

## ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЇХ РОЛЬ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

ПРОКОПЕНКО Наталія<sup>1</sup>, КОВАЛЕНКО Наталія<sup>2</sup>, ШАПРО Денис<sup>3</sup>

<sup>1</sup>ПВНЗ «Європейський університет»  
<https://orcid.org/0000-0001-6753-8831>

<sup>2</sup>Національний транспортний університет  
<https://orcid.org/0000-0001-8011-1373>  
[kovalenko-nv@ukr.net](mailto:kovalenko-nv@ukr.net)

<sup>3</sup>ПВНЗ «Європейський університет»  
<https://orcid.org/0009-0006-5037-1098>  
[Shapirodenis4774@gmail.com](mailto:Shapirodenis4774@gmail.com)

У статті досліджується роль інноваційних технологій у забезпеченні конкурентоспроможності готельних підприємств, зокрема їх вплив на ефективність управління, якість обслуговування та оптимізацію внутрішніх процесів. У сучасних умовах глобальної конкуренції та швидкого розвитку технологій готельний бізнес зіштовхується з необхідністю впровадження новітніх рішень для збереження своєї позиції на ринку. Одним із ключових напрямів є цифровізація управлінських процесів, яка підвищує ефективність управління і знижує витрати. Значну увагу приділено застосуванню штучного інтелекту та інтернету речей для автоматизації процесів, персоналізації послуг та оптимізації енергоспоживання. Штучний інтелект дозволяє готелям аналізувати потреби клієнтів, пропонувати індивідуальні рішення та покращувати клієнтський досвід. Інтернет речей забезпечує автоматизоване керування різними аспектами обслуговування, підвищуючи ефективність управління та безпеки. Мобільні додатки також є важливим інструментом взаємодії з клієнтами, дозволяючи швидко бронювати номери, замовляти послуги та залишати зворотний зв'язок. Однак, попри переваги, впровадження інновацій зіштовхується з певними викликами, такими як високі витрати та необхідність навчання персоналу.

**Ключові слова:** інноваційні технології, конкурентоспроможність, готельний бізнес, цифровізація, штучний інтелект, автоматизація, інтернет речей, мобільні додатки, управління, оптимізація.

<https://doi.org/10.31891/mdes/2024-14-4>

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

У сучасних умовах стрімкого розвитку технологій та зростання конкуренції у сфері готельного бізнесу, підприємства змушені шукати нові підходи для підвищення своєї конкурентоспроможності. Впровадження інноваційних технологій стало одним із головних чинників, які дозволяють готельним підприємствам не лише зберігати свою ринкову позицію, але й підвищувати ефективність операційної діяльності, поліпшувати якість обслуговування та залучати нових клієнтів. Проте, попри високий потенціал інновацій, їх інтеграція у діяльність готельних підприємств часто супроводжується низкою проблем та викликів. Потреба у дослідженні ролі інноваційних технологій у забезпеченні конкурентоспроможності готельного бізнесу є актуальною, оскільки саме ці технології можуть стати ключовим чинником для створення унікальної конкурентної переваги на ринку.

### АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** свідчить про значну увагу науковців до впливу інноваційних технологій на розвиток готельного бізнесу та його конкурентоспроможність. Зокрема, у працях багатьох дослідників підкреслюється важливість цифрової трансформації готельних підприємств, впровадження автоматизованих систем управління, інноваційних інструментів та технологій, що підвищують рівень комфорту та обслуговування клієнтів.

Зокрема, Б. Дмитришин аналізує роль інновацій як основного чинника розвитку готельно-ресторанного бізнесу, при цьому зауважуючи, що ключовими функціями інновацій у готельно-ресторанній сфері, що сприяють її прогресу, є: 1. Підвищення конкурентоспроможності, оскільки інновації дають змогу готелям і ресторанам виділитися серед конкурентів завдяки впровадженню унікальних і привабливих пропозицій. Застосування новаторських рішень і технологій покращує якість обслуговування, підвищує ефективність процесів і рівень задоволеності клієнтів. 2. Залучення нових клієнтів, оскільки інновації приваблюють нову аудиторію, що сприяє зростанню кількості туристів і відвідувачів. 3. Підвищення ефективності та оптимізація процесів, оскільки інновації сприяють автоматизації рутинних операцій, що полегшує управлінські процеси та знижує витрати [1, с. 61].

