

УДК 640.43:338.46

DOI: [10.33042/2522-1809-2024-7-188-36-41](https://doi.org/10.33042/2522-1809-2024-7-188-36-41)

S. Sysoieva, Ye. Holenishcheva

Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics, Ukraine

INNOVATIVE STRATEGIES IN THE HOTEL BUSINESS: ADAPTATION TO MARKET TRENDS AND MANAGEMENT OF COMPETITIVE ADVANTAGES

The purpose of the text is to analyze and systematize innovative strategies in the hotel business. The research is aimed at determining effective approaches to increase the competitiveness of enterprises, using modern technologies and taking into account market trends, consumer needs, and legislative features, which will contribute to the long-term economic growth of the hotel sector.

Keywords: *innovations, technologies, competitiveness of hotels, service market, platforms, strategic planning.*

Introduction

The problem of survival and development of enterprises in the hospitality industry is becoming more and more urgent in the conditions of rapid changes in the market environment. Increasing competition, changes in consumer preferences, the emergence of new technologies, and requirements for sustainable development encourage hotel enterprises to constantly adapt. In this context, ensuring business security, which includes financial stability, reputation, efficient use of resources, and the ability to quickly respond to market challenges, becomes a critical aspect. The main problem is not only maintaining competitiveness but also creating a unique value for customers that stimulates their interest and loyalty to the hotel brand.

Innovative hotel business development strategies are the answer to this challenge. The involvement of the latest technologies and the modernization of service provides an opportunity for hotels to improve their services and adapt them to modern standards, expectations, and needs of guests. The development and implementation of such strategies are based on the constant analysis of market trends, as well as on the determination of the needs of the target audience, which are constantly changing. For example, the use of automated service systems, mobile applications, the Internet of Things (IoT), and artificial intelligence technologies increases convenience for customers and personalizes their hotel experience, which positively affects their level of satisfaction and return.

Without an innovative approach to strategic development, the hotel risks losing its competitive advantage. A product that is not updated by the technical, aesthetic, and ergonomic requirements of the modern market becomes undemanding among demanding consumers who quickly get used to new standards. This is especially important given the high pace of changes in the service sector, where personalization, comfort, and access to the latest services are becoming the basic criteria for customer choice. Thus, the development of an effective innovation strategy is a necessary condition for the

survival and further success of hotel enterprises in a changing market environment.

Literature Review

The works of such scientists and specialists as O.L. Vorsovsky[3], A.O. Gelikh[4], O.S. Listrova[6], Yu.M. Nikolchuk[7] and others. Various aspects of the dynamics of the hotel services market, taking into account the use of enterprise development strategies, were studied in the works of I.L. Krayniuk[1], N.M. Polchaninova [1], M.P. Pasichnyk [5], T.V. Lysyuk [5], O.V. Tereshchuk [5] and others. However, the use of innovative development strategies by hotel business enterprises of new management methods and service technologies in different regions of our country has not been sufficiently studied, which determined the relevance of the study.

Aim and Objectives

The purpose of the article is to justify the main tools of innovative technologies, which are necessary for running an effective hotel business, to analyze innovations that will change the hospitality industry shortly and provide competitive advantages on the market in modern conditions.

Research methods: statistical method, method of competitive analysis, method of generalization, forecasting.

Discussion of Results

The strategies of the hotel business enterprise are developed based on careful monitoring of the hotel's external and internal environment: research and forecasting of the activities of hotel services market subjects (possible competitors), trends in the investment climate, features of the federal and regional legislative framework, benefits and solvency of buyers of hotel services. When choosing an innovative strategy, hotel enterprises must take into account the specifics of the market for a specific business period. Table 1 presents types of innovative strategies in the hotel business.

Table 1.

