

ІННОВАЦІЙНІ ТЕНДЕНЦІЇ В СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УМОВАХ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ

НОДЬ Оршою

Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці ІІ

<https://orcid.org/0000-0002-1048-776X>

nagyorsolya866@gmail.com

У статті досліджуються інноваційні тенденції в сфері готельного обслуговування у контексті нових викликів, які постають перед бізнесом в сучасних умовах. Основними викликами сучасності, що спонукають підприємства готельного бізнесу впроваджувати інновації, є зростаюча конкуренція на ринку, зміни в очікуваннях клієнтів, які вимагають високого рівня персоналізації та новітніх технологій, швидкий розвиток технологій, потреба в екологічній стійкості, необхідність відповідати міжнародним стандартам, а також адаптація до кризових ситуацій, таких як пандемія чи війна, що вимагають швидкого впровадження нових рішень для забезпечення безпеки та життєздатності бізнесу.

Аналіз наукових підходів дозволив визначити основні напрямки інноваційної діяльності в готельному обслуговуванні, які спрямовані на: оптимізацію різних сфер менеджменту й адміністрування (цифровізація бізнес-процесів, бенчмаркінг процесів, стратегічне планування), підвищення ефективності взаємодії з клієнтами і гостями (використання мобільних додатків та платформ, цифровий маркетинг, індивідуалізація послуг, диверсифікація оплати тощо), покращення послуг готелю та безпеки клієнтів на основі нових технологій та забезпечення екологічної стійкості. Встановлено, що одну з ключових ролей в інноваційному розвитку готельних господарств відіграють цифрові технології, які дозволяють оптимізувати всі наведені вище напрямки інноваційної діяльності.

У статті доведено, що інновації не лише забезпечують конкурентні переваги та підвищують якість готельних послуг, але й служать ключовим інструментом для адаптації до мінливих і часто нестабільних умов. В умовах війни готельні підприємства змушені впроваджувати інноваційні рішення, такі як інвестиції в сучасні системи безпеки, перепрофілювання для гуманітарної допомоги, цифровізацію та автоматизацію для підтримання ефективності, а також економічну адаптацію через нові бізнес-моделі з гнучкими тарифами та стабільним доходом навіть у важких умовах.

Обґрунтовано, що для ефективного впровадження інновацій у готельному обслуговуванні необхідно обґрунтувати інноваційну стратегію, яка визначатиме оптимальну комбінацію рішень, конкретизуватиме напрямки та методи досягнення цілей, а також оцінюватиме їх результативність у економічному, соціальному та екологічному контекстах.

Ключові слова: підприємства готельного бізнесу, готельне обслуговування, виклики сучасності, інновації, інноваційна діяльність, інноваційна стратегія.

<https://doi.org/10.31891/mdes/2024-12-39>

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

У постійно мінливих умовах економіки інновації стали ключовим фактором, який сприяє динамічному розвитку та ефективності готельного господарства. Міжнародний досвід успішної діяльності готельних підприємств демонструє, що основний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції базується на інноваціях, які використовують сучасні науково-технічні досягнення, а також підготовку до впровадження нововведень у готельній сфері. Отже, необхідно визначити інноваційні процеси в українському готельному бізнесі та напрямки їх упровадження в умовах сучасних викликів.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

З огляду посилення актуалізації інноваційного поступу в умовах загострення конкурентної боротьби на ринку гостинності та швидкий розвиток цифрових технологій, основні напрямки, проблеми та шляхи впровадження інноваційних технологій на підприємствах готельного бізнесу досліджуються багатьма вітчизняними науковцями. Так, окремі аспекти інноваційного розвитку та формування продуктових стратегій у готельному бізнесі досліджено науковцями Хаустова К.М., Чорій М.В., Льтьо Т.І. Значна когорта дослідників, серед яких Бондар С.В., Тищенко С., Пукач, Я. вивчає особливості та напрямки діджиталізації готельного обслуговування. Інноваційні засади та ключові тенденції сталого розвитку сфери гостинності висвітлено у працях Камушкова О.С., Ткача В.О., Язіна В.А., Мендели Є.М. та Румянцева І.Б.

