

**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ**  
**«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**  
Факультет суспільних і прикладних наук  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
на тему: «Інновації в міжнародному готельному бізнесі»

за освітньо-професійною програмою  
«Економіка та організація туристичної діяльності»  
спеціальності 242 Туризм і рекреація

Студента 4 курсу, групи Тз-20  
Головчиць Олександр Валеріївни  
(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Передерко Віталій Петрович  
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 3

Кількість балів: 67 оцінка: ECTS E

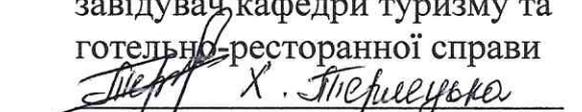
Члени комісії

<u>[підпис]</u> (підпис)	<u>Черно О.Б.</u> (прізвище та ініціали)
<u>[підпис]</u> (підпис)	<u>Лисенко О.З.</u> (прізвище та ініціали)
<u>[підпис]</u> (підпис)	<u>Теремівський Т.А.</u> (прізвище та ініціали)
<u>[підпис]</u> (підпис)	<u>Федунат М.М.</u> (прізвище та ініціали)
<u>[підпис]</u> (підпис)	<u>Мерло Л.А.</u> (прізвище та ініціали)
<u>[підпис]</u> (підпис)	<u>Мерлецько Х.М.</u> (прізвище та ініціали)

**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ**  
**«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**  
Факультет суспільних і прикладних наук  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи  
Освітній ступінь: «бакалавр»  
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

завідувач кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи

  
«06» 02 2024 року

**ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Головчиць Олександри Валеріївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Інновації в міжнародному готельному бізнесі»

Керівник роботи Передерко Віталій Петрович, викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від «12.03.2024» листопада року №19/1

2. Строк подання студентом роботи 23.05.2024

3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити) \_\_\_\_\_

Теоретичні аспекти інновацій в міжнародному готельному бізнесі

Аналіз сучасних тенденцій та практик інновацій в Україні та міжнародному готельному бізнесі

Проблеми та перспективи впровадження інновацій в міжнародному готельному бізнесі

Проблеми впровадження інновацій в міжнародному готельному бізнесі

Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сфері готельного бізнесі

Перспективи та розвиток готельно бізнесу в Україні в умовах інноваційного розвитку \_\_\_\_\_

4. Дата видачі завдання 06.02. 2024 року

## Календарний план виконання роботи

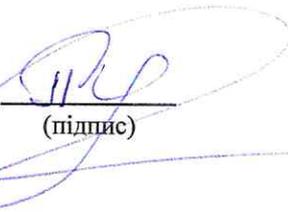
№ н/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми дипломної роботи	05.12.2024	виконано
2	Затвердження індивідуального завдання	06.02.2024	виконано
3	Підбір літературних джерел	09.02.2024	виконано
4	Складання плану кваліфікаційної роботи	12.02.2024	виконано
5	<b>Написання розділу 1.</b> Теоретичні аспекти інновацій в міжнародному готельному бізнесі	28.02.2024	виконано
6	<b>Написання розділу 2.</b> Аналіз сучасних тенденцій та практик інновацій в Україні та міжнародному готельному бізнесі	15.03.2024	виконано
7	<b>Написання розділу 3.</b> Проблеми та перспективи впровадження інновацій в міжнародному готельному бізнесі	28.03.2024	виконано
8	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	23.05.2024	виконано
9	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	27.05.2024	виконано
10	Написання відгуку наукового керівника	03.06.2024	виконано
11	Рецензування кваліфікаційної роботи	04.06.2024	виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	14.06.2024	виконано

Студент

  
 (підпис)

 Олександра ГОЛОВЧИЦЬ  
 (прізвище та ініціали)

Науковий керівник

  
 (підпис)

 Віталій ПЕРЕДЕРКО  
 (прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

Метою дослідження є аналіз і вивчення інноваційних підходів та їх впливу на міжнародний готельний бізнес.

В першому розділі розглянуто теоретичні аспекти інновацій в міжнародному готельному бізнесі.

В другому розділі проведено аналіз сучасних тенденцій та практик інновацій в Україні та міжнародному готельному бізнесі.

В третьому розділі представлено проблеми та перспективи впровадження інновацій в міжнародному готельному бізнесі.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ІННОВАЦІЯ, ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС, МІЖНАРОДНИЙ.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙ В МІЖНАРОДНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	7
1.1. Сутність і передумови розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії.....	7
1.2. Класифікація та принципи планування інновацій.....	16
1.3. Вплив інновацій на конкурентоспроможність готельного бізнесу.....	23
Висновки до розділу 1.....	29
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ ТА ПРАКТИК ІННОВАЦІЙ В УКРАЇНІ ТА МІЖНАРОДНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	30
2.1. Роль та тенденції розвитку інноваційної основи формування національних готельних мереж України.....	30
2.2. Аналіз інноваційного розвитку інформатизації готельного бізнесу...	41
2.3. Інноваційні стратегії в міжнародному готельному секторі.....	47
Висновки до розділу 2.....	57
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ В МІЖНАРОДНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	58
3.1. Проблеми впровадження інновацій в міжнародному готельному бізнесі.....	58
3.2. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу.....	71
3.3. Перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні в умовах інноваційного розвитку.....	78
Висновки до розділу 3.....	85
ВИСНОВКИ.....	86
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	89
ДОДАТКИ.....	97

## ВСТУП

**Актуальність теми.** За останні десятиліття глобальна готельна індустрія пережила значні зміни, спровоковані швидким розвитком технологій, зміною у підходах до подорожей та зростаючими вимогами споживачів. У цьому контексті інновації стають ключовим фактором успіху для готельних підприємств. Дослідження їх впливу, стратегій впровадження та перспектив розвитку набуває особливого значення.

Одним із ключових факторів, що впливає на успіх готельних підприємств, є їх здатність до інновацій. Інновації стали необхідним елементом стратегій розвитку, який дозволяє готелям не лише адаптуватися до змін на ринку, але й займати активну позицію в його формуванні. Розуміння сутності та передумов розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії є ключовим для забезпечення сталого росту та успішної конкуренції на міжнародному ринку.

Інноваційні технології в готельному бізнесі є одним з ключових факторів успіху компаній в цій сфері і реалізуються на найвищому рівні менеджменту в готельному бізнесі. Основна мета інноваційних технологій-визначити основний напрямок науково-технічної та виробничої діяльності готельного підприємства. Розвиток інноваційних технологій визначає створення необхідних умов для становлення і розвитку готельних підприємств, спрямованих на забезпечення конкурентоспроможності послуг, що надаються відповідно до рівня міжнародних стандартів.

Зростання конкуренції, зміна у підходах клієнтів та постійна еволюція технологій ставлять перед готельними компаніями низку викликів, вирішення яких потребує інноваційних рішень. Інновації в готельному бізнесі не тільки підвищують його конкурентоспроможність, але й сприяють покращенню обслуговування та забезпеченню відмінного досвіду для клієнтів. Тому дослідження інновацій в міжнародному готельному бізнесі є актуальним та важливим для подальшого розвитку галузі.

**Аналіз останніх наукових досліджень і публікацій.** Вагомий внесок у дослідження проблем управління готельним господарством зробили такі вчені, як С. Байлик, І. Балабанов, Ю. Волков, В. Герасименко,, А. Дурович, К. Кох, Л. Нечаюк, Х. Роглев, Н. Телеш, О. Шаблій, І. Школа, та ін.

Окремі аспекти інновації світового готельного господарства розглядають у своїх наукових працях такі вчені, як О.І. Амбросій, Н.М. Влащенко, К.А. Галасюк, Н.М. Гоблик-Маркович, О.А. Джанджугазова, С.М. Журавльова, А.Н. Іванова, Л.В. Китаєва, Г.М. Хомич.

Аспекти інновацій у світовій індустрії гостинності враховують у своїй науковій роботі такі вчені, як: Матросова В.І., Перерва П.Г., Косенко О.П., Яковлев А.І, О.І. Амбросій, Н.М. Влащенко, К.А. Галасюк, Н.М. Гоблик-Маркович, О.А. Джанджугазова, С.М. Журавльова та ін.

**Метою дослідження даної роботи** є аналіз і вивчення інноваційних підходів та їх впливу на міжнародний готельний бізнес. Ця робота спрямована на розкриття сутності, передумов та перспектив використання інновацій в готельній індустрії.

**Завданнями дослідження** є:

- розкрити сутність і передумови розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії;
- визначити класифікацію та принципи планування інновацій;
- дослідити вплив інновацій на конкурентоспроможність готельного бізнесу
- розкрити роль та тенденції розвитку інноваційної основи формування національних готельних мереж України;
- проаналізувати інноваційного розвитку інформатизації готельного бізнесу;
- визначити інноваційні стратегії в міжнародному готельному секторі;
- дослідити проблеми впровадження інновацій в міжнародному готельному бізнесі;

- розкрити використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу;
- визначити перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні в умовах інноваційного розвитку.

**Предметом дослідження** є інноваційні процеси та їх вплив на міжнародний готельний бізнес.

Об'єктом дослідження є міжнародний готельний бізнес.

**Методологічною основою даного дослідження** є наступні загальнонаукові методи: аналіз літератури – для вивчення наукових статей, книг, журналів, та інших джерел, що стосуються інновацій в готельній галузі, для отримання уявлення про сучасні тенденції, проблеми та рекомендації; метод аналізу та синтезу – при виявленні особливостей сучасного рівня використання інноваційних технологій у готельній індустрії; метод систематизації та узагальнення – при систематизації високотехнологічних новинок, що є найбільш ймовірними тенденціями в найближчій перспективі для готельної галузі; метод наукова абстракція та експлікація – для виокремлення типів інноваційних стратегій в міжнародному бізнесі та окреслення можливостей та загроз при їх реалізації; кейс-стаді – аналіз конкретних випадків успішного або невдалих впроваджень інновацій в готельному бізнесі для виявлення ключових факторів успіху та відповідних стратегій; статистичний аналіз – використання статистичних методів для обробки та аналізу великих обсягів даних, таких як фінансові показники, показники використання готельних послуг, та інші, для отримання кількісних оцінок та виведення статистичних залежностей.

