

Svitlana Bugil, PhD, Associate Professor,
Lviv National University of Nature Management, Lviv

MODERN STRATEGIES AND TOOLS OF MANAGEMENT OF INNOVATIVE ACTIVITIES OF TOURIST ENTERPRISES

Problems of functioning of the market of tourist services are investigated. The key strategies of innovative resource development and increasing the investment attractiveness of the tourism business are considered. Directions and tools for the development and implementation of plans and programs for innovative development of tourism enterprises are recommended. Ways to improve the mechanism of innovation management of the tourist complex at the national level are proposed. The directions of activity of regional authorities on assistance of development of innovations in tourism are developed.

Оксана Верстяк, к.е.н., доцент,
Марія Лозова, студентка,
Чернівецький торговельно-економічний інститут ДТЕУ,
м. Чернівці

ІННОВАЦІЙНІ НАПРЯМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

На сьогодні відомо, що сфера гостинності відіграє важливу роль у розв'язанні соціально-економічних проблем України. Однак, внаслідок пандемії COVID-19, відбулися значні міни в організації готельної індустрії. Тому розглянемо інноваційні напрями управління підприємствами, які дадуть змогу не закритися малим підприємствам та відновитися малим і середнім, забезпечуючи їх подальший розвиток. Адже основною

метою кожного готельєра є не тільки те, як отримати більше клієнтів та організувати максимальну кількість продажів, але й те, як завоювати гостя, зробивши його постійним клієнтом, а здійснити ці завдання без інноваційних рішень нереально.

Сьогодні важко уявити собі готель, в якому тисячі задач з щоденного ведення бізнесу здійснювалися б вручну. Системи управління - це мозок готелю, без якого він не зможе жити [1].

Тому, саме *управлінські інновації* дають змогу підприємству досягти зростання показників результативності, якості та ефективності для підвищення конкурентоспроможності компанії.

Однією із найпопулярніших інноваційних розробок на сьогоднішній день вважається електронне управління готелем: для готелю під замовлення розробляється спеціалізована система, до якої підключені всі співробітники.

За допомогою веб-ресурсу співробітники можуть [2]:

- отримувати всі актуальні інформаційні дані про готель в будь-який момент;
- у режимі on-line переглядати зміни, що у ньому відбулися;
- бронювати номери для туристів;
- отримати доступ до каналів продажів

Щоб надати клієнтам ексклюзивний спектр послуг, багато готелів розробляють новітні сучасні робочі системи, які значно розширюють можливості готелю.

Серед них виділено наступні [2]:

- **Система автоматизації роботи працівників відділу продажів.** Передбачає управління цією сферою, планування зустрічі з партнерами і клієнтами, ведення календаря і розкладу роботи менеджерів та полегшує виконання різних вказівок;

- **Система роботи з клієнтами.** Включає нові технології в готельному бізнесі, що передбачають проведення аналізу розміщення гостей в готелі і видають аналітику по кожному клієнту;

- **Система управління програмами лояльності туристів.** Дозволяє готелю розробляти різні види заохочення

для постійних клієнтів, клубні і дисконтні картки, преміальні сертифікати тощо.

Станом на початок 2021 року всі гравці на ринку готельної нерухомості України перебували у фазі невизначеності, оскільки подальший розвиток ринку залежав від відновлення туристичних потоків, авіасполучення, розвитку епідеміологічної ситуації, а також від майбутніх урядових рішень стосовно подальших карантинних обмежень в Україні та в світі.

Зважаючи на досвід 2020 року, коли ринок готельної нерухомості залежав від низки негативних і непередбачуваних чинників, зумовлених пандемією, планування 2021 року було досить складним і стриманим.