Types of innovative strategies in the hotel business [compiled by the author]

The name of the strategy	Characteristics of innovative strategy
BTL strategy	A strategy involving creative actions directly aimed at the guest's decision to choose the appropriate service through loyalty programs, promotions, sampling, etc.
Business strategy	A strategy involving the development of a comprehensive hotel management plan, taking into account the combination of modern methods of competition in order to ensure market advantages
Differentiation strategy	The strategy involves the development of a unique hotel product or its line, different in terms of its consumer properties from a competitor's product
Innovative strategy	The strategy is built using Internet technologies. The use of innovative products in the operation of a hotel enterprise can strengthen the image of the hotel, increase the flow of regular customers, which is a guarantee of profit
Outsourcing strategy	The strategy of outsourcing is to transfer part of the production functions, which are related to the main production, to the contractor-outsourcer. Usually, hotels use the services of information companies during the maintenance of Internet sites, support of information systems of the enterprise
Competition strategy of hotel business enterprises	The strategy is aimed at concentrating efforts on developing that market niche, which is not yet interesting to stronger competitors
Marketing strategy of the hotel business enterprise	The strategy involves the development of several options for the use of available resources depending on the market situation: - capturing a market niche; development of unique hotel services, etc.
Hotel staff marketing strategy	The strategy involves the development of an attractive hotel-employer brand for the purpose of hiring good specialists, psychological methods and professional diagnostic tools of eichars are used.
Benchmarking strategy	The strategy consists in a careful analysis of the best practices of both direct competitors and representatives from other spheres of activity.

Depending on the specifics of the business environment in which the hotel operates, it is necessary to adhere to certain principles of using the selected hotel strategy. Strategic principles of management are the foundation on which the basic norms of behavior of the hotel organization are built, which are guided by owners and managers in the process of developing and implementing strategic decisions (Fig. 1.). Using an innovative strategy, hotel enterprises must follow the following stages[9]:

- setting prospective goals and intermediate tasks of the hotel's innovative activity organization;
- development of innovative measures included in the hotel's development strategy;
- control over compliance with the items of the hotel's innovation policy plan;
- careful distribution of human, material and financial resources of the enterprise between objects of innovative activity;
- development of long-term strategic plans for the

innovative activities of the hotel;

- mandatory use of benchmarking tools.

The main innovative trends in the development of the hotel market are[12]:

- 1) expansion of international hotel chains;
- 2) significant deepening of specialization of hotel enterprises;
- 3) development of a network of small guests of night companies;
- 4) use of Internet technologies.

The high-tech platform of the innovative strategy has actually become an integral part of the global, in particular, the Russian hotel business. The authors studied the main innovative practical approaches to running a modern successful hotel business in the following main areas of technology[8]:

- mobile technologies;
- business technologies;
- marketing innovations;