Ці методи можуть бути використані окремо або в комбінації для отримання всебічного розуміння інноваційного розвитку у міжнародному готельному бізнесі.

**Наукова цінність одержаних результатів.** Дослідження розширює знання про сутність, типи та потенціал інновацій в готельній галузі, надаючи унікальний огляд їх впливу на готельний бізнес у міжнародному контексті. Результати допомагають виокремити фактори, які сприяють успішному



впровадженню інновацій у готельний сектор, що може слугувати основою для розроблення стратегій підвищення конкурентоспроможності.

**Практичне значення одержаних результатів.** Рекомендації та практичні висновки роботи можуть допомогти готелям ефективно впроваджувати нові технології та інноваційні підходи в свою діяльність, що покращить якість обслуговування клієнтів.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (76 найменування), 1 додатку, 3 таблиці, 10 рисунків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 88 сторінок.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙ В МІЖНАРОДНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

### 1.1. Сутність і передумови розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії

Сьогодні індустрія гостинності є найпотужнішою системою ведення господарства в розвиненому світі та важливою складовою економіки країни. В умовах ринкового середовища, що швидко змінюється, найважливішою маркетинговою функцією для готельних компаній є використання інновацій.

Сьогодні готельний бізнес постійно розвивається, щоб задовольнити потреби своїх гостей. Оскільки потреби суспільства постійно змінюються, готелі прагнуть винаходити і створювати щось нове, що викличе інтерес у нових клієнтів.

Використання та впровадження інновацій допомагає поліпшити якість обслуговування, підвищити конкурентоспроможність готельних закладів і надати їм певної унікальності. Рациональне впровадження інновацій у готельну індустрію значно підвищує рівень привабливості для потенційних клієнтів.

Розвиток інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії розглядається з різних перспектив вченими, які акцентують увагу на різних аспектах цього процесу. Еволюція, стан і перспективи поширення інноваційних технологій в готельному господарстві розглянута в наукових працях зарубіжних і вітчизняних науковців: А.Белтон [65], І. Давронов [68], Дж. Кантон [67], Г. Довгаль [23], Н. Балацька, К. Каленік [5], І. Мендела, М. Жумбей, І. Румянцева [38], Т. Лисюк, О. Терещук, М. Пасічник [36] та інші.

Незважаючи на значне накопичення емпіричних знань і теоретичних концепцій, ще відсутня узагальнююча теорія з інноватики, існують розбіжності з низки важливих методологічних питань, тлумачення основних категорій, про що свідчить спеціальна література. Західні дослідники (Б. Санто, В. Д. Хартман,

Б. Твісс, Г. Перлакі, Е. Менсфілд, Р. Фостер, Й. Шумпетер, П. Друкер та ін.) трактують категорії інноватики залежно від об'єкта і предмета свого дослідження. Наприклад, Ф. Ніксон вважає, що інновація – це сукупність виробничих, технічних та комерційних заходів, які призводять до появи на ринку нових і вдосконалених промислових процесів та обладнання [3].

Дослідження впливу інновацій на конкурентоспроможність готелів провели Джонсон та Крістенсен у своїх дослідженнях (Johnson & Christensen, 2008). Вони доводять, що інновації у готельному бізнесі можуть бути ключовим фактором для залучення нових клієнтів та утримання існуючих. Вони показують, як новаторські підходи до обслуговування та забезпечення комфорту гостей дозволяють готелям відрізнятись на ринку та збільшувати свою конкурентоспроможність.

Дослідження впливу інновацій на витрати та ефективність готелів провели Маккінсі та Штенсіль (McKinsey & Stenslie, 2019) та виявили, що правильно сплановані інновації можуть допомогти значно знизити витрати на управління та підвищити ефективність роботи готелю, що впливає на його конкурентоспроможність.

Джонсон та Гіббс (Johnson & Gibbs, 2015) вивчили вплив лідерства на процеси інновацій в готельній галузі. Вони показали, що ефективне лідерство, спрямоване на створення стимулів для інновацій та підтримку творчого середовища, може значно підвищити інноваційність підприємства та його конкурентоспроможність. Ці дослідження та аналізи вказують на те, що розвиток інноваційної діяльності у готельній галузі має різні аспекти, які впливають на конкурентоспроможність готелів.

На думку Б. Твісса, відомого американського вченого в галузі управління наукою і технологіями, інновація – це процес, у результаті якого винахід або ідея набувають економічного змісту. Інновація – це унікальний процес, що об'єднує науку, техніку, економіку та менеджмент. Він полягає в набутті новизни, триває від народження ідеї до її комерційної реалізації та охоплює низку відносин, таких як виробництво, обмін і споживання [35, с. 122].

Німецький експерт Ф. Хаберланд переконаний, що «інновація охоплює наукові, технологічні, економічні та організаційні зміни, які відбуваються в процесі відтворення». Її основними характеристиками є якісна новизна продукції, методів виробництва і технологій, темпи впровадження, динаміка інноваційного циклу, економічна ефективність і соціальний ефект» [35, с. 123].

Практичний досвід готельних підприємств, високий рівень конкуренції в галузі та економічна ситуація зі складними внутрішніми економічними умовами та міжнародними відносинами значно ускладнили ведення бізнесу на міжнародному туристському ринку, що призвело до появи нових моделей розвитку. Управління готельними підприємствами потребує постійного вдосконалення та поглиблення існуючих наукових теорій, що включає, зокрема, перегляд підходів та основних засад управління й розвитку готельних підприємств, врахування особливостей галузі, запровадження та адаптацію наукових концепцій і певних інструментів до ведення бізнесу в сучасній економічній ситуації. Останніми роками готельні підприємства стрімко розвиваються і використовують сучасні інструменти управління готельним бізнесом [31, с. 52].

Інноваційна діяльність у сфері туризму спрямована на створення нових або значне вдосконалення наявних продуктів, поліпшення транспортних, готельних та інших послуг, вихід на нові ринки, впровадження передових інформаційно-комунікаційних технологій, сучасних форм організаційно-управлінської діяльності [5, с. 20].

Згідно із Законом «Про інноваційну діяльність» України, інновація – це, новостворені (застосовані) та/або вдосконалені конкурентоспроможні технології, продукти та послуги, а також організаційно-технологічні рішення виробничого, управлінського, комерційного та іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість [49].

Згідно з правилами Світової організації торгівлі (СОТ), інновації в індустрії туризму розвиваються за такими трьома напрямками (рис. 1.1).



**Рис.1.1. Напрямки розвитку інноваційної діяльності туризму**

Інноваційний розвиток – це зміни, спрямовані на оновлення та якісне підвищення ефективності процесів і продуктів, що супроводжуються переходом на новий рівень організації системи.

Основними підходами до вивчення природи «інноваційного розвитку» є такі:

- предметно-технологічний: відповідно до нього інноваційний розвиток розглядається як кінцевий результат наукової або науково-технічної діяльності;
- функціональний: інноваційний розвиток пов'язують із функціями створення, впровадження, поширення та реалізації інноваційних проектів [15].

Використання інновацій у туризмі спрямоване на створення нових туристських продуктів, надання унікальних туристських послуг і застосування нових методів маркетингу з використанням новітніх технологій та інформаційної техніки, що підвищують конкурентоспроможність туристських

продуктів на внутрішньому та зовнішньому ринках і створюють нові види послуг, що призводять до створення нового виду туризму [19, с. 65-69].

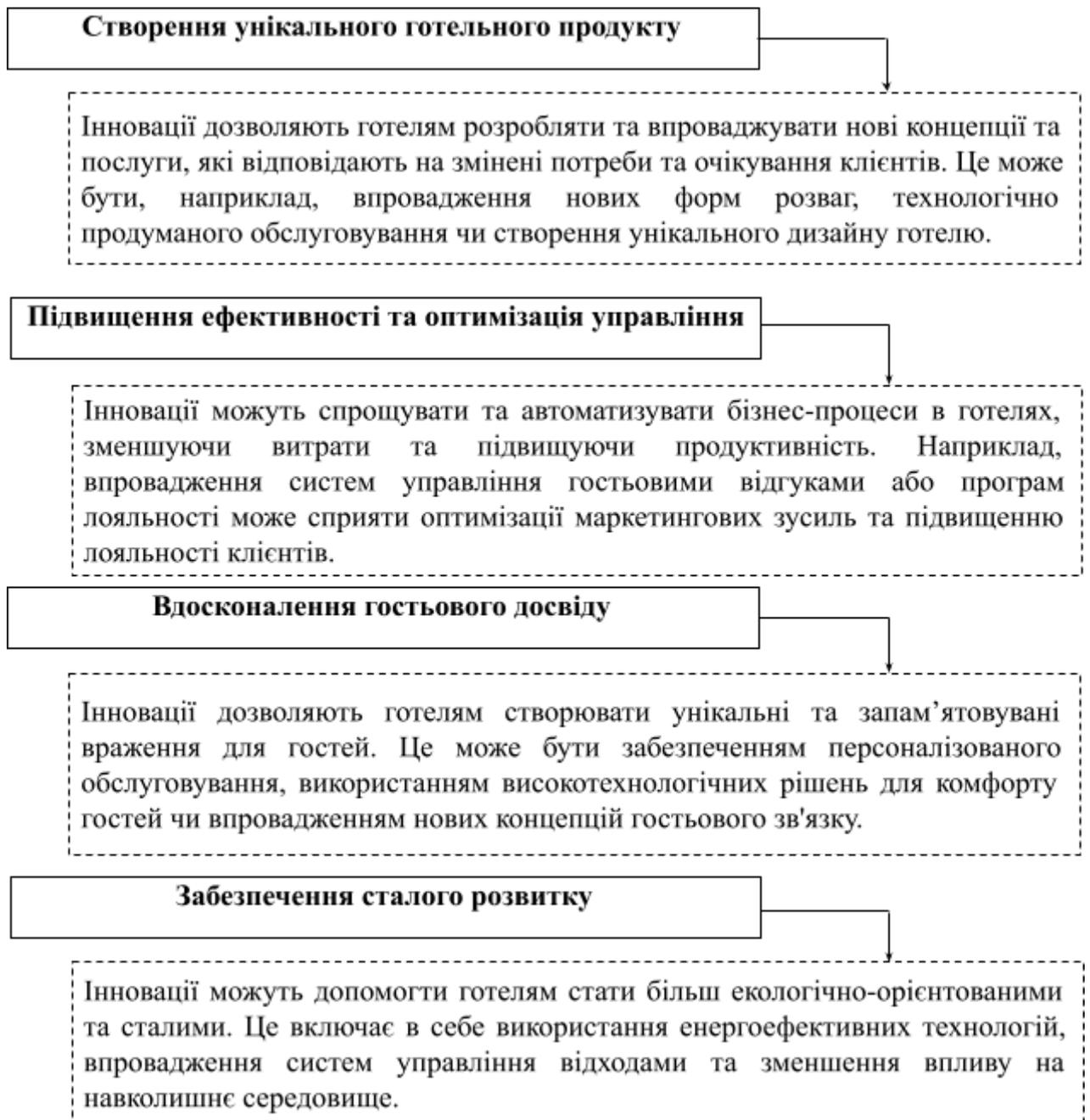
Інновації в туризмі здебільшого охоплюють такі нововведення: «відновлення і розвиток психічної та фізичної форми туристів; нові якісні зміни в туристському продукті; підвищення ефективності туристської інфраструктури; підвищення ефективності управління, сталого функціонування та розвитку сектору туризму в країні; створення туристських послуг і процесів позиціонування та споживання; підвищення ефективності, прогресивні зміни у факторах виробництва, зміцнення іміджу та конкурентоспроможності підприємств туризму» [9, с 44].

