

УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ЯК КЛЮЧОВЕ ЗАВДАННЯ ІННОВАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Пригодюк Олена Николаївна

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту та бізнес-адміністрування,
Черкаський державний технологічний університет
ORCID: 0000-0002-4706-391X

Павловська Анна Станіславівна

доктор економічних наук, професор
професор кафедри менеджменту та бізнес-адміністрування
Черкаський державний технологічний університет
ORCID: 0009-0004-7716-8319

Стаття присвячена аналізу інноваційного менеджменту як ключового інструменту підвищення якості послуг у готельному бізнесі. Особлива увага приділена використанню інноваційних підходів, зокрема впровадженню цифрових технологій, систем автоматизації, CRM-платформ та штучного інтелекту. У статті висвітлено сучасні тенденції інноваційного менеджменту, включаючи інтеграцію сталих практик і енергоефективних рішень. Проаналізовано існуючі підходи до персоналізації обслуговування, управління персоналом і використання технологій для покращення клієнтського досвіду. Запропоновано комплексний підхід до впровадження інновацій. У роботі також акцентується увага на важливості навчання персоналу і використання даних великих обсягів для прийняття ефективних управлінських рішень. Доведено, що впровадження інноваційного менеджменту підвищує ефективність роботи готелів, покращує якість обслуговування та сприяє зміцненню репутації готельних підприємств. Отримані висновки і розроблені рекомендації можуть бути використані для підвищення конкурентоспроможності готелів на внутрішньому та міжнародному ринках. Впровадження інновацій у сфері готельного бізнесу забезпечує довгостроковий сталий розвиток та адаптацію до сучасних викликів, формуючи нові стандарти якості у сфері гостинності.

Ключові слова: інноваційний менеджмент, інновації, якість послуг, цифровізація, конкурентоспроможність, підприємство.

DOI: <https://doi.org/10.32782/bsnau.2024.4.8>

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Сучасні підприємства готельного господарства діють у надзвичайно конкурентному середовищі, де якість послуг стає визначальним фактором для досягнення конкурентних переваг і формування лояльності клієнтів. Зокрема, зростання вимог споживачів до сервісу, персоналізації та швидкості обслуговування, обумовлене розвитком цифрових технологій та глобалізацією, висуває нові виклики для готелів, які прагнуть підтримувати високі стандарти обслуговування та залишатися конкурентоспроможними. Сфера готельного господарства потребує сучасних та якісних методів обслуговування.

Важливим інструментом для підвищення якості послуг підприємств готельного господарства є інноваційний менеджмент, який охоплює впровадження новітніх технологій, цифровізацію процесів, удосконалення методів управління персоналом і впровадження стратегії сталого розвитку. Удосконалення якості є не лише запорукою задоволення клієнтів, а й основою для підвищення ефективності діяльності підприємства, зміцнення його репутації та забезпечення довгострокового успіху. Використання інноваційних підходів дозволяє підприємствам готельного господарства більш гнучко реагувати на зміни у потребах клієнтів, оптимізувати внутрішні процеси та підвищити рівень сервісу до міжнародних стандартів.

Таким чином, дослідження удосконалення якості послуг як ключового завдання інноваційного менеджменту є актуальним, оскільки воно сприяє глибшому розумінню шляхів розвитку готельної індустрії в умовах динамічних змін. Приділена увага до інноваційного менеджменту допоможе підприємствам готельного господарства успішно адаптуватися до викликів сучасності, підвищити задоволеність клієнтів та забезпечити стабільний економічний розвиток у майбутньому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням інноваційного менеджменту та інноваційних процесів у різних галузях економіки присвячено значну кількість наукових праць. На сучасному етапі увага вітчизняних учених, зокрема Р. Базаки, А. Єфремова [1], О. Гончар, А. Бердичевського [2], Л. Панкової [7], О. Васильєвої, Ю. Уткіної [10] та інших, зосереджена на вдосконаленні інноваційної діяльності та розв'язанні актуальних проблем у сфері менеджменту.

Дослідженням вдосконалення якості послуг і різних сферах обслуговування присвячено значну кількість наукових праць. Увага науковців, а саме І. Мельник та Т. Химич [6] зосереджена на підходах до оцінювання та вдосконалення якості готельних послуг, в працях А. Пінчука та О. Атанасевич [8] висвітлено підходи до вдосконалення якості готельних послуг в Україні.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Аналіз наукових праць, присвячених проблемам розвитку готельної сфери, свідчить про недостатній рівень дослідження питань інноваційного менеджменту, розробки та впровадження інновацій у готельній галузі. Це створює негативний вплив на загальний стан індустрії в Україні. У зв'язку з цим вивчення аспектів та завдань інноваційного менеджменту в сфері готельного господарства набуває особливої актуальності в умовах сучасних реалій, що супроводжують процес євроінтеграції України та її рух до європейської спільноти.