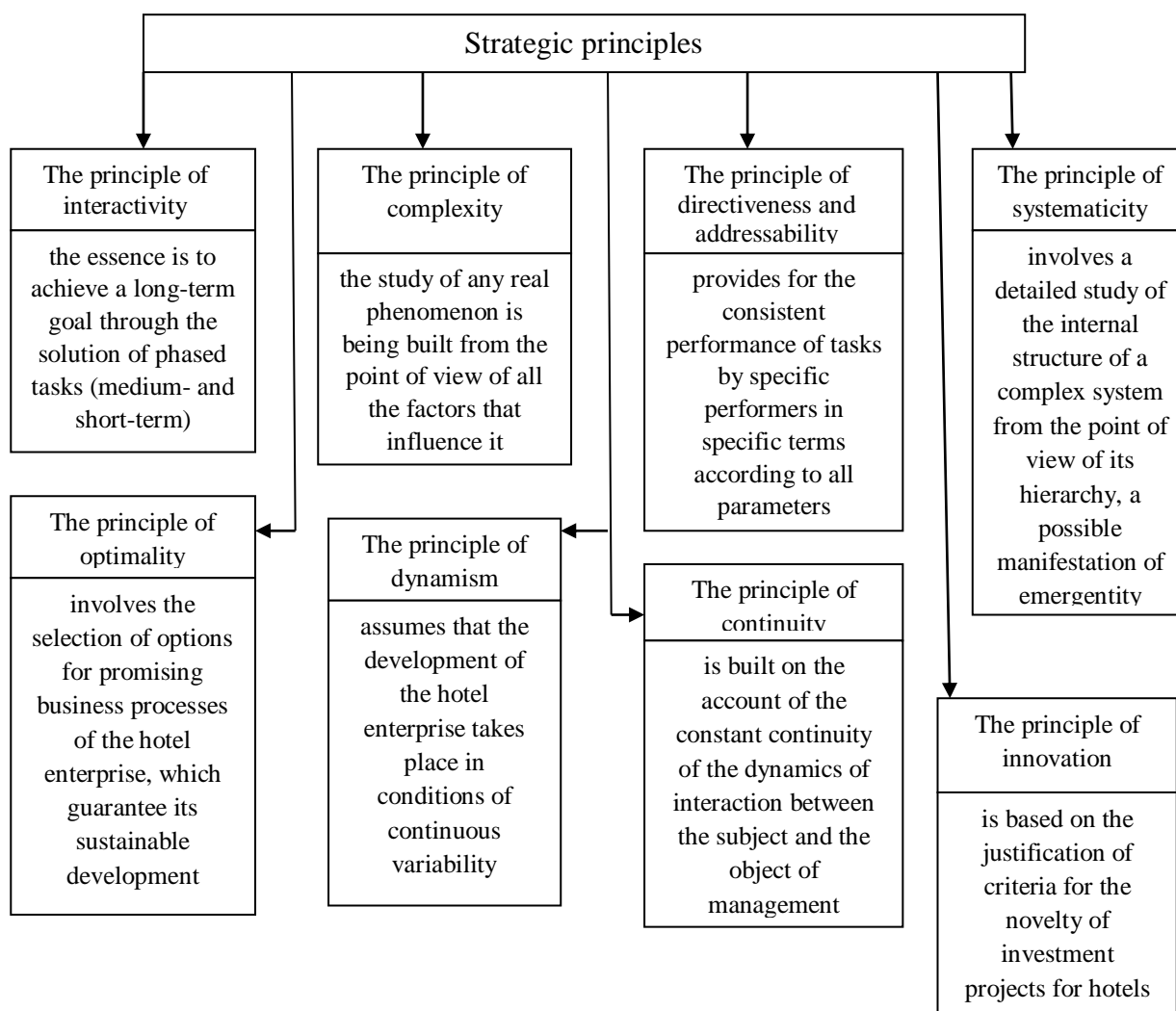


Fig. 1. Strategic principles for the development and implementation of strategic solutions[compiled by the author]

- large "BigData" databases and application programming interface "API" (Application programming interface).

Modern trends were systematized in Table 3 according to the main directions in the relevant technologies.

According to Table 2, the largest group of innovative trends in the hotel business is based on the use of the "API" application software interface, therefore, the further innovative development of the hotel sector will be based on the use of large information databases and ready-made software solutions of large third-party developers: Alphabet Inc. (Google), Amazon (Amazon), etc.

Based on the systematization of innovative trends in Table 2, it can be concluded that the largest part of modern innovative solutions in the hotel business are technologies based on the integration of programming interfaces (APIs) and large databases. This trend confirms that the hospitality industry relies heavily on off-the-shelf technology solutions from leading third-

party developers such as Alphabet Inc. for further development. (Google) and Amazon.

A significant emphasis is placed on the use of large volumes of data (Big Data), artificial intelligence (AI), the Internet of Things (IoT) and voice control, which allows hotels to more effectively adapt their services to the needs of guests. Trends include not only technological innovations to optimize business processes, but also marketing tools to improve customer interaction, such as social engineering and SMS messaging in loyalty programs.

Other important trends are mobile technology, including mobile booking applications, mobile payments, and the use of smartphones as electronic room keys. All this emphasizes the focus on the integration of convenient digital solutions that increase the comfort and speed of customer service.