Інноваційні технології в індустрії гостинності розвиваються стрімко. Перед провідними професіоналами готельного бізнесу стоїть завдання залучити якомога більше постійних клієнтів, отримати прибуток від своїх послуг і домогтися повторного обслуговування своїх відвідувачів. Вирішити ці завдання без впровадження інноваційних технологій практично неможливо. Конкуренція за кожного гостя вимагає від готелів удосконалення технологій.

Оскільки розроблення інноваційної програми готелю зазвичай передбачає детальний аналіз сфери застосування інновацій, організаторам інноваційного процесу необхідно знати етапи та умови відтворення послуг, особливості їх реалізації та ресурси, які будуть потрібні для їх здійснення. Інноваційна діяльність у готелях найчастіше зосереджена у двох напрямках:

- забезпечення матеріально-технічних умов для обслуговування клієнтів;
- розширення спектра актуальних і більш значущих додаткових послуг.

Сутність інноваційної діяльності в контексті готельної індустрії полягає в постійному впровадженні новаторських ідей, концепцій, технологій та підходів з метою поліпшення якості обслуговування гостей, оптимізації управлінських процесів, забезпечення конкурентної переваги та створення унікального готельного продукту. Основні аспекти інноваційної діяльності в готельній індустрії розкрито на рис.1.2.



**Рис.1.2. Сутність інноваційної діяльності в готельній індустрії**

Інноваційна діяльність охоплює не тільки науково-технічні розробки та практичне використання винаходів, а й певні зміни в продуктах, процесах, маркетингу, організації та управлінні підприємствами. Оскільки кожна галузь народного господарства має свої особливості, інновації в готельному бізнесі насамперед містять у собі такі нововведення:

- відновлення та розвиток фізичних і психічних сил клієнтів;
- підвищення функціональної ефективності інфраструктури туризму;

- підвищення ефективності управління функціонуванням і розвитком вітчизняних готельних підприємств;
- підвищення ефективності процесів формування, позиціонування та споживання готельних послуг;
- поступова зміна факторів виробництва;
- підвищення іміджу та конкурентоспроможності готельних підприємств [31, с. 53].

Нові готельні інновації, як правило, доволі капіталомісткі і передбачають низку заходів зі зміни наявної технології роботи готельної мережі або окремого готелю. Як правило, вони впроваджуються в умовах глобальної зміни загального зовнішнього середовища і зумовлені агресивною ринковою позицією готелів, які прагнуть зайняти певний сектор або нішу, пропонуючи принципово нові продукти або процедури обслуговування клієнтів.

Отже, загальна сутність інноваційної діяльності в готельній індустрії полягає в пошуку та впровадженні нових підходів, які допоможуть готелям залишатися конкурентоспроможними та відповідати на зростаючі потреби та очікування клієнтів.

Передумовами розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії є ряд факторів, що стимулюють та сприяють інноваційному процесу в цій галузі, а саме:

1. *Зростання конкуренції.* Швидкий розвиток готельної індустрії і збільшення кількості готелів призводить до посилення конкуренції. Підприємства готельної галузі змушені постійно шукати способи відмінитися від конкурентів, що стимулює їх до інновацій.

Прикладом може бути ситуація, коли у місті відкривається новий готель, який пропонує сучасні технології та інноваційні підходи до обслуговування гостей. Це змушує існуючі готелі переглянути свою стратегію та шукати нові шляхи для привертання та утримання клієнтів, що може включати в себе впровадження інноваційних послуг, технологій або дизайнерських рішень.



2. *Зміна очікувань клієнтів.* Сучасні туристи ставлять перед готелями нові вимоги та очікування. Вони шукають не лише комфорт та якісне обслуговування, але і унікальні враження та персоналізовані послуги. Це вимагає від готелів постійного вдосконалення та інновацій.

Прикладом може бути зростання популярності сервісу самообслуговування (self-service) у готельному бізнесі. Сучасні гості можуть очікувати більшої автономії та можливості самостійно контролювати свій проживання, включаючи процес реєстрації, вибір номеру та доступ до додаткових послуг через мобільні додатки або інтерактивні панелі в номерах. Це змушує готелі впроваджувати нові технології та сервіси, спрямовані на задоволення потреб сучасних гостей.

3. *Розвиток технологій.* Постійний прогрес у сфері технологій надає готелям нові можливості для впровадження інноваційних рішень. Використання інформаційних технологій, інтернету речей, штучного інтелекту та інших інноваційних технологій може значно поліпшити якість обслуговування та управління готелями.

Прикладом може бути впровадження систем штучного інтелекту (AI) у готельний бізнес. Нові технологічні рішення, такі як голосові асистенти в номерах, персоналізовані поради для гостей на основі аналізу їхніх переваг та попередніх відвідувань, а також автоматизоване управління ресурсами та обслуговуванням, дозволяють готелям підвищити ефективність та якість обслуговування, а також забезпечити більш персоналізований підхід до кожного гостя.

4. *Підвищення усвідомленості стосовно сталого розвитку.* Ростуть вимоги до сталості та екологічності у всіх сферах життя, включаючи готельну індустрію. Підприємства готельної галузі звертають увагу на впровадження екологічно чистих технологій, енергоефективних рішень та інших інновацій, спрямованих на зменшення негативного впливу на навколишнє середовище.

Прикладом може бути впровадження зелених ініціатив у готельний бізнес. Гості сьогодні стають все більш обізнаними щодо проблем екології та сталого

розвитку. Тому багато готелів впроваджують інноваційні практики, такі як використання відновлюваних джерел енергії, впровадження програм зменшення використання одноразових пластикових виробів, використання екологічних матеріалів для будівництва та ремонту, а також інші заходи, спрямовані на зменшення негативного впливу на навколишнє середовище. Ці ініціативи допомагають готелям не лише залучати екологічно свідомих клієнтів, але й зменшувати витрати на енергію та ресурси в довгостроковій перспективі.

5. *Підтримка держави та галузевих організацій.* У багатьох країнах держава надає підтримку та стимули для розвитку інновацій в готельній галузі через різноманітні програми, гранти, знижки на податки та інші інструменти.

Прикладом може бути програма державної підтримки для розвитку інновацій у готельній галузі. Деякі країни надають фінансову підтримку, гранти або податкові пільги для готелів, які впроваджують інноваційні проекти. Наприклад, державна програма може фінансувати впровадження енергоефективних технологій, розвиток додаткових послуг на основі сучасних технологій, або стимулювати впровадження екологічних ініціатив. Такі заходи сприяють розвитку інноваційного потенціалу готельної галузі та стимулюють підприємства до впровадження новаторських рішень.

Усі ці передумови створюють сприятливі умови для розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії та спонукають їх до постійного пошуку та впровадження новаторських рішень для поліпшення свого бізнесу.

Отже, сутність та передумови розвитку інноваційної діяльності в готельній індустрії визначаються необхідністю адаптації до змін у вимогах ринку та технологічному прогресі, а також готовністю підприємств до пошуку новаторських рішень для підвищення конкурентоспроможності.

Таким чином, сутність і передумови розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії визначаються комплексом факторів, що обумовлюють потребу та можливості впровадження новаторських підходів у цій сфері. Постійні зміни в уподобаннях та очікуваннях клієнтів стимулюють готелі до пошуку нових інноваційних рішень для задоволення потреб своїх гостей.

Зростаюча конкуренція на ринку готельного бізнесу змушує підприємства шукати нові шляхи для відмінності від конкурентів та залучення уваги клієнтів. Постійний розвиток технологій створює можливості для впровадження нових інноваційних рішень у готельний бізнес, що покращують якість обслуговування та ефективність управління.

## **1.2. Класифікація та принципи планування інновацій**

Класифікація інновацій є важливим етапом у розумінні та аналізі інноваційної діяльності в будь-якій галузі, включаючи готельну індустрію. Інновації можуть приймати різноманітні форми і виявлятися в різних аспектах діяльності підприємств. Систематизація цих форм дозволяє краще розуміти їх сутність, особливості та вплив на розвиток готельного бізнесу. Класифікація інновацій наведена в додатку А. Для того щоб обрати інновації, необхідні для розвитку готельних підприємств, необхідно спиратися на теорії інноваційного розвитку.