Попри значну кількість публікацій, недостатньо вивченими залишаються основні тенденції та особливості інноваційної діяльності підприємств сфери готельного обслуговування у контексті нових викликів сучасності.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою написання статті дослідження інноваційних тенденцій у сфері готельного обслуговування в умовах нових викликів, які постають перед бізнесом на сучасному етапі.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Впровадження інновацій у діяльність готельних підприємств є важливою умовою для адаптації до змінних умов середовища. Це досягається завдяки застосуванню сучасних технологій і продуктів, які відповідають потребам окремих груп споживачів, а також спрямовані на забезпечення економічної, соціальної та екологічної ефективності. До викликів сьогодення, які стимулюють розвиток інновацій в готельному обслуговуванні можна віднести:

- поява нових гравців на ринку та розширення існуючих мереж вимагає від готелів впровадження інновацій для утримання та залучення клієнтів;
- зміни в споживчих очікуваннях клієнтів, які високий вимагають високого рівня персоналізації, швидкого обслуговування та нових технологій під час перебування в готелі.
- поява і швидке розповсюдження нових технологій, такі як мобільні додатки, автоматизація процесів та штучний інтелект, змінюють стандарти обслуговування і вимагають від готелів постійного оновлення;
- нові можливості для ефективного використання ресурсів, зниження витрат та підвищення прибутковості, які стають можливими завдяки інноваційним підходам;
- зростаюча увага до екологічної стійкості та вимоги до зменшення екологічного впливу спонукають готелі впроваджувати екологічно дружні технології та практики;
- інтернаціоналізація готельного бізнесу та потреба відповідати міжнародним стандартам змушують впроваджувати передові рішення.
- кризи, подібні до COVID-19, які показали необхідність швидкого пристосування та впровадження безконтактних технологій та нових санітарних стандартів;
- потреба в онлайн-бронюванні, віртуальних турах та інших цифрових сервісах вимагає від готелів постійного оновлення своїх цифрових платформ;
- зміни умов функціонування та потреби адаптації в умовах війни та інших криз.

Ці виклики стимулюють готельні підприємства активно шукати та впроваджувати інноваційні рішення для покращення якості обслуговування та підвищення конкурентоспроможності.

Погоджуємося з авторами Хаустовою К.М., Чорій М.В. та Ільтьо Т.І., які розглядають інновації в якості базового інструмента реалізації продуктової стратегії готельного підприємства. Основними напрямками інноваційної діяльності у готельному бізнесі, на думку авторів є: енергозбереження та застосування екологічно безпечних матеріалів і технологій при будівництві, ремонту та облаштуванні готельних закладів; удосконалення систем управління на основі впровадження організаційних новацій та цифрофізації бізнес-процесів; - розвиток нових продуктів та послуг, їх диференціація та мобільність [1, с. 48].

Науковці Мендела Є.М. та Румянцева І.Б. виділяють наступні напрямки інновацій в готельному бізнесі:

- запуск нових готельних послуг відносно нового споживача, існуючої послуги, нового ринку;
- використання нового обладнання та технологій у виробництві традиційної продукції;
- використовувати нові туристичні ресурси, які раніше не використовувалися;
- зміни в організації виробництва та споживання традиційної продукції громадського харчування, готельних послуг тощо;
- новий маркетинг, новий менеджмент;
- визначити та використовувати нові ринки (готельні мережі) для продукту [2].

Згідно з дослідженням, представленим у «Звіті про глобальну економіку подорожей» [3], в якому взяли участь 28,5 тис. пересічних споживачів та 11,3 тис. бізнесменів (ділових туристів), були виявлені потреби цільової групи споживачів, очікування від готелів середньостатистичних туристів у світі та додаткові можливості. Результати опитування наведено у таблиці 1.

Отже, використанню сучасних інноваційних моделей в готельному обслуговуванні надає перевагу все більше туристів, особливо тих, які подорожують у ділових справах. Це ставить перед готельними підприємства завдання щодо упровадження сучасних новітніх засобів, зокрема цифрових технологій в сферу готельного обслуговування.

Досліджуючи особливості та вимоги сучасних споживачів готельних послуг, науковиця Бондар С.В. виділяє такі ключові чинники на які орієнтується сучасний споживач готельних послуг:

- унікальність продукту, отримання вражень, що спонукає суб'єкти бізнесу на створення нових продуктів, для чого необхідно використовувати дослідницькі інновації;

- корисність продукту, що потребує спільних інновацій (готель – ресторан, готель – туристичне підприємство, готель – івентагенція, готель – корпоративна структура);
- технологічність продукту та формування відчуттів комфорту та захищеності – інтерактивні послуги, передбачення потреб споживачів, надання персоналізованої інформації, обмін досвідом [4].