Мета статті. Роботу присвячено визначенню та оцінці основних шляхів удосконалення якості послуг у підприємствах готельного господарства шляхом застосування інноваційного менеджменту, а також розробці практичних рекомендацій для підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств через покращення сервісу.

Результати дослідження. Інноваційний менеджмент являє собою систему управління нововведеннями, яка охоплює всі етапи від їхнього зародження до трансформації в інновацію. Ця система дозволяє оцінювати перспективи, масштаб і значущість інновацій, а також організувати їх впровадження у визначені терміни. Дослідження показують, що сучасний інноваційний менеджмент ґрунтується на відомих мотиваційних теоріях менеджменту, таких як подвійна теорія мотивації Ф. Герцберга, теорія участі та управління за ланцюгами Д. Мак-Грегора, П. Друкера та Ч. Хьюза, а також теорія ієрархії потреб Е. Маслоу. Ці концепції акцентують увагу на мотиваційних чинниках, які впливають на інноваційну діяльність підприємств, враховуючи очікувані результати, міжособистісні відносини, комунікацію із зовнішнім і внутрішнім середовищем, а також трудові та матеріальні ресурси [11].

Більшість науковців пропонують розглядати інноваційний менеджмент через призму системного підходу, визначаючи його як ієрархічну, складну, багатокомпонентну, відкриту й адаптивну систему. Така система характеризується здатністю до самоорганізації, саморегулювання, саморозвитку та динамічністю, що має ймовірнісний характер [11].

Ю. Уткін і А. Васильєва визначають інноваційний менеджмент як складний механізм функціонування керівної системи, яка забезпечує сприятливі умови та можливості для розвитку інноваційних процесів і діяльності з метою досягнення ефективних результатів. На їхню думку, інноваційний менеджмент як процес передбачає послідовне виконання управлінських функцій на всіх етапах реалізації інноваційної діяльності підприємства, охоплюючи виробничо-технологічні, збутові та управлінські аспекти [10].

Таким чином, більшість дослідників трактують інноваційний менеджмент як сучасну систему управління нововведеннями, інвестиціями, спрямованими на розвиток різних типів інновацій, а також як механізм, який забезпечує ефективне управління цими процесами [11].

Сучасний стан інноваційного менеджменту в готельній індустрії характеризується активним впровадженням технологій і нових управлінських підходів, спрямованих

на підвищення якості обслуговування, ефективності операцій та задоволення зростаючих потреб клієнтів. Готельна індустрія все частіше орієнтується на новітні рішення, що охоплюють як цифрові інновації, так і стратегії сталого розвитку, що підвищує її конкурентоспроможність на ринку [2].

Однією з ключових тенденцій є активне впровадження цифрових технологій. Готелі інтегрують системи управління бронюванням, CRM (Customer Relationship Management), а також мобільні додатки, які дозволяють клієнтам керувати своїм перебуванням – від бронювання і до виїзду. Застосування автоматизованих систем дозволяє зменшити навантаження на персонал, підвищити точність і швидкість виконання замовлень та забезпечити безперервність обслуговування. Такі технології, як самостійна реєстрація, електронні ключі, цифрові чат-боти та сервіси підтримки клієнтів на основі штучного інтелекту, стають стандартом для багатьох готелів. Це особливо важливо для бізнес-мандрівників і туристів, які віддають перевагу швидкому та зручному обслуговуванню [4].

Готелі активно впроваджують інноваційні CRM-системи, які дають змогу персоналізувати обслуговування та пропонувати індивідуальні послуги відповідно до уподобань клієнтів. Наприклад, готелі використовують дані про попередні бронювання, уподобання клієнтів, відгуки та поведінкову аналітику, щоб створити унікальний досвід для кожного гостя. Завдяки цим даним, персонал може запропонувати клієнтам спеціальні послуги або акції, що підвищують рівень задоволеності та лояльності.