В. Ратинський, М. Шевелюк та І. Галицька стверджують, що застосування цифрових інновацій сприяє покращенню якості роботи підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Інтеграція цифрових технологій забезпечує значні переваги в діяльності таких підприємств, що зміцнює їх конкурентні позиції на ринку. Динамічні зміни зовнішнього середовища стимулюють суб'єктів господарювання активно розвиватися в напрямку цифрових інновацій. Швидкі темпи позитивних змін сприяють активному впровадженню нових цифрових рішень та інформаційних технологій. Завдяки цьому підприємства можуть оптимізувати та автоматизувати свої бізнес-процеси, покращувати взаємодію з клієнтами та підвищувати ефективність своєї діяльності [2].

Т. Лисюк, О. Терещук та М. Пасічник відзначають, що інновації, будь-то технологічні рішення чи нові процеси, суттєво збагачують спектр готельно-ресторанних послуг і впливають на технічні, функціональні та організаційні аспекти діяльності у сфері гостинності. Таким чином, інновації є визначальним чинником розвитку для будь-якого готельно-ресторанного комплексу, оскільки вони підвищують його конкурентоспроможність і забезпечують стійкість завдяки використанню можливостей, які надають інноваційні технології [3].

А. Бевз зауважує, що подолання відсталості в цифровій сфері готельного бізнесу вимагає тісної співпраці між готелями та технологічними компаніями. Це партнерство є ключовим для розробки технологічних рішень, які відповідають сучасним операційним вимогам і стимулюють майбутні інновації у сфері обслуговування гостей. Досягнення значних проривів у готельній індустрії вимагає подолання не лише технологічних, але й культурних бар'єрів. Це передбачає візонерський підхід, готовність до освоєння нових можливостей і гнучкість у реагуванні на зміни в уподобаннях клієнтів та технологічний прогрес [4, с. 109].

О. Вдовічена та К. Паламарек стверджують, що застосування світових інноваційних технологій у готельно-ресторанній сфері має значний потенціал для покращення якості обслуговування та підвищення ефективності управління. Зокрема, інтерактивні рішення, такі як мобільні додатки та електронні системи замовлення, роблять процеси більш зручними для клієнтів, скорочуючи час очікування, що сприяє підвищенню задоволеності та лояльності гостей. Дослідження свідчать, що використання аналітики даних і систем штучного інтелекту дозволяє готелям та ресторонам швидше реагувати на зміни попиту, пропонуючи оптимальні ціни та послуги. Це дає змогу підприємствам точніше прогнозувати та планувати свою діяльність, забезпечуючи стабільність і прибутковість. Крім того, роботизовані технології, наприклад, автоматизовані системи прибирання або роботи-консьєржі, підвищують ефективність операцій і знижують витрати на персонал, звільняючи працівників від рутинних завдань і даючи змогу зосередитися на ключових аспектах обслуговування клієнтів [5, с. 25].

Отже, аналіз наукової літератури вказує на те, що інноваційні технології відіграють ключову роль у підвищенні конкурентоспроможності готельних підприємств, але потребують подальшого вивчення з погляду практичного впровадження та подолання існуючих перешкод.