Таблиця 1.

Рівень важливості готельних послуг для різних груп споживачів (% від кількості респондентів)

Види послуг	Звичайний споживач	Діловий турист
Безкоштовний Wi-Fi у номерах	74	87
Безкоштовний сніданок	60	67
Безкоштовний трансфер	55	15
Здатність персоналу говорити мовою гостя	55	-
Ресторани в готелі	26	-
Обслуговування номерів	21	58
Гнучка система бронювання	77	89
Використання сучасних програмних засобів в обслуговуванні	35	57

Джерело: [3]

Серед сучасних тенденцій у готельному бізнесі виділяється зведення унікальних та екстравагантних готелів, які привертають увагу через вплив на чуттєву сферу людини, використовуючи концепцію «сім чуттєвих нот гостинності». Такі готелі розраховані на різні органи чуттів і часто розташовані в незвичайних місцях, таких як монастирі, замки, підводні кімнати, підземні бункери, в'язниці, дахи музеїв, льодові будинки, печери, будиночки на деревах, вігвами, соляні будинки, фортеці, маяки, та навіть шхуни, в заморожені в лід за Полярним колом [5].

Як зазначає Тищенко С., у 2021 році, за даними дослідження eMarketer, люди проводили до 8 годин щодня на різноманітних цифрових платформах. Така зміна в поведінці значно впливає на споживачські очікування, зокрема в індустрії гостинності. Сьогоднішні «цифрові» клієнти часто очікують швидких і зручних рішень, які не завжди можуть забезпечити традиційні, «аналогові» бізнеси. Цей розрив між очікуваннями та реальністю створює виклики для готелів та інших підприємств у сфері гостинності [6].

Щоб відповідати сучасним вимогам, бізнесу в індустрії гостинності необхідно активно інтегрувати цифрові послуги та технології. Це не лише допоможе скоротити розрив між очікуванням клієнтів і можливостями бізнесу, а й підвищить ефективність роботи та надасть нові переваги для гостей. Успішна інтеграція технологій, персоналу та процесів дозволить створити більш персоналізований і зручний досвід для клієнтів, що в свою чергу може стати ключем до підвищення конкурентоспроможності готелів.

У цьому контексті науковець Пукач Я. Визначає основні сфери, які дозволяють оптимізувати роботу готельного підприємства з використанням цифрових технологій, зокрема:

- автоматизовані системи правління готелями, які допомагають автоматизувати бізнес-процеси (бронювання номерів, облік гостей, управління номерами та послугами готелю) і тим самим скорочують час на адміністративні операції і збільшуючи час, який працівники можуть виділити безпосередньо на обслуговування гостей;

- мобільні додатки та онлайн-платформи, які дозволяють гостям легко здійснювати бронювання, спілкуватися з готельним персоналом, замовляти послуги і дізнаватися про акції та спеціальні пропозиції;

- системи безпеки, які використовують сучасні системи відеоспостереження та автоматизовані системи контролю доступу значно підвищують рівень безпеки гостей, працівників і майна в готелях. Це набуває особливого значення в умовах зростаючого попиту на готельні послуги та збільшення ризиків, особливо в періоди воєнного стану [7].

Одним з новітніх трендів інновацій у готельному бізнесі є підтримка сталого розвитку, яка упровадження різного роду екологічних практик. Тому багато готелів, від бюджетних до розкішних, впроваджують екологічні або «зелені» ініціативи. Зокрема, готелі розробляють різні програми для досягнення сталого розвитку, які включають ресурсні, маркетингові, організаційні та продуктові інновації.

До прикладу, ресурсні інновації передбачають впровадження енерго- та водозбереження. Готелі у всьому світі працюють над зменшенням споживання енергії на основі встановлення

енергоощадних котлів, покращення системи освітлення та автоматизації системи енергозбереження. У контексті водозбереження більшість готелів упроваджують енергоефективні технології, яка забезпечують зменшення витрат води та її забруднення різними хімічними речовинами [8].