Інструменти інноваційного менеджменту у готельному господарстві активно орієнтуються на стратегії сталого розвитку, враховуючи екологічні тенденції. Все більше готелів впроваджують енергоефективні рішення, використовують відновлювані джерела енергії, знижують споживання води та електроенергії, що допомагає зменшити витрати та водночас сприяти захисту довкілля. Такі інновації покращують репутацію готелів серед екологічно свідомих клієнтів, що стає додатковою конкурентною перевагою. Останнім часом багато готелів розробляють програми переробки відходів і використовують екологічно чисті матеріали, що підтримує їх імідж відповідальних компаній і створює додаткову цінність для гостей [1].

Ключовими завданнями інноваційного менеджменту є постійне навчання персоналу та впровадження нових практик управління, для підтримки високої якості обслуговування [10]. В готелях часто організують тренінги з використання новітніх технологій, навчають співробітників навичкам персоналізації обслуговування і роботі з сучасними CRM-системами, що дозволяє адаптувати персонал до інноваційних змін і підвищувати їхню ефективність у нових умовах. Досвідом великих міжнародних мереж є впровадження програми лідерства та менеджменту змін, що дозволяє зменшити опір змінам та забезпечити ефективне управління інноваційними проектами. Штучний інтелект і аналітика великих даних відкривають нові можливості для вдосконалення готельних послуг. Штучний інтелект допомагає аналізувати значний обсяг даних про клієнтів, оптимізувати ціноутворення, про-

гнозувати попит та управляти ланцюгами постачання [3]. Це дозволяє готелям реагувати на зміни на ринку в реальному часі та пропонувати клієнтам кращий досвід, зокрема через динамічне ціноутворення, яке враховує сезонність, попит та інші змінні фактори. Чат-боти на базі штучного інтелекту широко впроваджені в систему для надання швидкої підтримки клієнтам та покращенні комунікації. Наприклад, чат-боти можуть відповідати на поширені запитання, приймати замовлення або допомагати з бронюванням номерів у будь-який час доби, що підвищує доступність обслуговування.

Готелі часто використовують інноваційні методи співпраці з місцевими компаніями та сервісами для розширення спектра послуг. Це можуть бути такі соціальні

проекти як: екскурсії, послуги транспорту, кулінарні майстер-класи або навіть партнерства з місцевими екофермами, що заохочує і приваблює клієнтів. Такі пропозиції не лише покращують досвід гостей, а й дозволяють створити унікальну додаткову цінність, яка відрізняє готель від конкурентів.

Для впровадження нових та вдосконалення існуючих інноваційних підходів у діяльність готельних підприємств, що спрямовані на підвищення якості послуг, можна розробити наступний комплексний підхід впровадження інновацій, що спрямовані на підвищення якості послуг (рис. 1), який охоплює основні етапи та дії, які допоможуть систематично впроваджувати інновації, підвищуючи ефективність обслуговування та задоволення