До них належать теорія довгих хвиль М. Кондратьєва, класична теорія інновацій, неокласична теорія інновацій, теорія акселерації та соціально-психологічна концепція теорії інновацій.

У наведеній вище таблиці інновації в готельних підприємствах заслуговують на особливу увагу у зв'язку з інтенсивністю інноваційних змін. Давайте розглянемо їх детальніше.

Новаторська інновація – новий продукт або технологія, розроблена готелем, яка повністю замінює продукт або технологію, що раніше існували в цій галузі. Прикладами таких інновацій є нові концепції в готельному бізнесі. Як приклад можна навести готелі-маяки, капсульні готелі, готелі, побудовані на деревах, і крижані готелі. Новаторські інновації включають у себе низку додаткових послуг, наприклад, послуги сомельє, дворецького або шот-гіда. До новаторських можна віднести й інші інновації готельних підприємств, наприклад, технологічні, пов'язані з автоматизацією готельних підприємств,

соціальні, управлінські та економічні. При цьому основними критеріями віднесення до новаторських є заміна або заміщення наявних технологій і впровадження технологій, послуг або концепцій, які не мають аналогів у даний час [10, с. 11].

Модифіковані інновації – це інновації, пов'язані з поліпшенням і доповненням наявних практичних засобів задоволення потреб споживачів готельних послуг.

Наприклад, готелі, мета яких – надати номер на кілька годин діловим мандрівникам, які бажають дотриматися гігієни, підготуватися до зустрічі, відпочити після тривалого перельоту, зберігати багаж тощо, поступово перейшли на рівень міських готелів та навіть готельних мереж (Holiday Inn, Ibis, Novotel, Hilton, Sheraton) та піднялися до рівня міських готелів. З'явилися і спеціалізовані портали (Between9and5, Dayuse-hotels), що дають змогу бронювати номери навіть у розкішних готелях і відкривати тимчасові офіси протягом дня (ціни залежать від тривалості, дня і завантаженості готелю). Японська концепція капсульних готелів зазнала значних змін у кращий бік, і сьогодні капсульні готелі використовуються респектабельними туристами для відвідування оздоровчих центрів із великими ваннами, наповненими гарячою мінеральною водою. У Європі ідея «капсул для життя» перетворилася з мінімалістської на дизайнерську: капсули стали гостьовими кімнатами сучасних круїзних лайнерів і космічних кораблів [7].

Адаптивні інновації – це інновації, що враховують зміни в зовнішньому середовищі, розвиток інформаційних технологій і споживчу поведінку гостей, спрямовані на додання новим продуктам багатофункціональності, що створюють оригінальні нові продукти, адаптовані до запитів і специфічних вимог гостей, і реалізовані в рамках соціально-етичного маркетингу та «блакитної стійкості» («The Blue Way»), що реалізуються в рамках концепції. Наприклад, капсульні готелі стають конкурентами хостелів через зростання кількості молодих туристів та їхню підвищену увагу до пошуку дешевого житла.

«Yotel» пропонує невеликі, просторі, обгороджені кабінки з ліжком, письмовим столом, WiFi, телевізором і невеликою ванною кімнатою в європейських аеропортах. У «Downtown Penang» (George Town), флагманському готелі азійської компанії «Tune Hotels», є бюджетні номери за 30 доларів США, з великим ліжком, столом, стільцем, вентилятором і ванною кімнатою. Кондиціонер, рушники, засоби гігієни та доступ до інтернету надаються за додаткову плату. Необхідність пристосовуватися до національних традицій призвела до того, що в готелях з'явилися окремі кімнати для чоловіків і жінок, постійний контроль температури, спеціальні меблі, встановлення особливих предметів, що відповідають культурі гостей, і відкриття ресторанів інтернаціональної кухні. В Об'єднаних Арабських Еміратах (ОАЕ) гостьові карти дають змогу гостям користуватися ліфтом тільки для переміщення між стійкою реєстрації, рестораном, громадськими зонами і своїм поверхом. У всьому світі зростає кількість готелів, призначених тільки для жінок. Перший такий готель (Barbizon Hotel for Women) з'явився в Нью-Йорку на початку ХХ століття. Готель був задуманий як символ фемінізму; з 1980-х років радикальні правила були пом'якшені, і тепер готель відкритий для всіх. Зараз готель внесено до Національного реєстру історичних місць США [69].

Тенденція до здорового способу життя змусила багато готелів переорієнтуватися на цю сферу, будуючи тренажерні зали, фітнес-центри, спа-салони і басейни, оновлюючи меню (безглютенове, дієтичне) і відкриваючи додаткові ресторани «здорової кухні» (Healthy Food).

Псевдоінновації спрямовані на часткове вдосконалення обладнання, технологій і методів управління попередніх поколінь. Наприклад, щоб розширити концепції власних готельних брендів, великі мережі почали виходити на ринок таймшера. Зокрема, мережа «Marriott» створила окремий підрозділ під назвою «Marriott Vacation Club International» і запустила бренди «Horizons by Marriott», «Grand Residences by Marriott» та «Ritz-Carlton Club». Таким самим шляхом пішли готельні мережі «Hilton» та «Cendant». Спеціалізовані готелі також характеризуються псевдоінноваціями, пропонуючи

скорочений або спеціалізований набір послуг для обслуговування певних сегментів туристичного ринку (відвідувачів конференцій, виставок і ярмарків, гравців у гольф, лижників, велосипедистів, серфінгістів тощо). Конгрес-готелі розташовуються в логістичних центрах конгресних і виставкових майданчиків і пропонують власну спеціалізовану інфраструктуру, як-от трансфер, зали для прес-конференцій, послуги перекладача, супровід переговорів, лобі-бари та готельні зали для кава-брейків і ресторани для прийомів.

Поява бутик-готелів (починаючи з 1984 року) – ще одна псевдоінновація. Бутик-готелі створювали як аналог готелів того самого типу для гостей, які наполягають на ексклюзивності, і сьогодні пропонують номери з власним ім'ям, цілі інтер'єри, що відповідають певному стилю епохи або виконані у специфічних кольорах, виділений обслуговуючий персонал, гарантії обслуговування домашніх тварин, колекції оригінальних витворів мистецтва та багато інших прикметних особливостей.

Як наслідок, усі готельні компанії приділяють якомога більше уваги інноваціям, оскільки розуміють, що тільки впроваджуючи нововведення, вони зможуть зберегти і підвищити свою конкурентоспроможність на ринку [10, с. 14].

Отже, класифікація інновацій в готельній індустрії може базуватися на різних критеріях, таких як характеристики продукту чи послуги, способи їх впровадження, або ступінь впливу на діяльність підприємства. Розглянемо детальніше деякі з основних класифікаційних підходів:

1. За характером інновації:

– продуктові інновації – це нові або значно покращені товари та послуги, які пропонуються готелями. Наприклад, нові форми розваг для гостей, унікальний дизайн готелю, розробка нових програм лояльності тощо.

– процесні інновації – спрямовані на вдосконалення внутрішніх процесів та оптимізацію управління готелем. Це може включати впровадження нових технологій управління гостьовим обслуговуванням, автоматизацію бронювання та обліку клієнтів, впровадження систем управління відходами та інші.

– маркетингові інновації – спрямовані на розробку нових методів просування готелю на ринку, залучення та утримання клієнтів. Це може включати впровадження нових стратегій маркетингу, рекламні кампанії, використання соціальних медіа тощо.

## 2. За ступенем новизни:

– радикальні інновації – передбачають радикальні зміни в продукції, процесах або стратегії підприємства. Вони включають в себе впровадження повністю нових технологій, концепцій чи послуг, які революціонізують готельну галузь.

– інкрементальні інновації – характеризуються поступовими змінами або покращеннями вже існуючих продуктів, процесів або стратегій. Це може бути поступове вдосконалення технологій, розвиток існуючих послуг чи постійне покращення процесів управління.

## 3. За глибиною змін:

– повні інновації – вимагають розробки та впровадження повністю нових продуктів або послуг, або перегляду всіх аспектів діяльності готелю. Це може включати в себе створення нових готелів з нуля або повну перебудову існуючих.

– часткові інновації – спрямовані на зміни та вдосконалення лише окремих аспектів діяльності готелю. Наприклад, реконструкція окремих номерів або впровадження нових технологій лише в певних сферах обслуговування.

Ці класифікаційні підходи допомагають систематизувати інноваційну діяльність готельної галузі, що сприяє кращому розумінню її сутності та впливу на розвиток бізнесу.

Принципи планування інновацій у готельній індустрії відображають основні принципи та стратегії, які допомагають підприємствам управляти та реалізовувати інноваційні проекти. Розглянемо основні принципи планування інновацій на рис. 1.3.

Основні принципи планування інновацій підприємств готельної індустрії

Першим кроком у плануванні інновацій є визначення

**Рис.1.3. Основні принципи планування інновацій підприємств  
готельної індустрії**

Ці принципи планування інновацій є важливою основою для успішного впровадження новаторських рішень у готельній індустрії. Вони допомагають



організаціям ефективно керувати інноваційними проектами та забезпечують їх відповідність стратегічним цілям та потребам ринку.

У 2016 році компанія «Equinox» оголосила про відкриття готелю в Нью-Йорку. Готель буде орієнтований на мандрівників, які віддають перевагу здоровому способу життя, і матиме в своєму розпорядженні тренажерний зал площею 5500 м<sup>2</sup>, а також відкритий і критий басейни. «Mandarin Oriental» запуснув щорічну акцію «Тиха ніч» (Silent Night). У цей період усі курорти і готелі бренду перетворюються на місця для медитації, щоб позбутися непотрібних думок. Тренд на психічне здоров'я розширює спектр послуг лондонського готелю «Café Royal», який найняв майстра Рейкі та когнітивного тренера для надання таких послуг [7].

Концепція «блакитної стійкості» («The Blue Way») призвела до того, що готельні підприємства адаптуються до змін економічних, екологічних і функціональних аспектів своєї діяльності, інвестицій, виробничих витрат і якості процесів, зважаючи на критерії сервісу, комфорту, довкілля, здоров'я та задоволеності гостей. Під «блакитною стійкістю» розуміють комплекс послуг, що надаються в готельній індустрії (будівлі, інфраструктура, матеріали та харчові продукти) відповідно до принципів відновлюваного, енергоефективного та екологічно безпечного використання.