Значним викликом для економіки України та сфери готельно-ресторанного бізнесу зокрема після поступового відновлення від наслідків пандемії КОВІД-19 стала війна в Україні. Як зазначається в дослідженні [9], стан готельного ринку в Україні сьогодні значною мірою залежить від регіону, де розташовані готелі, і їхня діяльність визначається близькістю до зони бойових дій. Найсприятливіша ситуація спостерігається в західних регіонах, таких як Івано-Франківська, Львівська, Тернопільська та Закарпатська області, де готелі працюють у звичайному режимі без необхідності закриття або призупинення діяльності. У Харкові ж основний фокус зосереджений на збереженні інфраструктури готелів, через що їхня робота тимчасово призупинена. Натомість команди активно займаються волонтерською діяльністю для підтримки оборони країни. Компанія Premier, наприклад, призупинила роботу свого готелю в Харкові, але інші 16 закладів по всій Україні, включаючи Київ, Одесу, Львів, Полтаву та інші міста, продовжують функціонувати.

За даними дослідження EPRAVDA, економічна ситуація готельних господарств, особливо східної та центральної України у роки війни суттєво погіршилася. Проте, окремі регіони отримали додаткові прибутки у сфері готельної справи. Зокрема, «у Києві середня заповнюваність готелів у 2022 році становила 22% проти 50% у 2021 році. Середня вартість номера в столичних готелях у квітні становила 2182 грн, у вересні – 1 636 грн. Це найвищий та найнижчий показники 2022 року. У готелях столиці, які мають 5 зірок, протягом першого кварталу 2023 року середній рівень заповнюваності становив 28-40%, що вище, ніж у цей же період 2021 року. Заповнюваність у Львові у 2022 році становила 54% – на 6% вище за 2021 рік, у Буковелі – 58% проти 60%» [10]. В умовах війни конкурентоспроможність готелів формується новими факторами, а саме: віддаленістю від регіонів бойових дій, наявністю укриттів та інших методів забезпечення безпеки, цифрова адаптація до нових умов.

Отже, в умовах війни готельні підприємства змушені адаптуватися до нових реалій, впроваджуючи інноваційні рішення для забезпечення своєї життєздатності та безпеки гостей. Основні напрямки інноваційної діяльності включають:

1. Безпека та захист, тобто готелі інвестують у сучасні системи безпеки, такі як вдосконалене відеоспостереження, автоматизовані системи контролю доступу та безпечні укриття для гостей і персоналу. Це забезпечує швидке реагування на загрози та підвищує рівень безпеки.

2. Гуманітарна та волонтерська діяльність яка полягає в перепрофілюванні готелів для надання гуманітарної допомоги, тимчасового розміщення переселенців, волонтерів або військовослужбовців і передбачає створення спеціальних умов для проживання, організацію харчування та медичної допомоги.

3. Цифровізація та автоматизація, яка сприяє збереженню операційної ефективності в умовах скороченого персоналу або обмеженого доступу до ресурсів. З цією метою готелі впроваджують автоматизовані системи управління, онлайн-реєстрацію, мобільні додатки для зв'язку з гостями та безконтактне обслуговування.

4. Економічна адаптація на основі нових бізнес-моделей, які передбачають гнучкі тарифи, короткострокові та довгострокові програми проживання, а також співпрацю з міжнародними організаціями для забезпечення стабільного доходу навіть у складних умовах.

Отже, інноваційна діяльність готельного господарства виступає важливим інструментом адаптації в умовах нестабільного та турбулентного середовища. Ефективна інноваційна стратегія готелю потребує визначення найбільш оптимальної комбінації інноваційних рішень, які відповідають ресурсним можливостям готелю, максимально задовольняють потреби цільових споживачів, максимізують економічний результат при мінімізації екологічної шкоди.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Інновації у готельному бізнесі є ключовими для адаптації до динамічних умов ринку, зокрема до появи нових гравців, зміни споживчих очікувань та технологічного прогресу. Виклики сучасності, такі як розширення цифрових мереж, запровадження нових технологій, економічна та екологічна ефективність, міжнародні стандарти, а також кризи на кшталт COVID-19 та війна, вимагають від готелів впровадження передових рішень для підвищення конкурентоспроможності, забезпечення стійкості та задоволення потреб клієнтів. Основними напрямками інновацій у

готельному бізнесі є оптимізація управління, покращення взаємодії з клієнтами через цифрові технології, підвищення безпеки та екологічна стійкість.

