

## **ІННОВАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ ТРУСКАВЦЯ**

Світова індустрія гостинності протягом останніх років стратегічно орієнтується на доктрину інноваційності. В інновації вкладають мільярдні інвестиції. Адже, завдяки глобалізації економіки і туристично-транспортної логістики подорожей, готельно-ресторанний бізнес показує тривкий тренд зростання, незважаючи на кризові спади окремих років (за винятком глобальної ковід-кризи 2019-2021 рр.).

Застосування інноваційних технологій в готельному господарстві відіграє чи не головну роль у конкурентній боротьбі готелів за потоки відвідувачів. В умовах “боротьби” за кожного клієнта, сучасних готель не лише повинен постійно переглядати стандарти сервісу та підходи до комунікації зі споживачами та принципи управління в готельному бізнесі.

Відкрита конкуренція між готельними підприємствами характеризує сучасний ринок розвитку готельних послуг курорту Трускавця.

Загострюється інформаційна та інноваційна складові конкуренції між великими готелями та суб'єктами підприємницької діяльності, що утримують невеликі готелі і апартаменти. За останні роки кількість ФОП, які надають послуги тимчасового проживання, у Трускавці зростає інтенсивно. Як правило, ці підприємці є власниками приватних будинків, квартир.

Так, аналізуючи дані останніх років, ми виявили і констатуємо такий тренд: кількість відпочивальників у місті Трускавець, які віддають перевагу приватним будинкам, квартирам і невеличким готелям, зросла в 1,5 рази. Основна мотивація (причина): об'єкти з малим нічліжним фондом пропонують відвідувачам повний спектр основних та додаткових послуг при значно нижчій ціні, порівняно з ціною у готелях 3-5-зіркового рівня.

В сучасному світі у готельно-ресторанному бізнесі саме конкуренція породжує все нові канали просування на ринку послуг. Теперішній ринок пропозиції послуг проживання у Трускавці доволі агресивний, де кожний готель змагається за першість та інформацію «помітність».

Майбутнє готельно-ресторанного бізнесу України (у т.ч. Трускавця та інших курортних і туристичних центрів) визначатимуть сучасні інноваційні технології. А саме: COVID-стандарти гостинності; налаштування безоплатної системи Wi-Fi; цифрові конференц-зали; автоматизація збору персональних даних; клауд сервіси (хмарні послуги) та ін. [2].

В цілому готельна сфера в Україні розвивається значно повільніше, зважаючи на ситуацію з COVID-19. У готелях на тимчасовій основі діє запровадження карантинних обмежень, що регулюється на основі виконання постанови державного санітарного лікаря України №22 від 21.05.2020р., №32 від

02.06.2020р., №36 від 06.06.2020р., №40 від 03.07.2020р. та впроваджені з метою епідеміологічного захисту гостей. На сайтах готельних комплексів Трускавця діють правила, з якими можна ознайомитися в режимі онлайн.

Сучасна ситуація за кордоном має ряд змін, що діють у зв'язку з поширенням пандемії. Щодо основних критеріїв: між стільцями в ресторанах відстань має бути 60 см, а між столами – 1,5 м.; постійна дезінфекція поверхонь; обмежена кількість відвідувачів; рівень хлору в басейнах має становити 1-3 проміле у відкритих басейнах і 1-1,5 проміле – у закритих; під час транспортування гостей всі мають бути в масках; дезінфекція салонів [1].

Прагнучи запропонувати клієнтам ексклюзивний сервіс, багато готелів України, зокрема Трускавця, замовляють розробку особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю. Серед них можемо виділити:

- система автоматизації роботи працівників відділу продажів;
- система роботи з клієнтами;
- система управління програмами лояльності для клієнтів.

Саме ці розробки зараз дозволяють гостям полегшити відпочинок, заохотити постійних клієнтів приїжджати знову і знову.

Трускавець з кожним роком все більше оновлюється, у місті майже не залишилося відпочинкових закладів зі стандартами радянської епохи. Їх замінили комфортабельні новітні будівлі з якісним ремонтом та розкішним дизайном. Топ-рейтинг 5\* готелів Трускавця, які конкурують між собою, очолюють: “Ріксос-Прикарпаття”, “Mirotel Resort and Spa”, “Royal Grand Hotel & Spa”.

Перевагами готельно-курортного комплексу “Ріксос-Прикарпаття” є: великий номерний фонд; власний бювет мінеральних вод, терапія Маєра, територія 12 га, великий Spa-центр, відкритий та закритий басейни, різні кухні та ресторани, бари; просторі конференц зали; гордістю є інноваційний лікувальний центр; щосезонно діють знижки та працює програма лояльності. Щодо “Mirotel Resort and Spa”: однієї з переваг є Центр діагностики та лікування «Мед-Палас»; розташовання в самому центрі Трускавця; комфортний номерний фонд; ресторани, бари, конферен-зал, банкетний зал, власний бювет.

Подальше запровадження інновацій у готельному бізнесі Трускавця стимулює конкурентну боротьбу та реагування на мінливі вимоги споживачів. Нові технології допомагають активніше залучати дедалі більшу кількість клієнтів, завойовувати довіру потенційних гостей, формувати позитивний імідж, максимізувати кількість продажів.

1. COVID–19. Related travel restrictions a global review for tourism. Third report as of 8 May 2020. [Електронний ресурс] / Режим доступу: [http://tourism4sdgs.org/covid19\\_initiatives/covid-19-related-travel-restrictions-a-global-review-for-tourism-3rd-report/](http://tourism4sdgs.org/covid19_initiatives/covid-19-related-travel-restrictions-a-global-review-for-tourism-3rd-report/)
2. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / В.Я.Брич, М.Й.Рутинський, Г.В.Кушнірук, Ю.С.Дорош та ін. – Тернопіль:Ліра-К,2019. – 480 с.