

ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЯК ОСНОВА ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Каламан Ольга Борисівна*, доктор економічних наук, доцент,
професор кафедри менеджменту
Градобітова Ольга Ігорівна, здобувачка вищої освіти
Міжнародний гуманітарний університет, м. Одеса

*ORCID 0000-0001-5586-7654

© Каламан О.Б., 2024
© Градобітова О.І., 2024

*Стаття отримана редакцією 19.11.2024 р.
The article was received by editorial board on 19.11.2024*

Вступ. Сучасний готельний бізнес стрімко змінюється під впливом технологічного прогресу та нових потреб споживачів. Інноваційні рішення, такі як «open key» та «smart room», активно впроваджуються у провідних готелях світу, надаючи гостям новий рівень комфорту, безпеки та персоналізації. Ці технології не лише полегшують життя гостям, дозволяючи керувати своїм перебуванням за допомогою смартфона, але й значно оптимізують операційні процеси готелів, знижуючи витрати на обслуговування та енергоресурси. Актуальність дослідження обумовлена зростаючою популярністю цифрових рішень у сфері гостинності та необхідністю детально оцінити їхній вплив на клієнтський досвід, операційну ефективність та екологічні показники готелів. Використання технологій безконтактного доступу та розумних кімнат не лише відповідає сучасним очікуванням споживачів, але й створює нові конкурентні переваги для готелів, які прагнуть залучити та утримати лояльних клієнтів.

Огляд останніх джерел досліджень і публікацій. З метою виявлення проблем та перспектив розвитку інноваційних технологій «open key» та «smart room» у сфері готельного бізнесу було проведено дослідження праць відомих науковців, які вивчали вплив новітніх технологій на індустрію гостинності. Зокрема, наукові ідеї таких авторів, як Друкер П.Ф., Калетнік Г.М., Левицька І.В., Похомчикова О.О. та Шаповалова О.М., підкреслюють значення науково-технічного прогресу у вдосконаленні сервісу та посиленні конкурентних позицій готелів.

Найважливіший внесок демонструють дослідження щодо впровадження «open key» та «smart room» відповідає сучасним запитам ринку, забезпечуючи більш персоналізований, зручний та безпечний досвід для гостей. Окрім того, інноваційні технології зменшують витрати на обслуговування, спрощують управління ресурсами та дозволяють оптимізувати енергоспоживання, що є важливим для зменшення екологічного навантаження готелів. Ідеї Друкера щодо управлінських інновацій особливо актуальні в контексті оптимізації операційних процесів у готельній сфері, де «open key» дозволяє скоротити час на реєстрацію, а «smart room» - зменшити ручне управління номером, створюючи більш зручне середовище для гостей [1].

Також зарубіжні дослідники, зокрема Р. Баррас, вивчають інновації у сфері послуг і підкреслюють їхній сервісний характер, що є ключовим для розуміння потреб клієнтів у готельному секторі [2]. Це особливо стосується впровадження цифрових ключів і розумних кімнат, які сприяють підвищенню рівня комфорту та безпеки для гостей. На основі напрацювань провідних вчених, можна стверджувати, що інновації типу «open key» та «smart room» створюють значні переваги для готелів, що прагнуть бути на передовій сучасного технологічного розвитку та підвищувати рівень задоволеності клієнтів.

Мета статті. В проведеному дослідженні були залучені методи, що сприяють впровадженню інноваційних рішень, які відповідатимуть вимогам сучасного готельного бізнесу та покращать обслуговування гостей. Основною метою проведеного дослідження була необхідність визначення імплементації інноваційних технологій як основи ефективного функціонування підприємств індустрії гостинності. Зокрема, увага приділена таким технологіям, як технології «open key» та «smart room» можуть покращити досвід перебування гостей, зокрема, в аспектах зручності, безпеки та персоналізації сервісу. Поставлена мета може бути досягнута шляхом дослідження сучасних тенденцій в готельному бізнесі, пов'язаних з автоматизацією та цифровізацією, а також очікуванням гостей щодо інноваційних рішень; оцінкою витрат та вигід від впровадження цих технологій, включаючи зниження експлуатаційних витрат, підвищення ефективності управлінських процесів та залучення нових гостей; дослідження щодо питань впровадження цих технологій та як саме це може забезпечити готелям конкурентну перевагу на ринку.