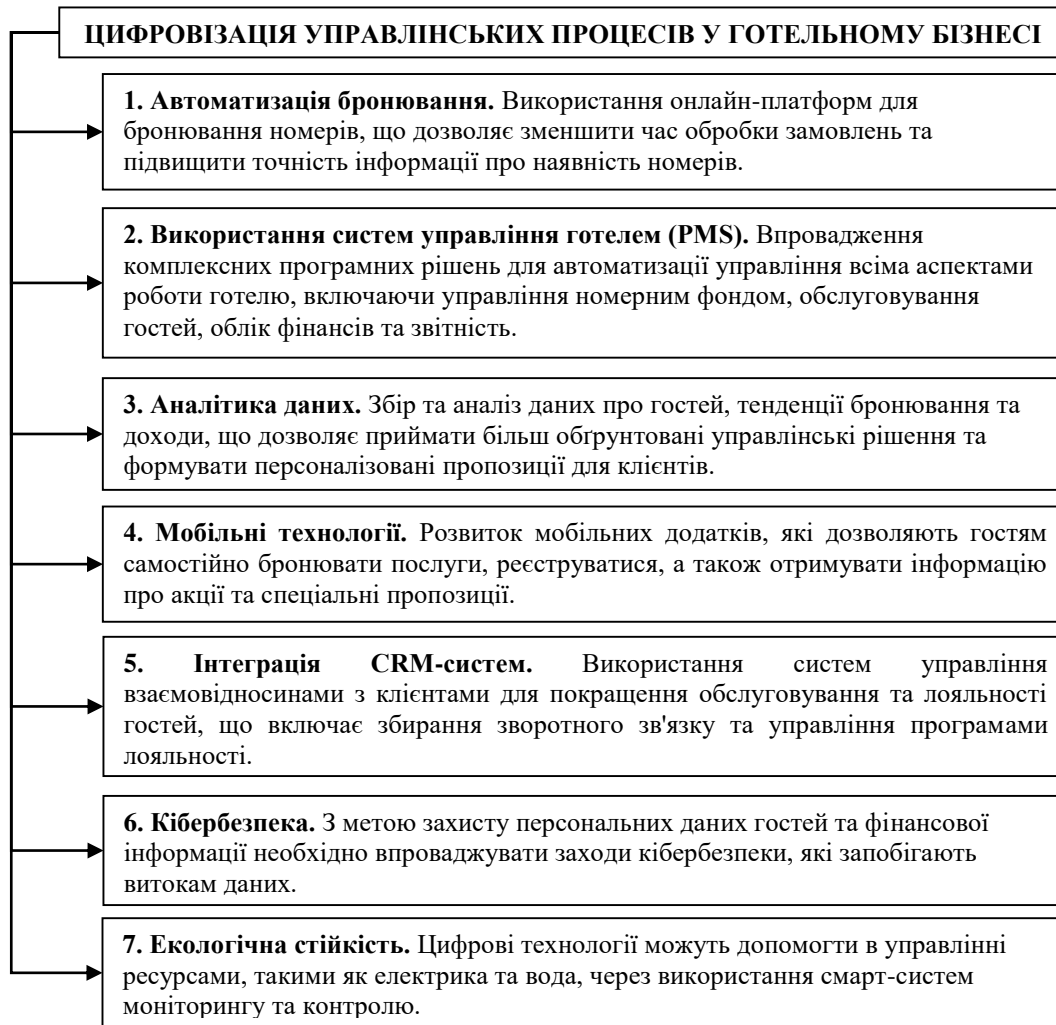
### **ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ**

Метою наукової статті є дослідження ролі інноваційних технологій у забезпеченні конкурентоспроможності готельних підприємств, а також визначення ключових напрямків їх впровадження для підвищення ефективності управління, покращення якості обслуговування та оптимізації внутрішніх процесів.

### **ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ**

В умовах глобальної конкуренції та швидкого розвитку технологій сучасні готельні підприємства зіштовхуються з необхідністю впровадження інноваційних технологій для забезпечення своєї конкурентоспроможності. Сучасні технологічні рішення сприяють підвищенню рівня обслуговування гостей, оптимізації внутрішніх бізнес-процесів та формуванню позитивного іміджу підприємства на ринку.

Одним із ключових напрямів впровадження інноваційних технологій є цифровізація управлінських процесів, яка дозволяє підвищити ефективність управління, покращити обслуговування клієнтів та оптимізувати операційні витрати (рис. 1).



**Рис. 1. Цифровізація управлінських процесів у готельному бізнесі**

Джерело: складено на основі [6-9].