Table 2.
Systematization of modern innovative trends in the development of the hotel business [compiled by the author]

Innovative trends	Mobile technologies	Business technologies (Technology in Properties)	Marketing innovations	«Big Data» and «API»
Large databases (BigData)		+	+	+
Accounting for the sustainability of guests (Activities)	+	+	+	+
Use of cryptocurrencies	+	+	+	+
An increase in the number of technological gadgets		+		+
Social engineering and marketing	+		+	+
Sale of "smart numbers"		+	+	+
Using the Internet of Things (IoT)		+	+	+
Using voice control (Voice assistant)		+	+	+
Creating your own mobile apps (Mobil apps)	+			+
Delivery of ready-made food (Food Delivery Services)	+			+
Mobile restaurants (foodtrucks)	+	+		+
A trend where a big business player offers apartments, houses for rent as part of their hotels	+		+	+
Virtual reality system	+		+	+
Use of bots (Bots)	+		+	+
Use of artificial intelligence (AI)	+	+	+	+
Making mobile payments (Mobile payment)	+			+
Use of SMS messages in loyalty programs (Loyaltyprograms)	+		+	+
Possibilities of using smartphones instead of keys with the appropriate application (Mobilekeyaccess)	+	+		
Using the Application Programming Interface (API)				+

Thus, the development of the hotel industry is based on a combination of innovative IT solutions aimed at improving comfort for guests and optimizing operational activities, which allows the hotel business to respond effectively to the changing needs of the market.

Conclusions

The conducted study of innovative development strategies in the field of hotel business revealed key aspects affecting the efficiency of enterprises in the modern environment. The choice and implementation of the company's strategy require a comprehensive analysis of the external and internal environment: taking into account competitive factors, the investment climate, legislative requirements, as well as the

preferences and solvency of customers. The main directions of development are technological innovations that strengthen the integration of information systems and support service automation, as well as ensure better adaptation to changes in the market environment.

The study systematizes modern trends that indicate the importance of using large databases (Big Data) and application programming interfaces (APIs) as a basis for development. Among the innovative approaches are those that use mobile applications, Internet of Things (IoT) systems, artificial intelligence (AI), voice assistants, and virtual reality technologies to improve the quality of service. Hospitality businesses are also actively implementing elements of social engineering, marketing innovation, and

benchmarking strategies to analyze and improve their practices.

Thus, innovative development in the hotel business is based on digital technologies and the integration of automated solutions that improve guest service, increase the competitiveness of enterprises and ensure stable development in the conditions of global digitalization.

References

1. Holenisheva Ye.Yu. *Upravlinnya mehanizmom garantuvannya finansovo-ekonomichnoyi bezpeki socialno-ekonomichnih sistem riznih rivniv funkcionuvannya // Materiali II Vseukrayinskoyi naukovopraktichnoyi konferenciyi «Upravlinnya mehanizmom garantuvannya finansovo-ekonomichnoyi bezpeki socialno-ekonomichnih sistem riznih rivniv funkcionuvannya» (m. Mikolayiv, 15-17 listopada 2023 r.)*

2. Hong, J.F.L.; Chzhao, X.; Stenli, S.R. *Praktiki HRM na osnovi spivpraci ta vidkriti innovaciyi: konceptualnij oglyad. Mizhn. Dzh. Hum. resurs. ker. 2019, 30, 31–62.*

3. Hussein Al-shami, S.A., Mamun, A.A., Ahmed, E.M. ta Rashid, N. (2022), «Shtuchnij intelekt dlya konkurentnoyi perevagi goteliv. Doslidnicke doslidzhennya z OAE», *Foresight, Vol. 24 № 5, S. 625-636.* <https://doi.org/10.1108/FS-01-2021-0014>

4. *Innovacijni tehnologiyi v gotelnomu gospodarstvi: osnovi teorii: navchalnij posibnik / T.V. Kaplina, V.M. Stolyarchuk, L.P. Malyuk, A.S. Kaplina. Poltava: PUET, 2018. 357 s.*

5. Lisyuk T.V., Tereshuk O.S., Pasichnik M.P. «Innovacijni tehnologiyi v gotelno-restorannomu gospodarstvi». *EKONOMIKA TA SUSPILSTVO, Vipusk № 40, 2022, doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11.*

6. Mendela I.Ya., Zhumbey M.M., I.B. Rumyancheva. «Innovacijni strategiyi gotelnih pidpriemstv». *Rozvidka XXI, vip. 2, 2020, stor. 140-143.*