Основний матеріал і результати. Модернізація виробництва в готельній сфері стає ключовим чинником забезпечення конкурентоспроможності та сталого розвитку підприємств. В умовах динамічного ринку гостинності, де очікування гостей постійно зростають, оновлення матеріально-технічної бази та впровадження інноваційних рішень є не лише актуальним, а й необхідним для утримання позицій на ринку. Цей комплексний процес спрямований на підвищення ефективності роботи, покращення якості послуг і збільшення прибутковості. Він передбачає інтеграцію сучасних технологій, обладнання та управлінських підходів, що дозволяє підприємствам оперативіно реагувати на зміни ринку й удосконалювати операційні процеси. Особливу роль відіграє технологічна модернізація, яка забезпечує можливість створення унікальних послуг, підвищуючи цінність пропозиції для гостей [3]. У готельному бізнесі, де якість обслуговування є ключовим фактором, такі зміни можуть суттєво вплинути на задоволеність клієнтів, підвищити лояльність та, в кінцевому підсумку, забезпечити довгострокове зростання доходів.

Сучасні гості високо цінують зручність, швидкість обслуговування та технологічні рішення, які роблять їхнє перебування комфортнішим і більш автономним. Саме тому провідні готелі активно інтегрують інноваційні системи, які полегшують взаємодію з клієнтами, знижують потребу в фізичних процесах та мінімізують контакт із персоналом. Такі інновації, як технології «open key» та «smart room», є чудовим прикладом сучасної техніко-технологічної модернізації, яка надає новий рівень зручності і безпеки для гостей.

Технологія «open key» стає однією з найпопулярніших новацій у готельному бізнесі. Вона передбачає використання мобільних пристроїв для безконтактного доступу до готельних номерів, замінюючи традиційні магнітні картки або фізичні ключі. Однією з головних переваг цього підходу є підвищений рівень зручності для гостей, оскільки мобільний додаток дозволяє уникнути необхідності носити фізичний ключ і значно спрощує процес доступу. Окрім того, у випадку втрати або зламу пристрою, цифровий ключ можна миттєво заблокувати, забезпечуючи додатковий рівень безпеки.

Технологія «open key» – сучасний інструмент у сфері готельного бізнесу, що стрімко розвивається на хвилі зростаючої цифровізації та змін у потребах гостей. Ідея дистанційного доступу до номерів народилася з потреби в покращенні зручності та безпеки гостинності. Традиційні ключі й навіть магнітні картки вже не могли повністю відповідати очікуванням сучасних споживачів, які звикли до мобільних технологій і бажають отримувати обслуговування з мінімальними затримками.

Перехід до технології «open key» відбувався поступово. В кінці 90-х в готелях з'явилися магнітні картки, які можна було легко перепрограмувати для кожного нового гостя. Проте такий метод мав певні недоліки: картки швидко зношувалися, легко виходили з ладу та потребували фізичного отримання на рецепції. Пізніше готелі перейшли на безконтактні картки та браслети, що зробило процес доступу ще простішим. Але справжній прорив стався із появою цифрових технологій та смартфонів, які відкрили нові можливості для безконтактного доступу.

З розвитком мобільних додатків почала формуватися концепція «open key», де роль фізичного ключа виконував смартфон. Гостю достатньо встановити додаток, щоб отримати цифровий ключ після бронювання номера. Перші версії таких систем, які виникли у 2010-х роках, передбачали передачу коду доступу, який вводився вручну. Згодом з'явилися вдосконалені рішення, що дозволяли використовувати Bluetooth і NFC, щоб автоматично відкривати двері, коли гість наближається до кімнати [4].

Технологія «open key» є частиною сучасних систем контролю доступу, які забезпечують не лише безпеку, а й зручність для гостей та персоналу готелів. Електронні замки поступово стають стандартом у готелях, і зараз понад 90% нових готелів в Україні використовують цю технологію. Еволюція систем включає перехід від магнітних карток до безконтактних карт і браслетів, а тепер – до цифрових ключів, які гість отримує на смартфон під час бронювання.