Ці інновації в управлінні готелями не тільки підвищують рівень сервісу, але й дозволяють готелям залишатися конкурентоспроможними на ринку, відповідаючи на змінні потреби споживачів та сучасні виклики індустрії.

Штучний інтелект (ШІ) відіграє дедалі важливішу роль у готельному бізнесі. Автоматизація комунікацій через чат-боти, застосування машинного навчання для аналізу потреб клієнтів та прогнозування їх поведінки дозволяє не тільки покращити обслуговування, але й знизити витрати. ШІ також застосовується для автоматизації бронювання номерів, персоналізації пропозицій та аналізу відгуків, що сприяє поліпшенню клієнтського досвіду.

Завдяки ШІ готелі можуть використовувати аналітичні інструменти для збору та аналізу великих обсягів даних про поведінку клієнтів. Це дозволяє створювати персоналізовані пропозиції, орієнтовані на конкретні потреби гостей, що підвищує рівень їх задоволеності [6, с. 73]. Наприклад, системи управління відносинами з клієнтами (CRM) на основі ШІ можуть пропонувати спеціальні акції або знижки на підставі історії попередніх бронювань або вподобань клієнта.

Автоматизація процесів у готельному бізнесі значно полегшує управління операційною діяльністю [7, с. 98]. Наприклад, системи бронювання без участі персоналу або використання чат-ботів для взаємодії з клієнтами допомагають швидше обробляти запити та покращують комунікацію з гостями. Чат-боти, працюючи на основі алгоритмів машинного навчання, можуть вирішувати типові проблеми клієнтів без потреби в безпосередньому контакті з працівниками готелю.

Сучасні готелі активно впроваджують «розумні» технології, зокрема, системи автоматичного регулювання освітлення, клімату та безпеки у номерах. Використання інтернету

речей (IoT) дозволяє створити індивідуальні умови для кожного гостя, що позитивно впливає на рівень задоволеності клієнтів. Крім того, такі технології допомагають знизити енерговитрати та підвищити екологічну ефективність готелів. Система «розумного» будинку або готелю заснована на інтеграції різноманітних пристроїв, які можуть працювати в єдиній мережі, забезпечуючи зручність керування різними функціями через мобільний додаток або голосові команди [8, с. 18]. Наприклад, інтернет речей дозволяє автоматично контролювати освітлення, опалення, кондиціонування повітря та охоронні системи. Така автоматизація дає можливість ефективно використовувати енергетичні ресурси та значно підвищити комфорт для користувачів.

Так, використання інтернету речей (IoT) готельними підприємствами є ключовим інструментом для підвищення ефективності управління, зниження витрат та поліпшення якості обслуговування гостей. IoT інтегрує різноманітні пристрої та технології в єдину систему, яка дозволяє керувати різними аспектами роботи готелів за допомогою мобільних додатків або спеціалізованого програмного забезпечення. Основні переваги IoT для готельного бізнесу це [10; 11]:

1. Персоналізація послуг, оскільки системи IoT можуть збирати дані про вподобання гостей і налаштовувати кімнати відповідно до їхніх індивідуальних потреб. Наприклад, температура, освітлення та медіасистеми можуть автоматично налаштовуватися перед прибуттям гостей, що значно підвищує комфорт і задоволеність обслуговуванням.

2. Оптимізація енергоспоживання, оскільки використання датчиків для моніторингу використання електроенергії та води дозволяє готелям автоматично регулювати освітлення, опалення та кондиціонування залежно від присутності гостей у кімнаті. Це сприяє зниженню витрат на енергоресурси та збільшенню екологічної відповідальності.

3. Покращення безпеки, що вказує на те, що IoT-системи можуть інтегруватися з системами відеоспостереження, датчиками руху та електронними замками, забезпечуючи високий рівень безпеки як для гостей, так і для персоналу готелю. Окрім того, використання біометричних систем входу гарантує персоналізований доступ до номерів та інших приміщень.

4. Підвищення ефективності управління, що зумовлено тим, що автоматизація процесів прибирання, обслуговування номерів та управління технічними системами з використанням IoT дозволяє персоналу швидко реагувати на проблеми та підтримувати високий рівень обслуговування з меншими витратами на управління ресурсами.