Окрім забезпечення конкурентних переваг та підвищення якості готельних послуг, інновації є важливим інструментом адаптації до змінних та часто турбулентних умов середовища. Умови війни змушують готельні підприємства адаптуватися через впровадження інноваційних рішень, зокрема інвестиції в сучасні системи безпеки, перепрофілювання для гуманітарної діяльності, цифровізацію та автоматизацію процесів для збереження ефективності, а також економічну адаптацію через нові бізнес-моделі, що забезпечують гнучкі тарифи і стабільний дохід навіть у складних умовах. Ефективність упровадження інновацій в сферу готельного обслуговування потребує обґрунтування інноваційної стратегії підприємства, яка визначатиме комбінацію інноваційних рішень, деталізуватиме напрямки та способи реалізації цілей інноваційної діяльності та їх результативність у контексті економічного, соціального та екологічного вимірів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Хаустова К.М., Чорій М.В., Ільтьо Т.І. Формування продуктової стратегії підприємств готельного бізнесу в умовах ринкових змін. *Науковий вісник Полісся*. 2020. № 1(20). С. 45–49.
2. Мендела Є.М., Румянцева І.Б. інноваційна діяльність у готельному господарстві. *Причорноморські економічні студії*. Випуск 73. 2022. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.73-22>
3. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015. https://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Tourism_Report_2015.pdf
4. Бондар С.В. Формування стратегії цифровізації суб'єкта готельного бізнесу. *Економіка та суспільство*.2024.(60). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-40>
5. Камушков О.С., Ткач В.О., Язіна В.А. Інновації світового готельного господарства. *Причорноморські економічні студії*. Випуск 2019.48-2. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.48-39>
6. Тищенко С. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник*. Серія: Економіка, 2021. Вип. 7. С. 131–139. DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>
7. Пукач, Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*.2024.(60). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>
8. Найбільш поширені та екологічні готельні ініціативи. URL: <https://www.thebalancesmb.com/>
9. Як працюють готелі України під час війни URL:<https://commercialproperty.ua/analitics/vstoyati-pid-chas-viyni-yakpratsyuyut-goteli-ukraini/>
10. Кількість гостей у п'ятизіркових готелях зростає попри війну. Чому? Українська правда. URL:<https://www.epravda.com.ua/publications/2023/06/13/701093/>
11. Іртищева І., Стегней М. Інноваційне оновлення фінансово-економічного механізму реалізації децентралізованої моделі сталого розвитку територіальних громад. *Економіст*. 2015. № 6. С. 8-12. 9.
12. Іртищева І.О., Стегней М.І., Войт Д.С., Павленко Г.М. Інституційне забезпечення соціально-економічного розвитку регіонів в умовах децентралізації. *Вісник ХНАУ ім. В.В. Докучаєва*. Серія: Економічні науки. 2019. № 3. С. 173-183.
13. Стегней М.І. Інвестиційно-інноваційні домінанти сталого розвитку територіальних одиниць. *Економіка та суспільство: електронний науковий фаховий журнал*. 2015. № 1. С. 56-61.

REFERENCES:

1. Khaustova, K. M., Choroi, M. V., & Ilto, T. I. (2020). Formuvannya produktovoi stratehii pidpriemstv hotelnoho biznesu v umovakh rynkovykh zmin [Formation of product strategy of hotel business enterprises in market conditions]. *Naukovyi Visnyk Polissia [Scientific Bulletin of Polissia]*, 1(20), 45–49.
2. Mendela, Ye. M., & Rumyantseva, I. B. (2022). Innovatsiina diialnist u hotelnomu hospodarstvi [Innovative activity in hotel management]. *Prychornomorski Ekonomichni Studii [Black Sea Economic Studies]*, (73). <https://doi.org/10.32843/bses.73-22>
3. World Economic Forum. (2015). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015. https://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Tourism_Report_2015.pdf
4. Bondar, S. V. (2024). Formuvannya stratehii tsyfrovizatsii subiekta hotelnoho biznesu [Formation of a digitalization strategy for a hotel business entity]. *Ekonomika ta Svit [Economy and Society]*, (60). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-40>
5. Kamushkov, O. S., Tkach, V. O., & Yazina, V. A. (2019). Innovatsii svitovoho hotelnoho hospodarstva [Innovations in global hotel management]. *Prychornomorski Ekonomichni Studii [Black Sea Economic Studies]*, (48-2). <https://doi.org/10.32843/bses.48-39>
6. Tyshchenko, S. (2021). Tsyfrovii tekhnolohii v industrii hostynnosti [Digital technologies in the hospitality industry]. *Tavriiskyi Naukovyi Visnyk. Seriya: Ekonomika [Tavrian Scientific Bulletin. Series: Economics]*, (7), 131–139. <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>