Серед головних переваг «open key» для керуючих готелем – дистанційний контроль роботи готелю, можливість швидко реагувати на конфліктні ситуації та спостереження за заселенням і діями персоналу. Для гостей це зручність і автономність, адже можна уникнути черг на рецепції і використовувати власний смартфон для входу в номер. Такі системи можуть бути інтегровані в будь-які об'єкти – від великих готелів до апарт-готелів та приватних апартаментів. Вони не тільки дозволяють керувати доступом до номерів і приміщень, але й допомагають готелям економити на електроенергії та персоналі, особливо в періоди низького завантаження. Так, Omnitec Systems, наприклад, пропонує різні моделі електронних замків, зокрема, EVO, SLIM і FLAT, які працюють у хмарній онлайн-системі. Гості можуть відкривати двері за допомогою мобільного додатка, цифрового коду або картки, що надає додатковий комфорт та підвищує безпеку. Середня ціна даної системи для одного номера складає 1200 грн. (встановлення 1 мобільного ключа в номер – становить 600 грн. Встановлення плати BLE – 200 грн RFID-зчитувач – 400 грн) [5].

Дослідження показують, що впровадження «open key» не лише оптимізує процес заселення, але й покращує загальне враження від перебування у готелі. Відсутність необхідності звертатися до стійки реєстрації, можливість дистанційного отримання ключа – все це дозволяє уникати черг і скоротити час, необхідний для поселення гостей. Технологія «open key» також дозволяє інтегрувати додаткові функції, такі як доступ до інформації про послуги готелю, можливість бронювання та замовлення додаткових послуг безпосередньо через мобільний додаток [6; 7].

Сучасна концепція «smart room» орієнтована на надання індивідуалізованих можливостей для кожного гостя. «Розумна кімната» зазвичай оснащена системами автоматичного регулювання освітлення, температури, жалюзі та медіа-пристроїв, що дозволяє гостям максимально адаптувати середовище під власні потреби. Це стає особливо важливим для бізнес-класу готелів, де індивідуальний комфорт і зручність є пріоритетними. Автоматизація таких функцій значно спрощує процес управління параметрами кімнати, що сприяє покращенню клієнтського досвіду. Гості можуть заздалегідь налаштувати комфортний рівень освітлення чи температури, а також використовувати голосові команди або мобільний додаток для регулювання обстановки в номері. Сучасні дослідження свідчать, що подібні технології знижують рівень стресу у відвідувачів і сприяють підвищенню задоволеності послугами готелю [7].

Рішення «smart room», що використовуються в готелях, також пропонують голосове управління. Така система була встановлена у 100 вітальнях у 40 готелях Китаю. Розмовляючи один з одним у кімнаті, вони можуть керувати внутрішнім обладнанням та отримувати практичну інформацію. Наприклад, кілька таких смарт-кімнат з'явилися в готелі Sanlitun в Пекіні [8]. Розмовляючи через смарт-колонку, гості можуть запитувати інформацію про трансфер між готелем та аеропортом, замовляти готельні послуги, а також керувати температурою, кондиціонером та освітленням. Мережа готелів Marriott International також співпрацює з Amazon.com, пропонуючи такі послуги, як голосове замовлення. Гостей у готелях Marriott супроводжує віртуальний асистент, який приймає замовлення на їжу та прибирання, а також телефонує для виклику сервісу. Крім того, він може легко визначати місцезнаходження гостей, програвати музику і керувати деякими розумними пристроями в номері. Marriott Group також інвестувала в PlacePass, сервіс бронювання, який полегшує гостям пошук екскурсій та місцевих визначних пам'яток. Асог представила додаток АсогLocal, який дозволяє мандрівникам і місцевим жителям замовляти квіти, знаходити місця для зберігання, бронювати персональних тренерів, а також замовляти послуги кур'єра і хімчистки. Додаток поширився по всій Європі і стає все більш глобалізованим [9].