Наприклад, варто відзначити, що мережа відомих готелів Marriott активно використовує технології IoT для управління кімнатами, що дозволяє гостям налаштовувати кімнатні умови за допомогою мобільного додатка [12]. Водночас інша міжнародна мережа готелів Hilton впровадила систему цифрового ключа, що працює через смартфони, а також налаштування індивідуальних параметрів номерів через мобільний додаток [13].

Таким чином, відзначимо, що використання IoT надає готелям інструменти для підвищення рівня комфорту для гостей, зниження витрат та поліпшення ефективності операцій.

Мобільні додатки стали важливим інструментом взаємодії між готелями та клієнтами. Вони дозволяють гостям швидко бронювати номери, замовляти додаткові послуги, отримувати інформацію про заходи та послуги, а також здійснювати швидкий check-in та check-out. Використання таких додатків сприяє підвищенню лояльності гостей та полегшує їх взаємодію з персоналом. Переваги використання мобільних додатків полягають у наступному [9]:

1. Безплатне обслуговування, оскільки завдяки мобільним додаткам гості можуть здійснювати безконтактний check-in та check-out, що особливо актуально було в умовах пандемії COVID-19.

2. Замовлення послуг у режимі реального часу. Мобільні додатки дозволяють гостям замовляти різні послуги, такі як доставка їжі в номер, бронювання спа-послуг чи запити на прибирання, без необхідності дзвонити або звертатися до персоналу. Це робить процес обслуговування більш інтерактивним і зручним.

3. Персоналізація послуг. Мобільні додатки можуть зберігати інформацію про вподобання гостей і використовувати її для персоналізації сервісу. Наприклад, через додаток можна налаштувати температуру в номері, замовити улюблені страви чи отримати пропозиції, що відповідають попереднім замовленням гостя.

4. Зворотний зв'язок та оцінки. Гості можуть залишати відгуки про своє перебування прямо в додатку, що дозволяє готелям оперативно реагувати на потреби клієнтів і покращувати якість обслуговування.

5. Програми лояльності. Мобільні додатки дозволяють інтегрувати програми лояльності, що заохочує гостей повертатися до готелю. Гості можуть накопичувати бали за своє перебування, отримувати ексклюзивні пропозиції та знижки, що підвищує їхню задоволеність та лояльність.

Попри беззаперечні переваги впровадження інноваційних технологій, багато готелів зіштовхуються з певними викликами. Це включає високі початкові витрати на впровадження нових систем, необхідність постійного навчання персоналу та підтримання технічної інфраструктури. Однак ті підприємства, що інвестують в інновації, здатні не тільки зберігати свою конкурентоспроможність, але й займати ліdersькі позиції на ринку. Успішне впровадження інновацій залежить не лише від технічної оснащеності, але й від здатності готельних підприємств адаптувати свої бізнес-моделі до мінливих умов ринку та потреб клієнтів. Варто виділити основні виклики та перешкоди такого процесу [14-18]:

1. Висока вартість впровадження. Одним із найбільших бар'єрів для впровадження інновацій є їхня вартість. Наприклад, інтеграція сучасних технологій, таких як системи автоматизації процесів, мобільні додатки, чи IoT, вимагає значних інвестицій. Для малих та середніх готелів це може стати серйозною проблемою, оскільки їхні фінансові можливості обмежені. Більші підприємства легше можуть впроваджувати новітні рішення, оскільки мають доступ до більшого капіталу і можуть швидше окупити свої витрати завдяки ефективнішому використанню ресурсів.

2. Брак кваліфікованого персоналу. Впровадження інноваційних технологій вимагає від персоналу готелів певних знань та навичок. Проте в багатьох випадках готельні працівники не мають достатнього рівня підготовки для роботи з новими технологіями. Навчання персоналу потребує додаткових ресурсів, що ускладнює процес впровадження інновацій. Також, адаптація до нових технологій може викликати опір з боку працівників, які не бажають змінювати звичний спосіб роботи.