Отже, класифікація та принципи планування інновацій визначають раціональний та систематичний підхід до розвитку новаторських процесів у готельній галузі.

Класифікація інновацій дозволяє визначити різні типи та види інновацій, які можуть бути впроваджені в готельну галузь. Це може включати технологічні інновації (наприклад, використання нових систем управління готельним бізнесом), продуктові інновації (розробка нових готельних послуг або концепцій), процесні інновації (оптимізація робочих процесів та процедур) та маркетингові інновації (впровадження нових стратегій просування та реклами).

Принципи планування інновацій включають ретельне дослідження ринку та аналіз потреб споживачів, залучення персоналу та ресурсів для реалізації

інноваційних проектів, створення ефективної стратегії впровадження інновацій, а також оцінку ризиків та здійснення контролю за реалізацією проекту.

Ці аспекти допомагають готельним підприємствам створити конкурентні переваги та відповідати змінам у вимогах споживачів та ринкових умовах, що є ключовим для забезпечення стабільного розвитку та успіху в галузі.

### **1.3. Вплив інновацій на конкурентоспроможність готельного бізнесу**

У сучасному світі готельний бізнес стикається зі зростаючим рівнем конкуренції та зміною вимог споживачів. Для забезпечення успішності та стійкості на ринку, готелі повинні постійно адаптуватися до нових умов та впроваджувати інновації. Одним із ключових аспектів їхньої діяльності є вплив інновацій на їхню конкурентоспроможність.

Конкуренція є для готелів потужним стимулом для підвищення ефективності своєї роботи. В умовах жорсткої конкуренції на ринку готельєри змушені шукати нові шляхи та способи створення послуг і розробляти стратегії, що допоможуть залучити й утримати клієнтів. Єдиний спосіб для готельних компаній підвищити свою конкурентоспроможність – впроваджувати інновації [10, с. 13].

Розкриття впливу інновацій на конкурентоспроможність готельного бізнесу передбачає вивчення різних аспектів цього взаємозв'язку. У цьому контексті важливо розглянути, як інновації допомагають готелям залучати та утримувати клієнтів, підвищувати рівень задоволеності гостей, оптимізувати управління та знижувати витрати.

Сьогодні індустрія гостинності відіграє важливу роль у загальних національних інтересах. Зокрема, індустрія туризму забезпечує нові робочі місця та підтримує високий рівень життя, що призводить до розвитку інфраструктури для всіх секторів економіки. Сучасна індустрія гостинності являє собою глобальний соціально-економічний феномен і працює в умовах жорсткої конкуренції. Тому елемент інновацій є дуже важливим, а їхній

розвиток є основним чинником, що визначає конкурентоспроможність туристичних організацій.

Сучасні готельні підприємства, які постійно підвищують свої конкурентні переваги, використовують на практиці такі засоби інноваційного розвитку:

1. Інструменти VTL – заходи, спрямовані на емоційний стан споживача, тобто на момент ухвалення рішення про купівлю послуг. До інструментів VTL належать акції, демонстрації, семплінг, тестові випробування, знижки, бонуси тощо. VTL-заходи для готельного господарства є не тільки доцільними, а також є важливим елементом інноваційної стратегії компанії, тому що набір інструментів, форм і методів впливу на потенційних споживачів цікавіший, ніж пряма реклама.

2. Бізнес-стратегія – це комплексний бізнес-план, покликаний зміцнити позиції готелю на ринку готельних послуг, забезпечити координацію зусиль, залучити та задовольнити потенційних клієнтів, успішно конкурувати та досягти глобальних цілей. Процес створення бізнес-стратегії готельного підприємства ґрунтується на ретельному вивченні всіх аспектів можливого розвитку, загального напрямку, методів конкуренції та вибору бізнес-моделі, тобто бізнес-стратегія означає шлях розвитку, методи конкуренції та вибір бізнесу готельним підприємством.

3. Інструменти диференціації – визначення тих особливостей готельної послуги, які важливі для гостей, на відміну від послуг конкурентів. Іншими словами, переваги послуги допомагають залучити більше клієнтів. Цей інноваційний інструмент розвитку захищає готельні підприємства від стратегій конкурентів.

4. Інструменти аутсорсингу – важливий механізм розвитку, заснований на передачі непрофільних функцій і всіх пов'язаних з ними активів компанії спеціалізованим підрядникам (аутсорсерам). Готелі починають використовувати схеми аутсорсингу переважно в ІТ-секторі (веб-хостинг, надання різних інтернет-сервісів, веб-дизайн, розробка, впровадження та підтримка інформаційних систем).

5. Інструменти стратегічного розвитку в маркетингу готельного бізнесу – постановка та досягнення цілей і розв’язання проблем готельного бізнесу, пов’язаних з окремими готельними продуктами та окремими ринками протягом певного періоду часу

6. Інструменти бенчмаркінгу для готельних підприємств – вивчення продуктів у конкурентів, їхньої собівартості та технологій виробництва, характеристик, економічних і фінансових показників, стосунків із клієнтами та постачальниками. Усе це необхідно для того, щоб знайти найбільш вигідний для підприємства продукт. Під час бенчмаркінгу вивчають не тільки прямих конкурентів, а й передовий досвід компаній-представників інших галузей [5].

Сьогодні при будівництві готелів і ресторанів велика увага приділяється енергозбереженню та дотриманню екологічних вимог за рахунок використання інноваційних технологій. До готелів з такими інноваційними технологіями можна віднести «Innovation Hotel». У цьому інноваційному екоготелі, що належить компанії IHG, на даху встановлено сонячні батареї для отримання гарячої води, вітряну турбіну для вироблення електроенергії, віконне скло виготовлено з перероблених матеріалів, а меблі повністю зроблено з вторинної сировини. В оздобленні готельних номерів використовують нетоксичні фарби [57].

Новітні високотехнологічні технології в галузі автоматизації готелів включають:

- Системи інтерактивного телебачення (Interactive TV Systems);
  - WiFi (високошвидкісний бездротовий доступ в Інтернет), ця послуга на сучасний момент повинна бути доступна в кожному номері готелю;
  - системи управління енергоспоживанням (Energy Management System).
- Ця система дає змогу готелям скоротити споживання електроенергії приблизно на 30 %. Центральний комп’ютер контролює і регулює температуру в кожному номері готелю;

– панель підключення (Connectivity Panel) – зручний пристрій для підключення техніки гостей (ноутбуків та інших пристроїв з HDMI/VGA-входами);

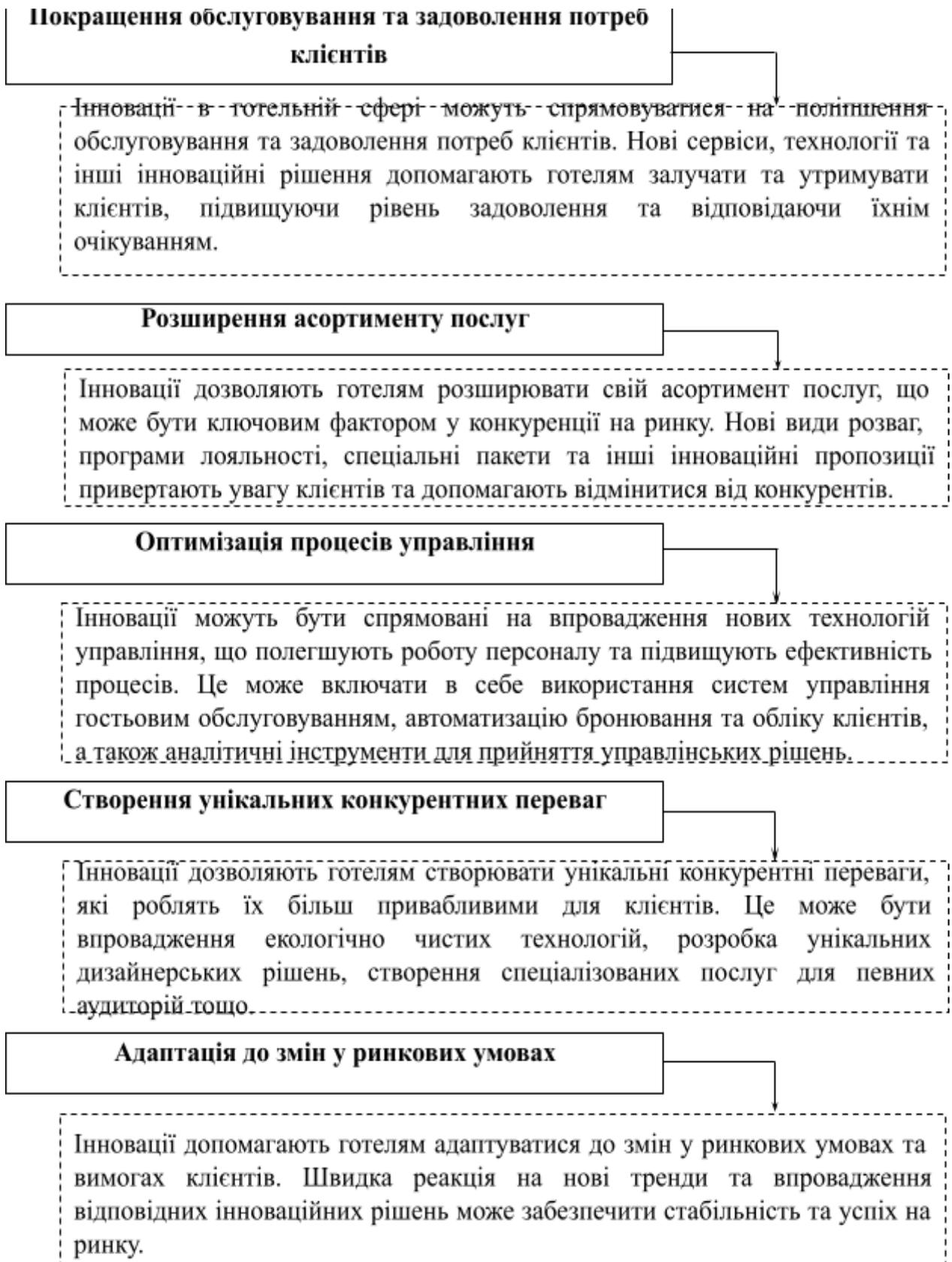
– з можливістю використання Bluetooth, прослуховування музики з мобільних телефонів через динаміки телевізора та виведення зображення і звуку з відеокамер і фотоапаратів на телевізори HD-якості;

– RFID (Radio Frequency Identification) – дверні замки з радіочастотною ідентифікацією, що дають змогу гостям входити в номери та інші приміщення готелю без ключів;

– Бек-офіс – система управління послугами всередині готелю. Це дає змогу спростити і підвищити ефективність роботи персоналу готелю, скоротити кількість помилок і підвищити якість обслуговування гостей. Також це дозволяє персоналу мати доступ до даних: яка наявність і кількість товарів на складі, які номери потребують прибирання, що вимагає ремонту, і насамперед враховувати особливі побажання гостей [58].