В Україні, дана технологія також набирає популярності, зокрема вона встановлена у готелі RadissonBluResort, Bukovel. На сьогодні система функціонує тільки у номерах вищої категорії : президентський номер – 1, номери категорії люкс – 6; номери категорії спа-люкс – 4. Тобто встановлено 11 систем – загальної вартість 93500 грн [10].

Інтеграція цифрових технологій в операційні процеси готелів дозволяє значно підвищити ефективність управління ресурсами та зменшити витрати на обслуговування. Зокрема, цифрові ключі

не потребують заміни магнітних карток і зменшують потребу в частих зверненнях на стійку реєстрації. Система «open key» дає можливість готельному персоналу автоматично контролювати доступ до номерів, що значно спрощує управління ресурсами та дозволяє знизити витрати на обслуговування приміщень.

Що стосується «smart room», то автоматизовані системи управління енергією також дозволяють зменшити витрати, пов'язані з використанням електроенергії та води. Наприклад, система може автоматично вимикати освітлення та кондиціонування, коли гість виходить з кімнати, або регулювати інтенсивність обігріву відповідно до зовнішніх кліматичних умов. Таким чином, інноваційні технології не лише підвищують рівень комфорту для гостей, але й дозволяють оптимізувати витрати готелю [11].

Застосування безконтактних технологій потребує додаткових заходів безпеки для захисту персональних даних і забезпечення конфіденційності гостей. Технологія «open key» з одного боку полегшує доступ до номерів, з іншого боку вона може бути вразливою до кібератак, що створює загрозу для безпеки особистих даних. Одним з ключових аспектів у цій сфері є застосування багаторівневих протоколів шифрування даних та двофакторної аутентифікації для забезпечення доступу лише уповноважених осіб.

Системи «smart room» також можуть стати мішенню для хакерів, оскільки вони підключені до інтернету і дозволяють віддалене управління. Тому важливим є встановлення кібербезпекових рішень, таких як постійний моніторинг мережеских загроз, оновлення програмного забезпечення та захист від зломів. Це дозволяє готелям гарантувати безпечне використання інноваційних технологій, не ризикуючи конфіденційністю даних своїх гостей [7].

Використання «smart room» в готельному бізнесі також сприяє підвищенню екологічної свідомості та ефективності використання ресурсів. Автоматизовані системи управління енергією дозволяють готелям знижувати споживання електроенергії, що зменшує вуглецевий слід та сприяє охороні довкілля. Наприклад, автоматичне регулювання кондиціонування та обігріву, контроль освітлення відповідно до часу доби і присутності гостей – все це допомагає оптимізувати витрати електроенергії.

Готелі, які використовують «розумні кімнати», можуть значно покращити свої екологічні показники та залучити клієнтів, які цінують екологічні інновації. Крім того, зниження витрат на електроенергію та воду сприяє зменшенню загальних операційних витрат, що створює додаткові переваги для готельного бізнесу в цілому.

Інноваційні технології відкривають широкі можливості для підвищення рівня персоналізації обслуговування гостей. Використання систем «open key» та «smart room» дозволяє готелям створювати індивідуалізований досвід для кожного клієнта на основі його попередніх візитів і уподобань. Зокрема, технологія «smart room» може автоматично налаштовувати параметри кімнати відповідно до історії відвідувань гостя або на основі його профілю, що зберігається у системі готелю [12].

Готелі також можуть використовувати аналітичні інструменти для відстеження вподобань гостей, з метою пропонування релевантних послуг та рекомендацій. Наприклад, якщо гість раніше користувався певними послугами або робив замовлення, система може пропонувати йому схожі варіанти під час наступного візиту, що значно підвищує рівень персоналізації. Таким чином, технології «open key» та «smart room» стають важливим елементом у створенні унікального клієнтського досвіду, що сприяє розвитку лояльності гостей і підвищує конкурентоспроможність готелів [13].

Висновки. Впровадження інноваційних технологій, таких як «open key» та «smart room», на підприємствах індустрії гостинності є важливим кроком для покращення якості послуг, оптимізації ресурсів та підвищення конкурентоспроможності закладів. У результаті адаптації цих технологій готелі можуть забезпечувати гостям комфортний і безпечний досвід, що відповідає сучасним очікуванням мандрівників. Мобільні ключі, доступні за допомогою смартфонів, дозволяють гостям отримувати доступ до номерів без традиційної реєстрації, що не лише економить час, а й знижує необхідність у фізичних контактах, що особливо важливо в умовах підвищених вимог до безпеки.