7. Prushkivska Ye.V., K.O. Avramenko. «Innovacijni strategiyi rozvitku mizhnarodnih kompanij v umovah globalizaciyi». *Ekonomichnij visnik, br. 4, 2020, ev.nmu.org.ua/docs/2020/4/EV20204_028-035.pdf.*

8. Sysoeva S.I., Sidak V.V. *Teoretichni zasady konkurentospromozhnosti u gotelnij industriji / S. I. Sisoyeva, V.V. Sidak // Mizhnarodnij naukovij zhurnal «Internauka» seriya: «Ekonomichni nauki», №3 (03/137), 2023, S. 17-28*

9. *Stan ta perspektivi rozvitku turistichnogo ta gotelno-restorannogo biznesu : kolektivna monografiya / za red. d.i.n., prof. Chepurdi H.M.; Cherkas. derzh. tehnol. un-t. Cherkasi : ChDTU, 2019. 157 s.*

10. *STRATEGIYI ROZVITKU GOTELNO-RESTORANNOGO BIZNESU V UKRAYINI. Ekonomichnij chasopis Volinskogo nacionalnogo universitetu imeni Lesi Ukrayinki. 4, 24 (gruden 2020), 24–29.*

11. Timar I.V. *Innovacijna skladova imidzhu pidpriemstv sferi gotelnih poslug. Visnik Lvivskogo politehnichnogo nacionalnogo universitetu. Vipusk №2. URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/32300/1/197-355-356.pdf>*

12. Zemlina Yu., Lifirenko O. (2019). *Tendenciyi rozvitku gotelnogo biznesu v Ukrayini / O.V. Restorannij i gotelnij konsalting. Innovaciyi – Restoranno-gotelnij konsalting. Innovaciyi, vip. 2, 1, 121-131. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/viewFile/170430/171374>*

Література

1. Голєніщева Є.Ю. Управління механізмом гарантування фінансово-економічної безпеки соціально-економічних систем різних рівнів функціонування // *Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції «Управління механізмом гарантування фінансово-економічної безпеки соціально-економічних систем різних рівнів функціонування» (м. Миколаїв, 15-17 листопада 2023 р.)*

2. Хонг, J.F.L.; Чжао, X.; Стенлі, С.Р. *Практики HRM на основі співпраці та відкриті інновації: концептуальний огляд. Міжн. Дж. Хум. ресурс. кер. 2019, 30, 31–62.*

3. Hussein Al-shami, S.A., Mamun, A.A., Ahmed, E.M. ta Rashid, N. (2022), «Штучний інтелект для конкурентної переваги готелів. Дослідницьке дослідження з ОАЕ», *Foresight, Vol. 24 № 5, S. 625-636.* <https://doi.org/10.1108/FS-01-2021-0014>

4. *Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна. Полтава: ПУЕТ, 2018. 357 с.*

5. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Пасичник М.П. «Інноваційні технології в готельно-ресторанному господарстві». *ЕКОНОМІКА ТА СУСПІЛЬСТВО, Випуск № 40, 2022, doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11.*

6. Мендела І.Я., Жумбей М.М., І.Б. Румянчева. «Інноваційні стратегії готельних підприємств». *Розвідка XXI, вип. 2, 2020, стор. 140-143.*

7. Прушківська Є.В., К.О. Авраменко. «Інноваційні стратегії розвитку міжнародних компаній в умовах глобалізації». *Економічний вісник, бр. 4, 2020, ev.nmu.org.ua/docs/2020/4/EV20204_028-035.pdf.*

8. Сисоєва С.І., Сідак В.В. *Теоретичні засади конкурентоспроможності у готельній індустрії / С. І. Сисоєва, В.В. Сідак // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука» серія: «Економічні науки», №3 (03/137), 2023, С. 17-28*

9. *Стан та перспективи розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу : колективна монографія / за ред. д.і.н., проф. Чепурди Х.М.; Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси : ЧДТУ, 2019. 157 с.*

10. *Стратегії розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки. 4, 24 (грудень 2020), 24–29.*