Таким чином, використання сучасних інноваційних технологій – це спосіб не тільки зміцнити ринкові позиції готельних підприємств, а й спростити їхню організацію, підвищити комфортність обслуговування клієнтів і рівень безпеки перебування та проживання в готелі.

Цілями впровадження сучасних технологій у готельний бізнес є виявлення потреб відвідувачів і максимальне їх задоволення, підвищення доступності різноманітних послуг для відвідувачів, а також спрощення процесу управління процесом надання послуг і підвищення його надійності. Найважливішими системами є глобальна комп'ютеризована система бронювання, інтегрована комунікаційна мережа, мультимедійна система та інформаційна система управління. Вплив інновацій на конкурентоспроможність готельного бізнесу є важливою складовою успішної стратегії розвитку готельних підприємств у сучасних умовах. Розглянемо детальніше, як інновації впливають на конкурентну позицію готелів на рис.1.4.



**Рис.1.4. Вплив інновацій на конкурентну позицію готелів**

Сучасні інформаційні технології мають найбільший вплив на просування готельних продуктів. Наприклад, пряма розсилка інформації про готель електронною поштою набула широкого поширення в рекламному секторі. Останніми роками готельні підприємства створюють власні сайти в Інтернеті. Висока надійність і зручність комп'ютерної системи бронювання «CRS» (Computer Reservation System) сприяли її швидкому поширенню. Це дало змогу прискорити процес бронювання і здійснювати його в режимі реального часу, тим самим скорочуючи час обслуговування гостей і підвищуючи якість послуг, що надаються [57].

Інновації мають значний вплив на конкурентоспроможність готельного бізнесу, допомагаючи підприємствам залучати та утримувати клієнтів, підвищувати ефективність управління та створювати унікальні переваги, необхідні для успішної конкуренції на ринку.

## Висновки до розділу 1

Інтенсивний розвиток ринку готельних послуг у сучасних умовах вимагає постійного підвищення якості обслуговування гостей і конкурентоспроможності готельних підприємств. У світі накопичено величезний досвід успішного розвитку готельного бізнесу на основі планомірного впровадження інновацій. Його потрібно не заперечувати, а вивчати і дбайливо переносити на вітчизняний ґрунт, враховуючи національні особливості.

Розвиток інноваційної діяльності у готельній індустрії базується на необхідності адаптації до змін у споживчих вимогах, технологічних новаціях та конкурентному середовищі. Передумовами для успішної реалізації інновацій є наявність відкритого культурного середовища в компанії, достатній рівень фінансування, компетентний персонал та ефективне управління процесом інновацій.

Класифікація інновацій у готельній індустрії включає різні аспекти, такі як характер інновації, ступінь новизни та глибина змін. При плануванні інновацій важливо враховувати стратегічні цілі підприємства, потреби ринку та клієнтів, а також забезпечити достатні ресурси для впровадження інноваційних проектів.

Інновації мають значний вплив на конкурентоспроможність готельного бізнесу, допомагаючи підприємствам залучати та утримувати клієнтів, підвищувати ефективність управління та створювати унікальні переваги. Впровадження інновацій дозволяє готелям адаптуватися до змін у ринкових умовах та вимогах споживачів, що є ключовим для забезпечення їхньої конкурентоспроможності.

Отже, розвиток інноваційної діяльності та врахування її впливу на конкурентоспроможність є важливими аспектами стратегічного управління готельними підприємствами. Ці питання потребують уважного аналізу та постійного вдосконалення для досягнення успіху у галузі.



## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ ТА ПРАКТИЧНИХ ВИПРОБУВАНЬ ІННОВАЦІЙ У МІЖНАРОДНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

#### 2.1. Роль та тенденції розвитку інноваційної основи формування національних готельних мереж України

Національні готельні мережі України стоять перед викликом постійних змін у вимогах споживачів та ринкових умовах. Одним із ключових факторів, які впливають на їхню конкурентоспроможність та успішність, є інноваційна основа, яка створюється та розвивається в контексті глобальних та національних тенденцій.

Протягом останніх років для вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу було чимало труднощів та викликів серед них одними з найважчих були етапи пандемії коронавірусу COVID-19, яка зупинила розвиток індустрії гостинності, а також повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну серйозно вплинуло на поїздки в країну. Готельна та ресторанна індустрія зазнала великих втрат.

За даними журналу «Forbes», понад 1000 ресторанів, кафе і готелів було пошкоджено або зруйновано внаслідок воєнних дій [29]. Голова консультаційної служби з нерухомості EY Ukraine Ростислав Хома, заявив, що найбільше від збройного вторгнення постраждали 12 готелів, у яких загалом 982 номери. Серед них – «АЛФАВІТО» (Київ, 229 номерів), «Grand Admiral Resort & SPA» (64 номери), «Бабусин сад» (30 номерів), готель «Україна» в Чернігові (99 номерів), готель «Харків» (205 номерів), «СВ Парк» (17 номерів). «Grande Pettine» (91 номер) в Одесі, «Play Hotel by Riba»s (25 номерів) у Херсоні, «Sunrise Park» (24 номери) у Запоріжжі, «Reikartz River» (98 номерів), «Інгул» (40 номерів) і «Миколаїв» (60 номерів) у Миколаєві [30]. Готельний і ресторанний бізнес зазнав катастрофічних втрат через війну. Більшість закладів

сьогодні працюють в обмеженому режимі, а їхня заповнюваність становить менше 50 %. Це пов'язано з різким зростанням цін на продукти харчування, зниженням мінімальної вартості харчування для споживачів готельних і ресторанних послуг, а також психологічним станом гостей. Давайте розглянемо ситуацію, що склалася, що можна зробити зараз для забезпечення безпеки гостей і перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

У сучасному світі безпека гостей має бути головним пріоритетом, і персонал має бути навчений діяти спокійно, чітко та скоординовано в разі попередження про повітряну тривогу. Необхідно розробити план евакуації всіх гостей до найближчого сховища і синхронізувати відтворення всіх медіа- та аудіо- пристроїв, для своєчасного оповіщення. Недбале ставлення до безпеки може призвести до великих втрат для гостей і персоналу. Уже розроблено програми з відновлення об'єктів та отримання компенсації від «Фонду відновлення зруйнованих активів та інфраструктури». Відновлені готелі та ресторани можуть використовувати такі інновації, як карти-ключі, сайти-чатботи, автоматизовані системи управління, голосове управління, віртуальна та доповнена реальність, безконтактні системи оплати, технологічні зали та цифрові конференц-центри [59, с. 22].

Розвиток туризму в Україні також безпосередньо залежить від таких галузей економіки, як транспорт, торгівля, зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво споживчих товарів і туризм. Туризм вважається однією з основних галузей у сфері реструктуризації економіки [5].

В Україні є всі умови для розвитку туристичної галузі. А саме: сприятливі кліматичні умови, різноманітний рельєф, комунікаційні мережі та культурна спадщина. Крім того, Україна дедалі активніше розробляє нові маршрути, покращує готельну інфраструктуру, підвищує рівень сервісу та збільшує кількість туристів, які подорожують туристичними напрямками. Ці умови також сприяють динамічному розвитку туризму в Україні, що видно з аналізу туристичних потоків, представлених у таблиці 2.1.

**Туристичні потоки в Україні за 2015-2023 роки**

Роки	Кількість іноземних громадян, які відвідали Україну, усього осіб	Кількість громадян України, які виїжджали за кордон, усього осіб	Кількість туристів, обслуговуваних суб'єктами туристичної діяльності України, усього осіб	Із загальної кількості туристів		
				Іноземні туристи, млн.осіб	Туристи-громадяни України, які виїжджали за кордон	Внутрішні туристи, млн.осіб
2018	21 415 296	19 773 143	2 199 977	234 271	1 250 068	715 638
2019	23 012 823	21 432 836	3 000 696	270 064	1 956 662	773 970
2020	24 671 227	23 761 287	3 454 316	232 311	2 519 390	702 615
2021	12 711 507	22 437 671	2 425 089	17 070	2 085 273	322 746
2022	12 428 286	23 141 646	2 019 576	15 159	1 647 390	357 027
2023	13 333 096	24 668 233	2 549 606	35 071	2 060 974	453 561

Аналіз динаміки розвитку світової індустрії туризму показує, що успіх туризму в одній країні та його провал в іншій залежить від наявності привабливих туристичних ресурсів, чистоти довкілля, інфраструктури, розваг та рівня сервісу. Як видно з таблиці 2.1, у 2018-2020 роках в Україні спостерігався динамічний розвиток в'їзного туризму, відносно сильний розвиток виїзного туризму та стабільна динаміка внутрішніх потоків, що може свідчити про підвищення конкурентоспроможності України на міжнародній арені.