Система «smart room», у свою чергу, надає гостям контроль над умовами перебування, дозволяючи налаштовувати освітлення, температуру, мультимедіа і навіть замовляти додаткові послуги за допомогою мобільного додатка. Це значно покращує враження гостей від перебування, а для готелю означає зменшення витрат на енергоспоживання та більш ефективне управління ресурсами.

Завдяки впровадженню таких рішень, готелі мають змогу приваблювати нові категорії клієнтів, адаптуючись до сучасних потреб і підвищуючи рівень обслуговування. Окрім того, інновації на кшталт

«open key» та «smart room» сприяють оптимізації операційних процесів і знижують витрати на персонал, що особливо актуально для сезонних та невеликих готелів. У цілому, ці технології підкреслюють нові можливості готельної індустрії у використанні цифрових рішень для забезпечення сталого розвитку та зміцнення репутації готелів, які готові відповідати сучасним викликам ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Drucker P.F. *The essential drucker*. Routledge, 2020. 294 p.
2. Barras R. *Towards a theory of innovation in services*. Research policy. 1986. P. 161–173.
3. Босовська М.В., Охріменко А.Г. Стратегічні вектори розвитку індустрії гостинності в Україні. *Перспективи розвитку індустрії туризму і гостинності в Україні та світі*: тези доповідей I Міжнародної науково-практичної конференції. 13–14 вересня 2024 р. Луцьк : ЛНТУ. С. 7–11.
4. Discover The Latest Digital Trends in the Hospitality Industry. Revfine. URL: <https://www.revfine.com/digital-trends-hospitality-industry/> (дата звернення: 08.11.2024).
5. Навіщо готелю електронні замки? Ribas Hotels Group URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/zachem-otelyu-elektronnie-zamki/> (дата звернення: 08.11.2024).-
6. Градобітова О., Тітомир Л. Впровадження інноваційних технологій “open key” та “smart room” в готелі. *Глобалізаційні процеси : виклики та рішення* : матеріали IX Міжнародної науково-практичної конференції (Одеса, МГУ, 12 листопада 2024 р.). 2024. С. 155–156.
7. Кривко А.Ф. Тренди інвестиційного розвитку підприємств готельного господарства України. *Проблеми системного підходу в економіці*. Вип. 3 (83). 2021. С. 38–44.
8. Innowacyjne technologie w branży hotelarskiej. Pasazer.com. URL: <https://www.pasazer.com/news/24002/innowacyjne,technologie,w,branzy,hotelarskiej.html> (дата звернення: 08.11.2024).
9. Прокопенко Н., Коваленко Н., Шапіро Д. Інноваційні технології та їхня роль у забезпеченні конкурентоспроможності готельних підприємств. *Modeling the development of the economic systems*. 2024. № 4. С. 32–38.
10. Побігун О.В., Коробейникова Я.С. Впровадження інноваційних технологій в готельну індустрію для підвищення якості надання послуг (кейси готелю «RADISSON BLU HOTELS&RESORTS»). *Scientific Bulletin of Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas (Series: Economics and Management in the Oil and Gas Industry)*. 2023. № 1(27). С. 111–122.
11. Миронов Ю.Б. Інноваційний розвиток готельно-ресторанного господарства та харчових виробництв: матеріали I Міжнар. наук.-практ. конф. Прага: Oktan Print, 2020. С.186–187.
12. Ставська Ю.В. Особливості та зміст інновацій у сфері гостинності. *Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2018. № 3. С. 35–46.
13. Мартинюк О., Корольов І. Тенденції розвитку VR, AR та MR технологій у сучасному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2020. № 22.
14. Key Digital Trends in the Hospitality Industry for 2024!.Revfine.com. URL: <https://www.revfine.com/digital-trends-hospitality-industry/> (дата звернення: 08.11.2024).
15. Ribas Hotels Group. Навіщо готелю електронні замки?. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/zachem-otelyu-elektronnie-zamki/> (дата звернення: 08.11.2024).
16. Berbeka J., Borodako K. Technologie cyfrowe w obiektach hotelarskich. WizerunekRelacjeKomunikacja. Wydawnictwo C.H. Beck. 2020. С. 172–185.