11. Тімар І.В. *Інноваційна складова іміджу підприємств сфери готельних послуг. Вісник Львівського політехнічного національного університету. Випуск №2. URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/32300/1/197-355-356.pdf>*

12. Земліна Ю., Ліфіренко О. (2019). *Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні / О.В. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації – Ресторанно-готельний консалтинг. Інновації, вип. 2, 1, 121-131. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/viewFile/170430/171374>*

Reviewer: doctor of public administration, professor, head of the scientific department for the study of management problems in the field of civil protection of the research center, V.O. Shvedun, National University of Civil Protection of Ukraine, Ukraine

Author: SYSOIEVA Svitlana
PhD in Public Administration, Associate Professor of the department of hotel, restaurant business and craft technologies Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics
E-mail - svitlanasysoieva@gmail.com
ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0790-0581>

Author: HOLENISHCHEVA Yelizaveta
teacher of the department of hotel, restaurant business and craft technologies Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics
E-mail - golenishcheva1991@gmail.com
ID ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-8067-2097>

ІННОВАЦІЙНІ СТРАТЕГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: АДАПТАЦІЯ ДО ТЕНДЕНЦІЙ РИНКУ ТА УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТНИМИ ПЕРЕВАГАМИ

С. І. Сисоєва, Є. Ю. Голенищева

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, Україна

У статті досліджено стратегічні підходи до управління готельним бізнесом на основі інноваційних рішень. Враховуючи специфіку сучасного ринку готельних послуг, який характеризується динамічними змінами споживчих уподобань та технологічними проривами, готельним підприємствам необхідно розробляти адаптивні стратегії. Основними напрямками такого стратегічного планування є комплексний аналіз зовнішнього середовища, що включає моніторинг конкурентів, вивчення інвестиційного клімату та правових умов, а також аналіз ринкової поведінки клієнтів. Дослідження показує типи інноваційних стратегій, які використовуються в індустрії гостинності, включаючи стратегію BTL, стратегію диференціації, аутсорсинг, бенчмаркінг і маркетингову стратегію. Вказується, що вибір стратегії повинен враховувати не тільки можливості підприємства, а й імливість ринкової кон'юнктури.

Особливий акцент робиться на інноваційних трендах, таких як мобільні додатки, Big Data, Інтернет речей (IoT), голосові помічники та використання штучного інтелекту. Деякі компанії вже інтегрують технології віртуальної реальності, криптовалюти та соціальну інженерію, щоб покращити взаємодію з клієнтами. Таблиця інноваційних трендів відображає застосування новітніх технологій у різних аспектах діяльності готелю, зокрема в управлінні клієнтським досвідом та створенні конкурентних переваг. Описано принципи, що складають основу стратегії розвитку, такі як ітераційність, комплексність, систематичність і динамічність, які допомагають підприємствам адаптуватися до змін і досягати довгострокових цілей.

Ще одним важливим аспектом для підвищення ефективності готельного бізнесу є впровадження інноваційних платформ для управління взаєминами з клієнтами (CRM-систем) та автоматизації процесів бронювання і обслуговування. Використання таких платформ дозволяє готелям більш точно сегментувати аудиторію, аналізувати поведінкові моделі гостей і пропонувати персоналізовані послуги. Окрім цього, інноваційні рішення на базі штучного інтелекту можуть покращувати якість обслуговування через автоматизацію відповідей на запити, управління рецензіями та оперативне реагування на потреби клієнтів. Це не тільки збільшує рівень задоволеності гостей, але й сприяє побудові довготривалих лояльних відносин, що стає важливою конкурентною перевагою для підприємств у сфері гостинності.

У результаті було зроблено висновок, що стабільне економічне зростання готельного підприємства можливе завдяки ефективній реалізації інноваційних стратегій, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності. Подальші дослідження слід зосередити на систематизації сучасних інноваційних тенденцій для побудови бізнес-планів, орієнтованих на конкретні ринкові умови та потреби.

Ключові слова: інновації, технології, конкурентоспроможність готелів, ринок послуг, платформи, стратегічне планування.