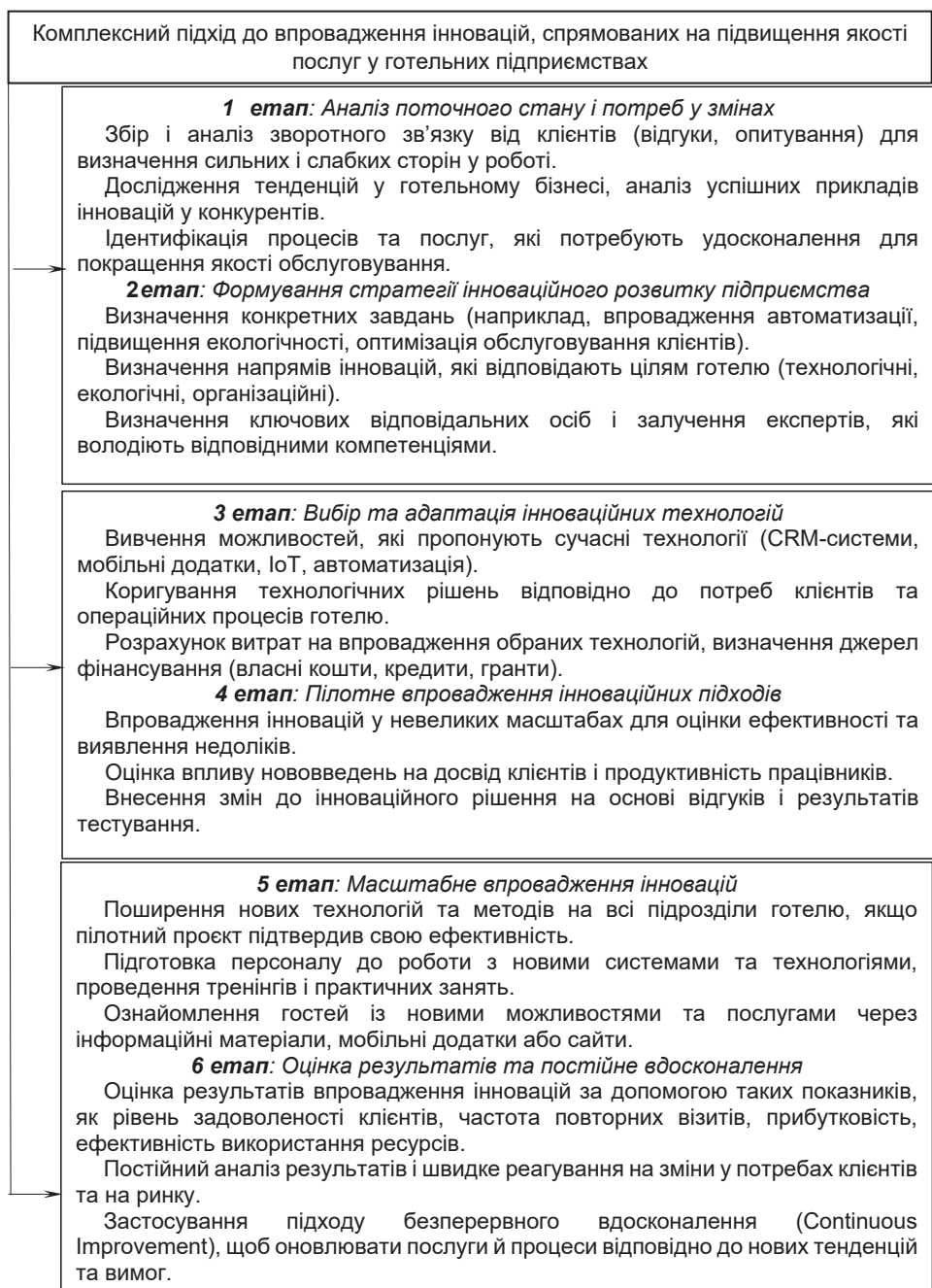


Рис. 1. комплексний підхід до впровадження інновацій, спрямованих на підвищення якості послуг у готельних підприємствах

клієнтів, що призведе до конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.

Другий етап вимагає чіткого визначення та напрямків інновацій дозволяє підприємству сфокусувати зусилля на найбільш актуальних аспектах. Залучення експертів із необхідними компетенціями гарантує професійний підхід до розробки інноваційних рішень, що підвищує шанси на їх успішну реалізацію. Наступний етап забезпечує інтеграцію сучасних технологій (CRM-систем, IoT, мобільних додатків), які покращують операційну ефективність і клієнтський досвід. Коригування технологій відповідно до специфіки діяльності готелю та потреб клієнтів дозволяє уникнути марних витрат і забезпечує високу релевантність впроваджених рішень. Четвертий етап передбачає запуск інновацій у невеликому масштабі та дозволяє протестувати їхню ефективність, оцінити вплив на задоволеність клієнтів і продуктивність працівників, а також виявити та усунути недоліки. Цей етап знижує ризики масштабного впровадження та оптимізує подальші дії. На п'ятому етапі поширення ефективних рішень на всі підрозділи готелю сприяє досягненню узгодженості у впровадженні інновацій. Регулярна підготовка персоналу через тренінги та ознайомлення клієнтів із новими можливостями підвищує рівень задоволеності і допомагає швидко адаптуватися до змін. Заключним етапом є оцінка результатів та постійне вдосконалення, на якому регулярний моніторинг результатів упроваджених змін за ключовими показниками дозволяє вчасно коригувати стратегії. Постійне вдосконалення відповідно до нових ринкових вимог гарантує актуальність і конкурентоспроможність готелю.

Комплексний підхід до впровадження інновацій, спрямованих на підвищення якості послуг у готельних підприємствах, є важливим стратегічним інструментом для забезпечення сталого розвитку бізнесу, конкурентоспроможності на ринку та задоволення потреб сучасних клієнтів. Завдяки поетапному впровадженню інноваційних технологій, починаючи з аналізу потреб і завершуючи постійним вдосконаленням, підприємства отримують змогу системно оптимізувати всі аспекти своєї діяльності.