REFERENCES:

1. Drucker P. F. (2020) *The essential drucker*. Routledge, 294 p.
2. Barras R. (1986) *Towards a theory of innovation in services*. Research policy. P. 161–173.
3. Bosovska M. V., Okhrimenko A. G. (September 13–14, 2024) *Stratichichni vektory rozvytku industrii hostynnosti v Ukraini* [Strategic vectors of the development of the hospitality industry in Ukraine]. *Perspektyvy rozvytku industrii turyzmu i hostynnosti v Ukraini ta sviti: tezy dopovidei I Mizhnarodnoi nauково-praktychnoi konferentsii*. Lutsk: LNTU (in Ukrainian)
4. Discover The Latest Digital Trends in the Hospitality Industry. Revfine. Available at: <https://www.revfine.com/digital-trends-hospitality-industry/> (accessed November 11, 2024).
5. Why do hotels need electronic locks? Ribas Hotels Group. Available at: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/zachem-otelyu-elektronnie-zamki/> (accessed November 11, 2024).
6. Hradobitova O., Titomyr L. (November 12, 2024) *Vprovadzhennia innovatsiinykh tekhnolohii “open key” ta “smart room” v hoteli* [Introduction of innovative technologies “open key” and “smart room” in hotels]. *Hlobalizatsiini protsesy : vyklyky ta rishennia* : materialy IKh Mizhnarodnoi nauково-praktychnoi konferentsii. Odesa: MHU. (in Ukrainian)
7. Kryvko A. F. (2021) *Trendy investytsiinoho rozvytku pidpriemstv hotelnoho gospodarstva Ukrainy* [Trends in investment development of hotel enterprises in Ukraine]. *Problemy systemnoho pidkhodu v ekonomitsi – Problems of a systemic approach in economics*, vol. 3 (83), pp. 38–44.
8. Innowacyjne technologie w branży hotelarskiej. Pasazer.com. Available at: <https://www.pasazer.com/news/24002/innowacyjne,technologie,w,branzy,hotelarskiej.html> (accessed November 11, 2024).

9. Prokopenko N., Kovalenko N., Shapiro D. (2024) Innovatsiini tekhnolohii ta yikhnia rol u zabezpechenni konkurentospromozhnosti hotelnykh pidpriemstv [Introduction of innovative technologies in the hotel industry to improve the quality of service provision]. *Modeling the development of the economic systems*, vol. 4, pp. 32–38.

10. Pobihun O. V., Korobeinykova Ya. S. (2023) Vprovadzhennia innovatsiinykh tekhnolohii v hotelnu industriiu dlia pidvyshchennia yakosti nadannia posluh (keisy hoteliu «RADISSON BLU HOTELS&RESORTS») [Introduction of innovative technologies into the hotel industry to improve the quality of service provision (case studies of the hotel "RADISSON BLU HOTELS&RESORTS")]. *Scientific Bulletin of Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas (Series: Economics and Management in the Oil and Gas Industry)*, vol. 1(27), pp. 111–122.

11. Myronov Yu. B. (2020) Innovatsiinyi rozvytok hotelno-restorannoho hospodarstva ta kharchovykh vyrobnytstv [Innovative development of the hotel and restaurant industry and food production]: materialy I Mizhnar. nauk.-prakt. konf. Praha: Oktan Print. (in Ukrainian)

12. Stavskaya Yu. V. (2018) Osoblyvosti ta zmist innovatsii u sferi hostynnosti [Features and content of innovations in the hospitality sector]. *Ekonomika. Finansy. Menedzhment: aktualni pytannia nauky i praktyky*, vol. 3, pp. 35–46.

13. Martyniuk O., Korolov I. (2020) Tendentsii rozvytku VR, AR ta MR tekhnolohii u suchasnomu biznesi [Trends in the development of VR, AR and MR technologies in modern business]. *Ekonomika ta suspilstvo- Economics and Society*, vol. 22, pp. 1–6.

