осіб та інформувати персонал про потенційні загрози.
4. Збільшення ефективності: Автоматизація процесів реєстрації та обслуговування дозволяє персоналу зосередитися на більш складних завданнях і підвищує загальну ефективність роботи закладу.
5. Маркетингові можливості: Аналіз даних про відвідувачів дозволяє розробляти більш ефективні маркетингові кампанії та персоналізовані пропозиції.

Система заснована на аналізі зображень з камер відеоспостереження. Алгоритми штучного інтелекту порівнюють отримані зображення з базою даних, в якій зберігаються фотографії клієнтів. Після ідентифікації особи система може передати інформацію про клієнта персоналу або виконати інші задачі, наприклад, відкрити двері або здійснити оплату.

Кілька готелів уже впровадили системи розпізнавання облич для покращення досвіду гостей і оптимізації операцій. Наприклад, у Сінгапурі такі готелі, як Ascott Orchard, Swissotel the Stamford і Grand Park City Hall, протестували технологію розпізнавання облич для швидшого та безконтактного процесу реєстрації. Це дозволяє гостям заздалегідь зареєструвати свої дані й уникнути традиційної реєстрації на стійці. Ці системи роблять процес більш зручним і швидким, покращуючи загальний комфорт перебування в готелях. Такий підхід допомагає значно скоротити час на реєстрацію, забезпечуючи автоматичний доступ до номерів через смарт-замки та створюючи безперешкодний процес для гостей. У майбутньому очікується, що такі технології стануть все більш поширеними у готельній індустрії по всьому світу.

Роботизація в ресторанах. Чомусь багато хто вважає, що роботи – це поки ще далеке майбутнє. Насправді це не зовсім так.

Наразі роботів ділять на:

– front of the house – роботи, що працюють з гостями;
– back of the house – роботи, що виконують завдання на кухні.

Прикладів другого типу поки більше: роботизовані руки, які смажать бургери (Miso Robotics), або автомати, які готують салати to go (Spyce). Такі технології дозволяють досягти однакової якості продукту в закладах. Роботи для обслуговування в залі поки що використовуються рідше і виглядають дуже дивно. Одна з останніх новинок, яку презентували в останньому NRA Show в Чикаго, – робот Penny 2 (Bear Robotics). Він вміє рухатися по вузьких коридорах, орієнтуватися в натовпі, доставляти їжу і забирати брудний посуд. У нової моделі з'явився планшет, за допомогою якого можна приймати замовлення і спілкуватися з гостем.

Роботизацію розглядають як один з найефективніших методів вирішення проблеми персоналу в майбутньому. Мова йде не про заміну людей ШІ, а скоріше про оптимізацію процесів у роботі співробітників. Ono Food Company планує запустити в Лос-Анджелесі перший в світі повністю автоматизований ресторан з роботами і технологіями для приготування їжі і прийому замовлень.

Висновки. Інновації є критично важливими для розвитку та процвітання готельно-ресторанних мереж в сучасних умовах високої конкуренції. Постійне оновлення продуктів, послуг та процесів дозволяє компаніям адаптуватися до мінливих потреб клієнтів та завоювати

лідируючі позиції на ринку. Можна стверджувати, що інновації є рушійною силою розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Вони дозволяють підвищити якість послуг, забезпечити нові враження для споживача, знизити витрати, збільшити прибуток та зміцнити конкурентні позиції на ринку. Ефективність підприємств безпосередньо корелює зі здатністю їхніх керівників використовувати сучасні інформаційні технології. Подальші дослідження мають бути спрямовані на ідентифікацію інноваційних рішень, які можуть бути інтегровані в бізнес-процеси підприємств. Це може включати розвиток штучного інтелекту, автоматизацію процесів, аналітику великих даних і використання хмарних технологій для покращення обслуговування клієнтів. Також важливо розглянути можливості розробки персоналізованих послуг, заснованих на вподобаннях клієнтів, що зможе підвищити рівень лояльності і задоволення. Окрім того, дослідження повинні зосереджуватися на пошуку рішень, що забезпечують сталість, зменшення негативного впливу на навколишнє середовище та підвищення соціальної відповідальності, що стає все більш важливим фактором для сучасного споживача. Впровадження цих рішень дозволить оптимізувати роботу персоналу, підвищити продуктивність та ефективність функціонування компаній загалом через інтеграцію інформаційних систем і технологій, що в свою чергу сприятиме підвищенню конкурентоспроможності на ринку.

Список використаних джерел

1. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у готельному господарстві, Навчальний посібник. Київ, Кондор, 2021.
2. Davronov, I.O. «Economic Importance of Innovative Technologies for Improving Hotel Services». International Journal of Business, Technology, and Organizational Behavior, Vol. 1 No.3, 2021, uniwork.buxdu.uz/resurs/12914_1_DF52A1519FB999F86CC81106CCA27091E7B5713D.pdf
3. Mendela, I.Ya., Zhumbey, M.M., and I.B. Rumyantseva. «Innovative strategies of hotel enterprises». Intelligence XXI, no. 2, 2020, pp. 140-143.
4. Prushkivska, E.V., and K.O. Avramenko. «Innovative development strategies of international companies in the conditions of globalization». Economic Herald, no. 4, 2020, ev.nmu.org.ua/docs/2020/4/EV20204_028-035.pdf.
5. Impact of technology on travel and tourism – statistics & facts: https://www.statista.com/topics/7844/impact-of-technology-on-travel-and-tourism/
6. Мендела І.Я., Жумбей М.М., Румянцева І.Б. Інноваційні стратегії готельних підприємств.
7. Кизим М. О. Оцінка і діагностики фінансової стійкості підприємства, монографія. 2022.
8. Лисюк Т. В. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві / Т. В. Лисюк, О. В. Терещук, М. П. Пасічник // Економіка та суспільство. – 2022.
9. Belton A. What are the top 5 innovations in hotels and hospitality? Our roundup of future trends: https://www.hospitalitynet.org/opinion/4113343.html.
10. Міністерство з питань стратегічних галузей промисловості України. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес: https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjujut-restorannij-biznes/.
11. Інноваційні технології у сфері ресторанного бізнесу: https://agri-gator.com.ua/2022/01/30/innovatsijni-tekhnolohii-u-sferi-restorannoho-biznesu-newfood/
12. Безуглий І.В. Інноваційна основа формування національних готельних мереж україни: http://global-national.in.ua/archive/22-2018/27.pdf

Робота виконана під науковим керівництвом д-ра екон. наук, професора
ОХРІМЕНКО А. Г.