Висновки. Аналізуючи думки науковців щодо інноваційних процесів у готельній галузі, можна зробити висновок, що ефективність функціонування підприємств готельного господарства значною мірою залежить від застосування інноваційного менеджменту. Використання інновацій у готельній галузі сприятиме не лише підви-

щенню конкурентоспроможності підприємств, а й дозволить оцінити та удосконалити якість послуг. Практика свідчить, що на сучасному етапі найбільш результативним підходом є інтеграція інформаційних технологій у туристичну діяльність підприємств готельного господарства.

Можемо підсумувати що, поточний стан інноваційного менеджменту в готельному господарстві свідчить про активне прагнення підприємств адаптуватися до нових реалій та очікувань клієнтів. Залучення до діяльності підприємств готельного господарства технологій, таких як автоматизація, штучний інтелект, екологічні практики та управління клієнтським досвідом, стає важливими складовими успіху та розвитку готелів. Інновації дозволяють готелям не тільки покращувати якість обслуговування, але й залишатися конкурентоспроможними в умовах швидких змін на ринку.

Інновації в готельному бізнесі стають не лише інструментом удосконалення послуг, але й фактором, що визначає імідж підприємства та його відповідність сучасним трендам європеїзації та сталого розвитку. Комплексний підхід гарантує, що всі впровадження є структурованими, економічно обґрунтованими та спрямованими на досягнення довгострокових стратегічних цілей. Кожен із цих інноваційних етапів комплексної не лише покращує якість послуг, але й сприяє загальному вдосконаленню операційної ефективності, підвищенню лояльності клієнтів та створенню позитивного іміджу готелю. Завдяки такому підходу готельне підприємство може адаптуватися до сучасних тенденцій ринку, зміцнювати конкурентні позиції та створювати довгострокову цінність для своїх клієнтів. Це дозволяє підприємствам готельного господарства не лише відповідати сучасним викликам, але й бути лідерами у сфері інновацій та якості обслуговування.

Отже, впровадження інноваційного менеджменту в готельну галузь виступає важливим чинником забезпечення успіху підприємств цієї сфери. Інноваційні управлінські технології створюють необхідні умови для сталого розвитку підприємств готельного господарства, підвищуючи конкурентоспроможність послуг відповідно до міжнародних стандартів та удосконалюють якість послуг. Таким чином, ключовими факторами успіху стають розробка, впровадження та управління інноваційними продуктами підприємств готельного господарства, застосування новітніх цифрових технологій для їх створення, обслуговування клієнтів.

Список використаної літератури:

1. Базака Р., Єфремов А. Інструментарій соціальних мереж в інноваційному менеджменті сучасних організацій. *Таєрійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2023. № 18. С. 268-273.
2. Гончар О., Бердичевський А. Управління ефективністю розвитку підприємств сфери послуг на засадах інноваційності. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 64. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-97>
3. Д'яконова А., Тітомир Л., Жовтяк К. Сучасні тенденції організації та контроль якості систем бронювання в готельному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2021. № 33. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-63>
4. Дудник С. Інновації в управлінні готелями: вплив нових технологій на покращення обслуговування клієнтів. *Економіка та суспільство*. 2024. № 66. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-66>
5. Жалінська І.В. Сучасні підходи до управління якістю готельних послуг: їх розвиток та стан в Україні. *Економіка, управління та адміністрування*. 2022. № 3(101). С. 24-31.

6. Мельник І.М., Химич Т.В. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах. *Економіка та управління підприємствами*. 2017. Вип. 14. С. 155-161. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf
7. Панкова Л.І., Мильніченко С.М., Узбек Д.А. Національні економічні інтереси України в умовах формування інноваційної економіки. *Збірник наукових праць ЧДТУ. Серія: Економічні науки*. 2021. Вип. 63. С. 5-13.
8. Пінчук А.С., Атанасевич О.Є. Шляхи підвищення якості готельних послуг в Україні. *Економіка та управління підприємствами*. 2018. Вип. 25. С. 393-396. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25_2018_ukr/67.pdf
9. Поворознюк І. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії готинності під час кризи. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656>
10. Уткіна Ю.Н., Висильєва А.В. Інноваційний менеджмент на підприємствах. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2014. № 46. С. 298-302.
11. Черемісіна Т., Леміш К. Специфіка інноваційного менеджменту в туристичній сфері. *Управління змінами та інновації*. 2021. № 2. С. 82-86.

