

### **Список використаної літератури:**

1. Волощук Н. Ю. Мале підприємництво як динамічний сектор розвитку регіону. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2014. №9, Ч. 4. С. 151-155.
2. Головне управління статистики у Закарпатській області. URL: <http://www.uz.ukrstat.gov.ua/statinfo/statinfo.html>
3. Хаустова К. М. Стратегічні аспекти розвитку підприємств малого бізнесу в регіоні. Молодий вчений. 2016. № 6. С. 131-135.
4. Дем'ян Я.Ю. Аграрна сфера Закарпаття: інвестиційне забезпечення сталого розвитку: монографія./.-Мукачево: РВВ МДУ, 2017.-7 с

**ЗВОНАР ЙОЛАНА ПЕТРІВНА,**  
к.е.н., доцент кафедри менеджменту  
та управління економічними процесами,  
Мукачівського державного університету  
**САВЧУК ВАЛЕРІЯ СЕРГІЇВНА, БАКАЛАВР,**  
Мукачівського державного університету

### **ІННОВАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ ЯК ЧИННИК РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Львівська область - неповторний та унікальний в історичному аспекті регіон з великою кількістю пам'яток архітектури, історії, природно-кліматичним потенціалом, рекреаційними закладами, туристичними маршрутами, природно-екологічною базою та місцевими традиціями. Львівська область традиційно приваблює туристів, що цікавляться активним відпочинком: пішим, велосипедним, мисливським, рибальським та іншими видами туризму.

Вивчення туристичної інфраструктури Львівщини засвідчило, що досліджуваний регіон характеризується розвинутим оздоровчо-відпочинковим комплексом, потужною гірськолижною базою та різноманітним спектром форм туризму - культурологічний, кваліфікований, релігійний. Також останніми роками

на Львівщині інтенсивно розвивається зелений туризм. За даними Головного управління економіки Львівської облдержадміністрації найбільша кількість агроосель знаходиться у Сколівському, Турківському, Старосамбірському районах.

На території Львівської області зареєстровано понад 4000 пам'яток історії та культури, Національні парки "Сколівські Бескиди" та "Яворівський", спеціальні економічні зони "Курортполіс Трускавець" та "Яворів" [1].

Однією з найважливіших складових туристичної індустрії, яка визначає її реальний потенціал, є готельне господарство.

Готельний бізнес - один з найбільш динамічних секторів туризму. Він сприяє інтенсифікації потоків туристів, перерозподілу доходів між країнами, росту зайнятості населення та підвищенню його добробуту.

В процесі виробництва товарів і послуг інновації - важлива умова розвитку або навіть виживання підприємства в умовах жорсткої конкуренції. Готельне господарство, особливо на стадії свого становлення, характеризується високим рівнем конкурентної боротьби. Інновації в готельному бізнесі є економічно доцільними та ефективними, оскільки забезпечують конкурентні переваги на ринку, знижують витрати, вдосконалюють процес обслуговування клієнтів, підвищують ефективність роботи окремих підрозділів та готелю в цілому.

Впровадження інноваційних технологій в готельному бізнесі включає 3 етапи:

1. Автоматизація бізнес-процесів всередині готелю. Інформація про роботу готелю накопичується і зберігається на (базі даних) сервері.

2. Створення внутрішньої інформаційної системи. Дозволяє автоматизувати бізнес-процеси через мережу Інтернет, яка пов'язує внутрішню інформаційну систему готелю із її зовнішніми партнерами (туроператорами, клієнтами).

3. Об'єднання Інтернет і екстернат систем в одне бізнес-середовище. Інтегрує всі внутрішні служби готелю і забезпечує відгук на будь-які запити із зовні завдяки методам електронного обміну даними, електронній комерції.

Прагнучи запропонувати клієнтам ексклюзивний сервіс, багато готелів

замовляють розробку особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю. Серед них, наприклад, можна виділити наступні [2 ]:

- система автоматизації роботи працівників відділу продажів. Дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, вести календар і розклад роботи менеджерів, а також полегшує виконання різних завдань;

- система роботи з клієнтами. Це нові технології в готельному бізнесі, які сприяють проведенню повного аналізу розміщення гостей у готелі й видають повну аналітику по кожному з них;

- система управління програмами лояльності для клієнтів. Дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати та ін.

Готельна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним підприємством до застосування глобальних комп'ютерних мереж. На сьогоднішній день у готельній індустрії використовується досить багато новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту та ін. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту.

Одним із основних напрямків інноваційних технологій у готельному бізнесі, на наше переконання, є впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників, буклетів, каталогів. Сьогодні готелі розміщують електронні довідники і каталоги в мережі Інтернет. Електронні каталоги готелю дозволяють віртуально подорожувати номерами різних категорій, залами ресторанів, конгрес-центрів, вестибюля, подивитися повну інформацію про готельне підприємство, ознайомитися зі спектром послуг, що надаються, системою пілг і знижок. Використання мультимедійних технологій дає можливість оперативно надавати потенційному гостю інформацію про готель і тим самим дозволяє швидко і безпомилково вибрати той готельний продукт, якого потребує гість.

Останніми роками набуває поширення при організації готельного бізнесу використання технологій «розумний будинок», що дозволяє більш раціонально використовувати всі наявні ресурси (воду, електроенергію, теплоенергію тощо), адже всім відомо що саме готелі є одними із найбільших споживачів цих ресурсів.

Недооцінка інноваційного управління в діяльності вітчизняних готельних підприємств призведе до зниження рівня їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління, зниження якості готельних послуг. Інновації виступають в якості стимулу для подальшого розвитку готельного бізнесу, дають змогу підприємствам не тільки займати лідируючі положення у своїх ринкових сегментах, але й відповідати світовим стандартам готельного обслуговування [3].

Підвівши підсумки, можна сказати що, готельне господарство Львівської області упродовж останніх років демонструє високі темпи розвитку. У перспективі зростатиме частка додаткових і нетрадиційних місць розміщення туристів, що дасть змогу урізноманітнити програми туристичних маршрутів і залучити до обслуговування більше людей. Подальший розвиток готельного бізнесу значною мірою залежить від активізації інноваційної діяльності у даній сфері, впровадження передового світового досвіду інновацій в індустрії гостинності, розробки інноваційних стратегій, у процесі реалізації яких максимально б враховувалися всі запити споживачів готельних послуг.

#### **Список використаної літератури:**

1. Гарбера О.Є. Основні теоретичні та практичні аспекти інноваційної діяльності в туристичному господарстві України / О.Є. Гарбера // Інвестиції: практика та досвід. - 2009. - №23. - С.29-31.

2. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О.М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. - 2013. - №16. - С.224-228.

3. Барабаш Є.В. Інноваційні технології в готельному бізнесі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/barabash.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/barabash.htm).



# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>