3. Нестабільна економічна ситуація. Економічна нестабільність, особливо у періоди глобальних криз, таких як пандемія COVID-19, значно впливає на готовність готелів інвестувати в інновації. Зниження туристичного потоку, скорочення доходів, а також загроза банкрутства змушують підприємства зосереджуватися на короткострокових заходах виживання, замість довгострокових інноваційних стратегій.

4. Технологічні ризики та кібербезпека. Інтеграція нових технологій завжди пов'язана з певними ризиками, зокрема з загрозами кібербезпеки. Зростаюча кількість кіберзлочинів та хакерських атак робить готелі вразливими до витоку персональних даних клієнтів, що може підірвати репутацію готельного бізнесу. Крім того, складність та взаємозв'язаність сучасних систем можуть призвести до технічних збоїв, що безпосередньо вплине на якість обслуговування клієнтів.

5. Регуляторні обмеження. Деякі інновації, особливо ті, що пов'язані з використанням персональних даних або автоматизованими системами, можуть підлягати жорстким регуляторним обмеженням з боку держави. Готельні підприємства мають враховувати правові норми щодо збору, обробки та зберігання даних, що створює додаткові бар'єри для впровадження інноваційних рішень.

Також відзначимо, що сучасні тенденції розвитку інноваційних технологій вказують на подальше поширення автоматизації, використання великих даних (Big Data) для аналізу клієнтських уподобань та впровадження екологічних технологій. Також особлива увага сьогодні приділяється технологіям віртуальної та доповненої реальності, які використовуються для створення унікальних вражень та взаємодії з клієнтами на новому рівні. Крім того, необхідно зауважити, що подальший розвиток таких технологій не лише підвищить ефективність готельних підприємств, але й забезпечить кращу якість обслуговування, відповідно до змінюваних потреб сучасних споживачів.

## ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

### І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Таким чином, інноваційні технології стають ключовим чинником у підвищенні конкурентоспроможності готельних підприємств. Їх впровадження дозволяє не лише підвищити якість обслуговування, але й оптимізувати внутрішні процеси, що в сукупності сприяє зростанню доходів і закріпленню позицій на ринку. Використання цифрових рішень, таких як автоматизація бізнес-процесів, аналітика даних, мобільні додатки та ШІ, дозволяє підприємствам покращувати якість обслуговування, підвищувати ефективність управління та швидко реагувати на зміни ринкових умов. Інновації не лише сприяють підвищенню задоволеності клієнтів, але й знижують операційні витрати, що забезпечує стійкість і довгострокову прибутковість готельних підприємств.