Аналізуючи вплив війни на готельний бізнес України, доцільно виокремити кілька секторів, що негативно постраждали:

- руйнування інфраструктури;
- закриття або анексія підприємств на окупованих територіях;
- виведення готелів, розташованих на окупованих територіях, з міжнародного ринку та відтік кваліфікованого персоналу внаслідок від'їзду або мобілізації;
- скорочення або відсутність споживачів готельних послуг;
- перехід у категорію «військових готелів» і зміна їхнього призначення;

- відсутність інвестицій та уповільнення економічної активності на готельному ринку;
- порушення ланцюжка поставок;
- адаптація підприємств до комендантської години та повітряних нальотів.

У перший рік повномасштабного вторгнення потік іноземних туристів припинився, заходи та ділові зустрічі скасовували, а відпустку відкладали до кращих часів; 2023 року ситуація дещо змінилася, основними мандрівниками стали переважно внутрішні туристи, але мета їхніх поїздок змінилася.

Особливо руйнівний вплив справила війна в Україні. Не добившись результатів у перші місяці війни, російські війська почали використовувати тактику «стіна вогню», почастишали ракетні обстріли. Аналіз звітів про руйнування готельних підприємств за грудень 2022 року виявив такі факти: у березні 2022 року було розбомблено готель «Україна» (Чернігів) та «Інгул» (Миколаїв); у квітні 2022 року внаслідок ракетного обстрілу м. Львова зазнав пошкоджень готель «Нтон»; у травні 2022 року ракетним ударом знищено готель «Grande Pettine» (Одеса) і кілька готелів у Затоці Одеської області; у липні 2022 року ракетним ударом знищено готелів «Миколаїв» та «Reikartz Рівер» (Миколаїв); в грудні 2022 року ракета влучила в готель «ALFAVITO» (Київ).

Також повідомляється, що було зруйновано «Grand Admiral Resort & SPA» у Київській області, готель «Харків» і «SV Park» у Харкові, «Play Hotel by Ribas» у Херсоні та «Sunrise Park» у Запоріжжі. Ступінь пошкодження цих готелів різний, але майже всі вони стали непридатними до експлуатації..

Інформації про руйнування готелів у різних містах, де наразі тривають військові дії, немає. Руйнування враховуються в районах, звільнених від окупаційних сил. Зокрема, за даними проєкту RebuildUA, тільки в Ірпені було зруйновано 63 із 74 готелів і розважальних закладів, у Бучі – 20 із 54, у Гостомелі – 7 із 10 [2].

Додатковим показником шкоди, завданої готелям, може слугувати той факт, що вони не відновлюють роботу після закінчення бойових дій і встановлення української влади на відповідній території.

У найскладнішій ситуації опиняються готелі, які знаходяться або перебували на окупованій території. У досліджених мережах це стосується «Raziotel Рішельєвський Херсон», «Оптима Херсон» та «Reikartz Маріуполь» [2].

Активні бойові дії торкнулися і на діяльність провідної національної мережі готелів «Premier Hotel». Унаслідок активних бойових дій, а також на окупованих територіях не функціонує «Premier Hotel Aurora» (Харків) і «Compass Hotel Kherson» (Херсон) [73].

Унаслідок бойових дій з 2014 року український готельний ринок позбувся багатьох міжнародних і національних мереж. Унаслідок анексії Автономної Республіки Крим було втрачено два готелі мережі «Rezidor Hotel Group» в Арушті та один готель мережі «Best Western» у Севастополі. Міжнародна мережа «Rezidor Hotel Group» пішла з Донецька у зв'язку з військовими діями в Донбасі [6].

Найбільшого негативного ефекту від військових дій зазнала готельна індустрія на півночі, сході та півдні України, а також у місті Києві. З іншого боку, готельні підприємства центральної та західної України здебільшого не постраждали, але зазнали збитків унаслідок погіршення безпекової ситуації в країні.

Відтік робочої сили також негативно позначається на функціонуванні готельної індустрії в Україні: за даними дослідження 2017 року, у складі персоналу готельної індустрії переважали жінки. Так, 3,1 % від загальної кількості працездатних жінок в Україні були задіяні в управлінні готельними підприємствами. З огляду на це, більш важливою є кількість внутрішньо переміщених осіб. Адже саме жінки з дітьми становлять більшість жителів України, які мігрували за кордон або в інші регіони країни. Згідно зі звітом Міжнародної організації з міграції, станом на травень 2022 року в Україні

налічувалося понад 8 мільйонів внутрішньо переміщених осіб. Водночас 7,5 мільйона українців втекли за кордон, а 3,4 мільйона шукали захисту в країні проживання [48]. Варто зазначити, що ця втрата є колосальною для українського ринку праці, зокрема для функціонування готельної індустрії. Скорочення числа працівників-чоловіків було спричинене тривалою мобілізацією. Сьогодні, внаслідок зниження завантаження готельних підприємств, проблема відтоку робочої сили не є гострою. Однак можна говорити про загострення цієї проблеми в майбутньому, оскільки значна частина переміщених працівників, які отримали досвід роботи в готельному секторі, може продовжити роботу в готельних підприємствах інших країн.

Поведінка споживачів готельних послуг також змінилася під час війни. Функціонування готельних підприємств у воєнний час дало змогу виявити кілька тенденцій, пов'язаних зі змінами в основних групах споживачів готельних послуг.

Перша пов'язана з посиленням готельної індустрії в Західній Україні, яке до війни було пов'язане з переїздом дипломатичних представництв із Києва до Львова. Найбільший приплив спостерігався у вищій категорії готелів, які на певний час були перетворені на дипломатичні представництва. Така ситуація зберігалася до травня, коли дипломати почали повертатися на свої робочі місця в столиці.

Другим за величиною припливом для готельного бізнесу Західної України стала міграція з областей та районів, де тривали бойові дії. Деякі з переміщених осіб зупинялися в готелях. Ця хвиля еміграції також знизилася до червня, оскільки територія північної України була звільнена і загроза прямого військового нападу на Київ зменшилася. Навесні заповнюваність готелів на заході України була близька до 100 %. Проте влітку вона впала до 30-50 % (Львівська та Івано-Франківська області) [11].

Третя тенденція пов'язана зі зміною мети перебування іноземних туристів у зв'язку зі збільшенням кількості журналістів, які висвітлюють перебіг війни. Їхнє перебування спостерігалось ще до початку повномасштабного наступу,

коли найбільш затребуваними були готелі Києва, Львова та Дніпра. Сьогодні вони активно селяться в готелях, розташованих поблизу лінії фронту. Головні вимоги до готелів – хороший інтернет і відносна безпека. Таким чином, готелі стають центрами роботи та спілкування. Серед іноземних споживачів готельних послуг варто відзначити волонтерів, які беруть активну участь у підтримці України.

З огляду на цю реальність, 2022 року 99 % користувачів готелів становили громадяни України і лише 1 % – іноземці.

Серед негативних чинників у функціонуванні готельної індустрії варто відзначити те, що її основне призначення було втрачено в районах, близьких до військових дій. Готелі використовуються окупаційними військами як командні пункти, склади, в'язниці тощо. Особливо це характерно для Нової Каховки, Херсона та Кирилівки.

Спостерігається негативна тенденція в економічних показниках готельної індустрії. Інвестиційні вливання практично припинилися, а проєкти, розпочаті до війни, були заморожені. У перші місяці деякі готельні підприємства, що входили в міжнародні готельні мережі, припинили свою діяльність, щоб орієнтуватися на міжнародних споживачів і позиції іноземного менеджменту. Сьогодні такі готелі умовно відновили роботу в безпечних містах.

Варто також зазначити, що інвесторами готельних підприємств часто виступають російські компанії, які більше не можуть працювати в Україні. У цій ситуації необхідно вирішити проблему інвестицій і позбавити російські компанії можливості працювати в готельному бізнесі країни.

Негативний вплив на готельну індустрію відбивається і на бюджетних асигнуваннях. За даними Державного агентства з розвитку туризму, у період із 1 січня до 1 жовтня 2022 року готельні підприємства заплатили до бюджету 673 мільйони гривень, що на 35 % менше, ніж за аналогічний період 2021 року. Найбільше скоротилися доходи від короткострокового розміщення: за аналізований період до бюджету було сплачено близько 57 млн. гривень, що на 58 % менше, ніж за аналогічний період попереднього року [20].

У відсотковому співвідношенні за регіонами податкові надходження від індустрії гостинності збільшилися порівняно з минулим роком у Львові (+23,5%) та Івано-Франківську (+23,9%). Це пов'язано із великою міграцією в ці області людей від початку війни. В інших регіонах податкові надходження збільшилися в Київській області (+26%) [20].

Попри негативні тенденції в готельному бізнесі країни, за роки війни в готельному секторі Західної України відбулися й позитивні зміни: у 2022 році у Львові відкриється американський готель мережі «Best Western Plus Market Square» і готель мережі «Accor» – Ibis, що свідчить про те, що інвестори розуміють необхідність завершення вже розпочатих проєктів. Також відкрився великий готельно-розважальний комплекс «Emily Resort» у місті Винники, що поблизу Львова. Однак, незважаючи на наявність мережевих готелів, нових незалежних готелів відкрилося небагато.

Реалії війни змусили готельєрів запроваджувати нові послуги та підвищувати соціальну значущість готельних підприємств. Це було особливо актуально в період задоволення потреб внутрішньо переміщених осіб. Деякі готелі брали на себе витрати з розміщення цих людей і розширювали свої житлові приміщення. Деякі готелі також розглядали можливість надання додаткових послуг для цієї категорії клієнтів. Наприклад, готель «Holly Charbel» (Святий Шарбель) у Моршині пропонував послуги психологічного консультування та фітнес-тренера для дітей.

Важливим механізмом відродження готельної діяльності є можливість подати заявку на отримання коштів на відновлення зруйнованих об'єктів з «Фонду відновлення зруйнованих об'єктів та інфраструктури», заснованого Кабінетом Міністрів України.

Незважаючи на воєнні дії, Агентство з розвитку туризму України спільно з Асоціацією готелів і курортів України реалізує тестовий проєкт європейської системи класифікації готелів «Союз зірок готелів» (Hotels Stars Union). Ці заходи дають змогу наблизити стандартизацію українських готелів до



стандартизації Європейського Союзу, що є одним із напрямів вступу України до Євросоюзу.