References:

1. Bazaka, R., Yefremov, A. (2023). Instrumentarii sotsialnykh mrezh v innovatsiinomu menedzhmentі suchasnykh orhanizatsii. *Tavriyskiy naukoviy visnyk. Seriya: Ekonomika*, (18), 268-273.
2. Honchar, O., Berdychevskiy, A. (2024). Upravlinnia efektyvnistiu rozvytku pidpryemstv sfery posluh na zasadakh innovatsiinosti. *Ekonomika ta suspilstvo*, 64. Available at: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-97>.
3. Diakonova, A., Titomyr, L., Zhovtiak, K. (2021). Suchasni tendentsii orhanizatsii ta kontrol yakosti system broniuвання v hotelnomu hospodarstvi. *Ekonomika ta suspilstvo*, 33. Available at: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-63>.
4. Dudnyk, S. (2024). Innovatsii v upravlinni hoteliamy: vplyv novykh tekhnolohii na pokrashchennia obsluhovuvannia kliientiv. *Ekonomika ta suspilstvo*, 66. Available at: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-66>.
5. Zhalinska, I.V. (2022). Suchasni pidkhody do upravlinnia yakistiu hotelnykh posluh: yikh rozvytok ta stan v Ukraini. *Ekonomika, upravlinnia ta administruvannia*, 3(101), 24-31.
6. Melnyk, I.M., Khymych, T.V. (2017). Suchasni pidkhody do otsinky yakosti obsluhovuvannia v hotelnykh pidpryemstvakh. *Ekonomika ta upravlinnja pidpryemstvamy*, 14, 155-161. Available at: http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf.
7. Pankova, L.I., Mylnichenko, S.M., Uzbek, D.A. (2021). Natsionalni ekonomichni interesy Ukrainy v umovakh formuvannia innovatsiinoy ekonomiky. *Zbirnyk naukovykh prats ChDTU. Seriya: Ekonomichni nauky*, 63, 5-13.
8. Pinchuk, A.S., Atanasevych, O.Ye. (2018). Shliakhy pidvyshchennia yakosti hotelnykh posluh v Ukraini. *Ekonomika ta upravlinnja pidpryemstvamy*, 25, 393-396. Available at: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25_2018_ukr/67.pdf.
9. Povorozniuk, I. (2022). Upravlinnia yakistiu posluh na pidpryemstvakh industrii hotynnosti pid chas kryzy. *Ekonomika ta suspilstvo*, 42. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656>.
10. Utkina, Yu.N., Vysylieva, A.V. (2014). Innovatsiinyi menedzhment na pidpryemstvakh. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, 46, 298-302.
11. Cheremisina, T., Lemish, K. (2021). Spetsyfyka innovatsiinoho menedzhmentu v turystychnii sferi. *Upravlinnia zmi-namy ta innovatsii*, 2, 82-86.

Olena Prygodiuk, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management and Business Administration, Cherkasy State Technological University

Anna Pavlovska, Doctor of Economics, Professor, Professor of the Department of Management and Business Administration, Cherkasy State Technological University

IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES AS A KEY TASK OF INNOVATIVE MANAGEMENT OF HOTEL ENTERPRISES

The article is devoted to the analysis of innovation management as a key tool for improving the quality of services in the hotel business. In the conditions of modern competition and dynamic market changes caused by globalization and digitalization, improving the quality of services is a decisive factor in the competitiveness of hotels. Particular attention is paid to the use of innovative approaches, in particular the implementation of digital technologies, automation systems, CRM platforms and artificial intelligence. The article highlights modern trends in innovation management, including the integration of sustainable practices and energy-efficient solutions. Existing approaches to personalization of service, personnel management and the use of technologies to improve customer experience are analyzed. A comprehensive approach to the implementation of innovations is proposed, which includes an analysis of customer needs, testing innovative solutions on a small scale, integration of technologies into the activities of the enterprise and continuous improvement of processes. The work also emphasizes the importance of personnel training and the use of large-scale data for making effective management decisions. The results of the study show that the implementation of innovative management increases the efficiency of hotels, improves the quality of service and helps to strengthen the reputation of hotel enterprises. The conclusions obtained and the recommendations developed can be used to increase the competitiveness of hotels in the domestic and international markets. The implementation of innovations in the hotel business ensures long-term sustainable development and adaptation to modern challenges, forming new quality standards in the hospitality sector.

Keywords: innovation management, innovation, service quality, digitalization, competitiveness, enterprise.

Дата надходження до редакції: 29.10.2024 р.