Отже, інноваційні технології стають необхідною умовою для розвитку та утримання лідерських позицій на ринку готельних послуг.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Дмитришин Б. В. Інновації як визначальний фактор розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Центральноукраїнський науковий вісник. Економічні науки: зб. наук. пр. Кропивницький: ЦНТУ, 2023. Вип. 9(42). С. 58-66.
2. Ратинський В., Шевелюк М., Галицька І. Використання digital-інструментів для підприємств сфери послуг (на прикладі готельно-ресторанного сегменту). Економіка та суспільство. 2023. № 60. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/3695/3625/>
3. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. Економіка та суспільство. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1450>
4. Бевз, А. (2024). ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ. *Економічні горизонти*, (2-3(28)), 102–110. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.2\(28\).2024.305695](https://doi.org/10.31499/2616-5236.2(28).2024.305695)
5. Вдовічена О., Паламарек К. Роль світових інноваційних технологій у розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. 2024. № 2(12). С. 22-27.
6. Благополучна А., Поворознюк І., Штангеева Н. Роль штучного інтелекту у персоналізації сервісу у готелях та ресторанах. Актуальні питання у сучасній науці. 2024. № 9(27). С. 69-77.
7. Кащук 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.
8. Максим С. О., Вировець С. В. Сучасна апаратура та обладнання систем «розумний будинок». Вісник НТУ «ХПІ». Серія: Проблеми удосконалювання електричних машин і апаратів. Теорія і практика. 2020. № 2. С. 16-20.
9. Мобільні додатки для готелів: етапи розробки, функціонал та переваги. URL: <https://wezom.com.ua/ua/blog/mobilnye-prilozheniya-v-gostinichnom-biznese>
10. IoT у HoReCa - як інтернет речей змінив готельний та ресторанный бізнес. URL: <https://www.imena.ua/blog/iot-in-horeca/>
11. Рішення та послуги для готелів на основі Інтернету рішень. URL: <https://www.se.com/ua/uk/work/solutions/for-business/hotels/>
12. Marriott Uses IoT to Create Hotel Room of the Future. URL: <https://www.hospitalitynet.org/news/4085695.html>
13. Hilton embraces IoT smart home technology in its hotel rooms. URL: <https://www.itpro.com/technology/30118/hilton-embraces-iot-smart-home-technology-in-its-hotel-rooms>
14. Кіш Г. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. Актуальні питання у сучасній науці. 2023. Випуск № 6(12). С. 65-77.
15. Ткаченко А. М. Інновації та їх роль у готельно-ресторанному господарстві. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2017. № 3. С. 29-33.
16. Ковтуненко Ю. В., Ольшевська Д. О., Алексеєнко А. А., Савков Є. О. Особливості використання інноваційних технологій за сучасних умов у готельному та ресторанный бізнесі. Бізнес Інформ. 2020. № 12. С. 195-201.
17. Ковальчук, С. (2024). ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ТА ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ. *Трансформаційна економіка*, (2 (07)), 27-32. <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2024-7-5>
18. Парубець, О. (2024). ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: ВПЛИВ СУЧАСНОГО ОБЛАДНАННЯ НА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ. *Економіка та суспільство*, (64). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-15>

#### REFERENCES:

1. Dmytryshyn B. V. Innovatsii yak vyznachalniy faktor rozvytku hotelno-restorannoho biznesu. Tsentralnoukrainskyi naukovyi visnyk. Ekonomichni nauky: zb. nauk. pr. Kropyvnytskyi: TsNTU, 2023. Vyp. 9(42). S. 58-66.
2. Ratynskiy V., Sheveliuk M., Halytska I. Vykorystannia digital-instrumentiv dlia pidpriemstv sfery posluh (na prykladi hotelno-restorannoho segmentu). Ekonomika ta suspilstvo. 2023. № 60. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/3695/3625/>
3. Lysiuk T., Tereshchuk O., Pasichnyk M. Innovatsiini tekhnohohii u hotelno-restorannomu hospodarstvi. Ekonomika ta suspilstvo. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1450>