7. Pukach, Ya. (2024). Napriamky vprovadzhennia tsyfrovyykh tekhnolohii u hotelnomu biznesi [Directions for implementing digital technologies in the hotel business]. *Ekonomika ta Svit* [Economy and Society], (60). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>
8. Naibilsh poshyreni ta ekolohichni hotelni initsiatyvy [Most common and ecological hotel initiatives]. (n.d.). *The Balance Small Business*. <https://www.thebalancesmb.com/>
9. Yak pratsiuiut hoteli Ukrainy pid chas viiny [How Ukrainian hotels operate during the war]. (n.d.). *Commercial Property*. <https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyati-pid-chas-viiny-yakpratsyuyut-goteli-ukraini/>
10. Kilnist hostei u piyatzirkovykh hoteliach zrostaie popry viinu. Chomu? [The number of guests in five-star hotels is growing despite the war. Why?] (2023, June 13). *Ukrainska Pravda* [Ukrainian Truth]. <https://www.epravda.com.ua/publications/2023/06/13/701093/>
11. Irtysheva, I., Stehnej, M. (2015). «Innovative renewal of the financial and economic mechanism of implementation of the decentralized model of sustainable development of territorial communities». *Ekonomist*. № 6. pp. 8-12.
12. Irtysheva, I.O., Stehnej, M.I., Vojt, D.S., Pavlenko, H.M. (2019). «Institutional support of socio-economic development of regions in conditions of decentralization». *Visnyk KhNAU im. V.V. Dokuchaieva. Serii: Ekonomichni nauky*. № 3. pp. 173- 183.
13. Stehnej, M.I. (2015). «Investment and innovation dominants of sustainable development of territorial units». *Ekonomika ta suspil'stvo: elektronnyj naukovyj fakhovyj zhurnal*. № 1. pp. 56-61.

INNOVATIVE TRENDS IN THE HOTEL SERVICE SECTOR IN THE FACE OF MODERN CHALLENGES

NOD Orshoia

Ferenc Rakoczi II Transcarpathian Hungarian College of Higher Education

The article explores innovative trends in the hotel service sector in the context of new challenges facing businesses today. The main challenges of modernity that encourage hotel businesses to implement innovations include increasing market competition, changes in customer expectations requiring a high level of personalization and the latest technologies, rapid technological development, the need for environmental sustainability, the necessity to comply with international standards, and adaptation to crises such as pandemics or wars, which demand the quick implementation of new solutions to ensure the safety and viability of businesses.

An analysis of scientific approaches has identified the main areas of innovative activity in hotel services, which are aimed at optimizing various management and administrative spheres (digitization of business processes, process benchmarking, strategic planning), improving customer and guest interaction efficiency (use of mobile applications and platforms, digital marketing, service personalization, payment diversification, etc.), enhancing hotel services and client safety through new technologies, and ensuring environmental sustainability. It has been established that digital technologies play a crucial role in the innovative development of hotels, enabling optimization of all the above-mentioned areas of innovative activity.

The article demonstrates that innovations not only provide competitive advantages and improve the quality of hotel services, but also serve as a key tool for adapting to changing and often unstable conditions. In wartime conditions, hotel businesses are forced to implement innovative solutions such as investments in modern security systems, repurposing for humanitarian aid, digitization and automation to maintain efficiency, as well as economic adaptation through new business models with flexible rates and stable income even in difficult conditions.

It is substantiated that, for the effective implementation of innovations in hotel services, it is necessary to justify an innovation strategy that will determine the optimal combination of solutions, specify directions and methods for achieving goals, and assess their effectiveness in economic, social, and environmental contexts.

Keywords: hotel business enterprises, hotel services, modern challenges, innovations, innovative activity, innovation strategy.