Проте ринок все ж почав відновлюватися і цьому сприяла низка факторів:

- Готелі не зачиняли під час локдауну, і вони вже встигли адаптуватися до нових реалій, що вимагають підвищеної безпеки для туристів;
- Зросла кількість іноземних туристів, особливо з країн Близького Сходу — завдяки послабленню карантинних обмежень, лібералізації візового режиму для іноземців та появи прямого авіасполучення з саудівською столицею Ер-Ріядом, відновленню сполучення зі столицею Катару;
- Збільшилася кількість офлайн заходів, що проводили в країні протягом року, оскільки були послаблені карантинні обмеження;
- Пожвавився бізнес-туризм;
- Відкриття більшої кількості лабораторій, що дає можливість здати тест на COVID-19 без перешкод і в будь-який час доби.

Позитивним аспектом розвитку для готельного ринку є легалізація грального ринку, що сприяла будівництву нових готелів під запити гемблінгу (гральний бізнес, пов'язаний з казино, ігровими автоматами, покером тощо).

«Легалізація цього виду бізнесу обмежила можливість його розміщення виключно в сертифікованих готелях під 3, 4, 5 зірок з номерним фондом від 25, 50 та 100 номерів. Девелопери й інвестори запустили будівництво готельних комплексів із дотриманням усіх норм та вимог, у необхідних для гемблінгу локаціях. За нашими підрахунками, сьогодні в Україні налічується близько 40 готелів з інвестиційною ємністю понад 4 млрд грн, що знаходяться на стадії проектування, погодження документації та будівництва. З них сім проектів супроводжує компанія Ribas Hotels Group — у Києві, Полтаві, Білій Церкві, Борисполі та Тернополі.

За даними компанії EY в Україні, протягом січня-листопада 2021 року, на фоні різкого пошвавлення попиту, середній рівень заповнюваності готелів високого цінового сегмента Києва продемонстрував значне відновлення, зокрема протягом другого півріччя 2021 року становив близько 40% (у порівнянні з 18% за аналогічний період 2020 р.). Однак, варто зазначити, що поточний рівень заповнюваності, який спостерігався протягом 2021 року все ще не досягнув докарантинних показників аналогічного періоду 2019 року (близько 46% в січні-листопаді 2019 р. Показник середньої вартості номеру (ADR), за даними EY в Україні, за період січень-листопад 2021 р. у готелях високого цінового сегменту Києва збільшився на 24% у валюті в порівнянні з аналогічним періодом 2020 р. та становив близько \$174, відповідно перевищив показники доковідного 2019 року (близько \$153) [2].

Отже, враховуючи вище сказане, можна зробити висновок, що сучасний розвиток індустрії гостинності направлений на створення інноваційних технологій, які сприятимуть залученню більшої чисельності клієнтів, максимальній кількості продажів, збільшення довіри гостя, формуванню позитивного стану діяльності та іміджу підприємства.

Одним з інноваційних напрямів управління підприємствами сфери гостинності є електронне управління в режимі on-line,

яке полегшує роботу всього персоналу та керівництва, адже для готелю під замовлення розробляється спеціалізована система, яка дає змогу співробітникам отримувати всі актуальні інформаційні дані про готель в будь-який момент.

Також, позитивним аспектом розвитку для готельного ринку є легалізація грального ринку, сьогодні в Україні налічується близько 40 готелів з інвестиційною ємністю понад 4 млрд грн, що знаходяться на стадії проектування, погодження документації та будівництва.

Список використаних джерел:

1. Черноусова Н. Ю. Основні напрямки впровадження інноваційних технологій в сфері гостинності. URL: <https://infotour.in.ua/chernousova.htm> (дата звернення 26.04.2022 рік)
2. Траченко Т. І. Стратегічне управління розвитком суб'єктів господарювання в сфері туризму. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/tkachenko3.htm (дата звернення 26.04.2022 рік)

Oksana Verstyak, PhD, Associate professor,
Maria Lozova, student,
Chernivtsi Institute of Trade and Economics of SUTE, Chernivtsi

INNOVATIVE DIRECTIONS OF HOSPITALITY ENTERPRISE MANAGEMENT

Today it is known that the hospitality industry plays an important role in solving the socio-economic problems of Ukraine. However, as a result of the COVID-19 pandemic, there have been significant changes in the organization of the hotel industry. Therefore, we will consider innovative areas of enterprise management, which will allow small businesses not to close and recover small and medium, ensuring their further development.