4. Bezv, A. (2024). INNOVATION RESEARCH IN THE HOTEL BUSINESS. *Economies' Horizons*, (2-3(28)), 102-110. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.2\(28\).2024.305695](https://doi.org/10.31499/2616-5236.2(28).2024.305695)
5. Vdovichen O., Palamarek K. Rol svitovykh innovatsiinykh tekhnolohii u rozvytku hotelno-restorannoho biznesu. *Innovatsii ta tekhnolohii v sferi posluh i kharchuvannia*. 2024. № 2(12). S. 22-27.
6. Blahopoluchna A., Povorozniuk I., Shtanheieva N. Rol shtuchnoho intelektu u personalizatsii servisu u hoteliakh ta restoranakh. *Aktualni pytannia u suchasni nauksi*. 2024. № 9(27). S. 69-77.
7. Kashchuk K. M., Mosiichuk I. V., Saukh I. V. Suchasni tekhnolohii upravlinnia v hotelno-restorannomu biznesi: praktyky ta innovatsii. *Biznes Inform*. 2023. № 6. S. 93-99.
8. Makieiev S. O., Vyrovets S. V. Suchasna aparatura ta obladnannia system «rozumnyi budynok». *Visnyk NTU «KhPI»*. Seria: Problemy udoskonalivannia elektrychnykh mashyn i aparatyv. Teoriia i praktyka. 2020. № 2. S. 16-20.
9. Mobilni dodatky dlia hoteliv: etapy rozrobky, funktsional ta perevahy. URL: <https://wezom.com.ua/blog/mobilnye-prilozheniya-v-gostinichnom-biznese>
10. IoT u HoReCa – yak internet rechei zminyvat hotelnyi ta restorannyi biznes. URL: <https://www.imena.ua/blog/iot-in-horeca/>
11. Rishennia ta posluhy dlia hoteliv na osnovi Internetu rishen. URL: <https://www.se.com/ua/uk/work/solutions/for-business/hotels/>
12. Marriott Uses IoT to Create Hotel Room of the Future. URL: <https://www.hospitalitynet.org/news/4085695.html>
13. Hilton embraces IoT smart home technology in its hotel rooms. URL: <https://www.itpro.com/technology/30118/hilton-embraces-iot-smart-home-technology-in-its-hotel-rooms>
14. Kish H. Innovatsiini tekhnolohii v diialnosti hotelno-restorannykh pidpriemstv. *Aktualni pytannia u suchasni nauksi*. 2023. Vypusk № 6(12). S. 65-77.
15. Tkachenko A. M. Innovatsii ta yikh rol u hotelno-restorannomu hospodarstvi. *Derzhava ta rehiony*. Seria: Ekonomika ta pidpriemnytstvo. 2017. № 3. S. 29-33.
16. Kovtunen Yu. V., Olshevska D. O., Aliksieienko A. A., Savkov Ye. O. Osoblyvosti vykorystannia innovatsiinykh tekhnolohii za suchasnykh umov u hotelnomu ta restorannomu biznesi. *Biznes Inform*. 2020. № 12. S. 195-201.
17. Kovalchuk, S. (2024). RESEARCH ON THE STATE AND TRENDS OF THE HOSPITALITY INDUSTRY IN UKRAINE. *Transformational Economy*, (2 (07)), 27-32. <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2024-7-5>
18. Parubets, O. (2024). TECHNOLOGICAL INNOVATIONS IN THE HOTEL INDUSTRY: IMPACT OF MODERN EQUIPMENT ON SERVICE QUALITY. *Economy and Society*, (64). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-15>

## INNOVATIVE TECHNOLOGIES AND THEIR ROLE IN ENSURING THE COMPETITIVENESS OF HOTEL ENTERPRISES

PROKOPENKO Nataliya<sup>1</sup>, KOVALENKO Nataliya<sup>2</sup>, SHAPIRO Denis<sup>1</sup>

<sup>1</sup> European University

<sup>2</sup> National Transport University

*In today's conditions of rapid technological development and increasing competition in the hotel business, enterprises are forced to look for new approaches to increase their competitiveness. The introduction of innovative technologies has become one of the main factors that allow hotel enterprises not only to maintain their market position, but also to increase the efficiency of operational activities, improve the quality of service and attract new customers. However, despite the high potential of innovations, their integration into the activities of hotel enterprises is often accompanied by a number of problems and challenges. The need to study the role of innovative technologies in ensuring the competitiveness of the hotel business is relevant, since these technologies can become a key factor in creating a unique competitive advantage in the market. The article examines the role of innovative technologies in ensuring the competitiveness of hotel enterprises, in particular their impact on management efficiency, service quality and optimization of internal processes. In today's conditions of global competition and rapid technological development, the hotel business is faced with the need to implement the latest solutions to maintain its position in the market. One of the key areas is the digitalization of management processes, which increases management efficiency and reduces costs. Considerable attention is paid to the use of artificial intelligence and the Internet of Things to automate processes, personalize services and optimize energy consumption. Artificial intelligence allows hotels to analyze customer needs, offer personalized solutions, and improve customer experience. The Internet of Things provides automated management of various aspects of service, increasing management efficiency and security. Mobile applications are also an important tool for interacting with customers, allowing them to quickly book rooms, order services, and leave feedback. However, despite the advantages, the implementation of innovations faces certain challenges, such as high costs and the need for staff training.*

*Keywords: innovative technologies, competitiveness, hotel business, digitalization, artificial intelligence, automation, Internet of Things, mobile applications, management, optimization.*