14. Key Digital Trends in the Hospitality Industry for 2024!. Revfine.com. Available at: <https://www.revfine.com/digital-trends-hospitality-industry/> (accessed November 11, 2024).

15. Ribas Hotels Group. Why does a hotel need electronic locks?. Available at: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/zachem-otelyu-elektronnie-zamki/> (accessed November 11, 2024).

16. Berbeka J., Borodako K. Technologie cyfrowe w obiektach hotelarskich. WizerunekRelacjeKomunikacja. Wydawnictwo C.H. Beck. 2020. С. 172–185.

УДК 640.4

JEL O31, C52, D61, O14

Каламан Ольга Борисівна, доктор економічних наук, доцент, професор кафедри менеджменту, Міжнародний гуманітарний університет, м. Одеса. **Градобітова Ольга Ігорівна**, здобувачка вищої освіти, Міжнародний гуманітарний університет, м. Одеса. **Імплементация інноваційних технологій як основа ефективного функціонування підприємств індустрії гостинності.**

У статті проведено аналіз впровадження інноваційних технологій «open key» та «smart room» на підприємствах індустрії гостинності, досліджено їхній вплив на якість обслуговування, конкурентоспроможність і операційну ефективність готелів. Визначено основні переваги цих технологій: підвищення рівня безпеки та персоналізації досвіду гостей, оптимізація енергоспоживання, зниження витрат на обслуговування та спрощення управління ресурсами. Доведено, що інновації типу «open key» та «smart room» дозволяють готелям відповідати сучасним потребам клієнтів і сприяють сталому розвитку індустрії гостинності. Розглядаються ключові аспекти та переваги технологій «open key» і «smart room», їхня роль у покращенні якості обслуговування та підвищенні безпеки, а також їхній потенціал у сфері зниження екологічного навантаження та розширення можливостей персоналізованого підходу до кожного гостя.

Ключові слова: інноваційні технології, open key, smart room, підприємства готельного бізнесу, якість обслуговування, конкурентоспроможність, автоматизація, оптимізація енергоспоживання, персоналізація.

UDC 640.4

JEL O31, C52, D61, O14

Olga Kalaman, Doctor of Economics, Associate Professor, Professor at the Department of Management, International Humanitarian University, Odesa. **Olga Gradobitova**, Higher Education Applicant, International Humanitarian University, Odesa. **Implementation of innovative technologies as the basis for the effective functioning of hospitality industry enterprises.**

Implementation of innovative technologies as the basis for the effective functioning of hospitality industry enterprises. The article analyzes the implementation of innovative technologies "open key" and "smart room" at hospitality industry enterprises, and examines their impact on the quality of service, competitiveness and operational efficiency of hotels. The main advantages of these technologies are identified: increasing the level of security and personalization of guest experience, optimizing energy consumption, reducing maintenance costs and simplifying resource management. It is proven that innovations such as "open key" and "smart room" allow hotels to meet modern customer needs and contribute to the sustainable development of the hospitality industry. The key aspects and advantages of open key and smart room technologies are considered, their role in improving the quality of service and increasing security, as well as their potential in reducing the environmental burden and expanding the possibilities of a personalized approach to each guest. The introduction of innovative technologies such as open key and smart room in hospitality industry enterprises is an important step to improve the quality of services, optimize resources and increase the competitiveness of establishments. As a result of adapting these technologies, hotels can

provide guests with a comfortable and safe experience that meets the modern expectations of travelers. Mobile keys, accessible via smartphones, allow guests to access rooms without traditional registration, which not only saves time, but also reduces the need for physical contact, which is especially important in conditions of increased security requirements. The smart room system, in turn, gives guests control over their stay, allowing them to adjust lighting, temperature, multimedia and even order additional services using a mobile application. This significantly improves the guest experience, and for the hotel, it means reduced energy costs and more efficient resource management.

Key words: Innovative technologies, open key, smart room, hotel business, service quality, competitiveness, automation, optimization of energy consumption, personalization.