Через свою соціальну спрямованість готельний бізнес україн чутливий до військово-політичної ситуації в Україні. Війна в Україні спричинила низку негативних процесів у функціонуванні готельної індустрії країни, змусивши готельні підприємства адаптуватися до сучасних реалій. Ці зміни проявляються у виявленні тенденцій майбутнього (післявоєнного) розвитку готельної індустрії.

Роль розвитку інноваційної основи в формуванні національних готельних мереж України в сучасних умовах не може бути переоцінена, оскільки вона є ключовим чинником для їхнього успіху та конкурентоспроможності. Давайте розглянемо детальніше деякі аспекти цієї ролі:

1. *Покращення обслуговування та задоволення потреб клієнтів.* Інноваційна основа дозволяє готельним мережам впроваджувати нові технології та послуги, які відповідають сучасним очікуванням гостей. Наприклад, це може бути впровадження системи онлайн-бронювання, використання віртуальної реальності для віртуальних турів по готелях, або впровадження екологічно чистих технологій та послуг для еко-свідомих клієнтів.

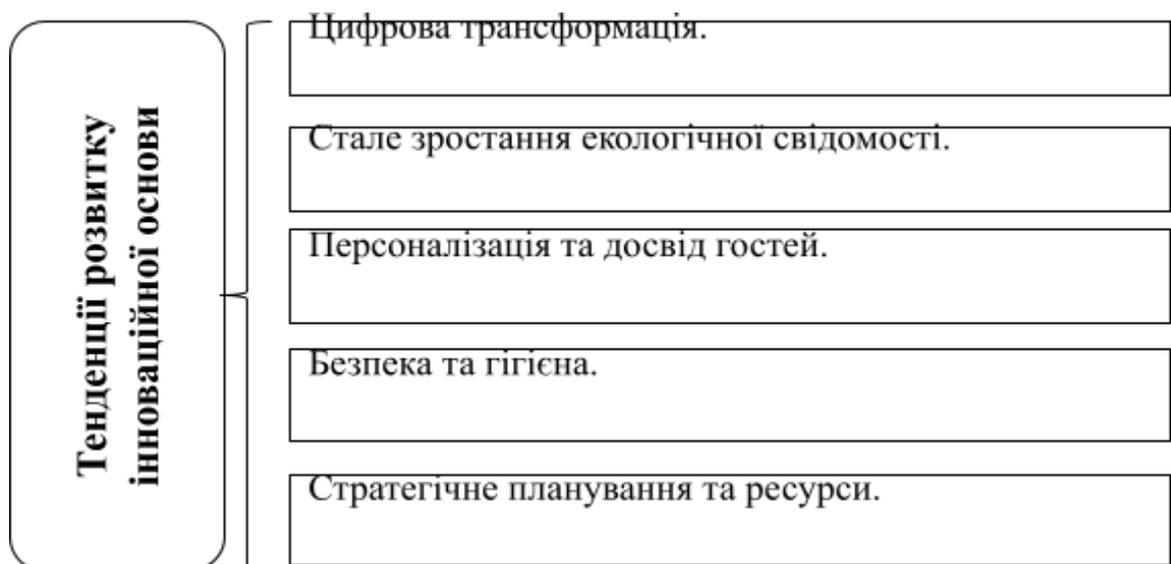
2. *Підвищення ефективності управління та оптимізація витрат.* Інноваційна основа допомагає впроваджувати нові методи управління та процеси, що дозволяють оптимізувати витрати та підвищувати ефективність роботи готелів. Наприклад, це може бути використання систем штучного інтелекту для прогнозування попиту та управління запасами, а також впровадження енергоефективних технологій для зменшення витрат на енергію.

3. *Стимулювання інноваційного середовища та культури.* Розвиток інноваційної основи в готельних мережах сприяє створенню стимулів для розвитку інноваційного середовища та культури всередині організації. Це може включати створення інноваційних команд та лабораторій, проведення тренінгів та семінарів з питань інновацій, а також створення механізмів для стимулювання пропозицій та ідей з боку співробітників.

4. *Підвищення конкурентоспроможності на ринку.* Розвиток інноваційної основи дозволяє національним готельним мережам відрізнятись на ринку та залучати більше клієнтів за рахунок унікальних послуг та пропозицій. Це сприяє підвищенню їхньої конкурентоспроможності та зміцненню позицій у галузі.

Отже, розвиток інноваційної основи в формуванні національних готельних мереж України в сучасних умовах є ключовим фактором, який визначає їхню успішність та конкурентоспроможність на ринку.

У сучасних умовах, а також під час війни і після її завершення, існують певні тенденції розвитку інноваційної основи в формуванні національних готельних мереж України, які варто враховувати. Графічно тенденції наведено на рис.2.3.



**Рис.2.3. Тенденції розвитку інноваційної основи в формуванні національних готельних мереж України**

Розглянемо їх детальніше:

1. *Цифрова трансформація.* У сучасному світі цифрові технології відіграють ключову роль у готельній галузі. Цифрові інновації, такі як онлайн-бронювання, мобільні додатки для гостей, віртуальні тури та інші технології, є невід'ємною частиною розвитку готельних мереж.

2. *Стале зростання екологічної свідомості.* З плином часу споживачі стають все більш обізнаними щодо екологічних питань, і тому екологічні

інновації в готельній галузі, такі як використання відновлюваних джерел енергії, зменшення використання пластикових матеріалів та інші заходи, набувають все більшої важливості.

3. *Персоналізація та досвід гостей.* Гості бажають персоналізованого та унікального досвіду під час перебування у готелях. Тому інновації, спрямовані на забезпечення індивідуального підходу до кожного гостя, такі як системи розпізнавання обличчя, програми лояльності та персоналізовані послуги, стають все більш популярними.

4. *Безпека та гігієна.* У зв'язку зі зростанням світових загроз, таких як пандемія COVID-19, безпека та гігієна стають пріоритетом для готельних мереж. Інновації в цій області включають в себе впровадження нових стандартів чистоти та гігієни, використання антимікробних матеріалів та інші заходи, спрямовані на забезпечення безпеки гостей та персоналу.

5. *Стратегічне планування та ресурси.* У ситуаціях війни чи інших кризових ситуаціях готельні мережі повинні мати гнучкі стратегії та резервні плани, щоб швидко реагувати на зміни у ринкових умовах. Інновації в стратегічному плануванні та ефективне використання ресурсів можуть допомогти готельним мережам виживати та процвітати навіть у складних умовах.

Станом на 2023 р. найбільший вплив трендів та інновацій надав «штучний інтелект» 18%, на другому місці з 16% «IoT» та «Кімнатна техніка».



**Рис.2.2. Вплив ТОП-10 трендів та інновацій на готельну індустрію 2023 р. [17]**

Заглядаючи в майбутнє, можна з упевненістю сказати, що найбільший вплив на інновації в готельній індустрії матиме «штучний інтелект». Штучний інтелект і робототехніка зроблять готельну індустрію стійкішою до небезпечних викликів щодо пандемій, та убезпечить контактування між людьми. Новітні технології дадуть змогу гостям насолоджуватися відпочинком, надаючи всі необхідні зручності, не виходячи з номера [55, с. 138].

Загалом, у сучасних умовах та під час війни і після її завершення, національні готельні мережі України мають зосередитися на інноваціях, щоб пристосуватися до змін у вимогах споживачів та ринкових умов, забезпечити безпеку та комфорт для гостей та зміцнити свою конкурентоспроможність.

## **2.2. Аналіз інноваційного розвитку інформатизації готельного бізнесу**

Сучасний готельний бізнес неможливо уявити без ефективного використання інформаційних технологій. Інформатизація стає ключовим фактором для підвищення конкурентоспроможності, покращення якості

обслуговування та оптимізації управлінських процесів. Аналіз інноваційного розвитку інформатизації у готельному бізнесі дозволяє оцінити вплив новітніх технологій на діяльність готелів, визначити основні тенденції та виклики, а також окреслити перспективи подальшого розвитку.

Робота будь-якого бізнесу та управління ним на сьогодні вимагає активного використання інформаційних технологій. Світова тенденція використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у готельному господарстві характеризується активним упровадженням останніх розробок не лише в царині управління та автоматизації бронювання, а й у налагодженні комунікації з гостями та оптимізації маркетингу. Тож нехтування глобальними тенденціями – це загроза конкурентоспроможності для українських готелів, які й так стикаються з сильною конкуренцією з боку міжнародних готельних мереж, що нещодавно вийшли на вітчизняний ринок. Особливо гостро ця проблема постає в період кризи, коли українські готелі змушені працювати в умовах дефіциту матеріальних, фінансових ресурсів і кваліфікованої робочої сили. Тому українським готельним підприємствам необхідно шукати інноваційні підходи до організації роботи та обслуговування клієнтів.

Інноваційна інформатизація готельного бізнесу – це процес, спрямований на системну інтеграцію комунікаційних та інформаційних технологій і комп'ютерних засобів у глобальний інформаційний простір, який дає змогу ефективно організувати виробництво, формування, реалізацію та споживання готельних послуг з максимальною просторово-часовою індивідуальністю і отриманням нових загальносистемних характеристик [23].

Проаналізувавши потреби споживачів і готельних підприємств, можна зробити висновки про вимоги до інформаційних технологій:

- досить прості та зручні у використанні;
- бути досить швидкими і з високою віддачею від інвестицій;
- бути мінімальними з погляду витрат і трудовитрат, необхідних для ефективної роботи;

- володіти широкими можливостями і гнучкістю для поліпшення, розвитку і доповнення;
- бути здатними запропонувати альтернативу пропонованим готельним послугам;
- обсяг доступної інформації;
- відкритість і здатність самостійно поширювати інформацію з метою залучення нових клієнтів і ділових партнерів.

Цей набір пропозицій забезпечує ефективне функціонування готельного підприємства та його прибутковість як цільову функцію. Вони також здатні задовольнити потреби більшості споживачів готельних послуг, як в основних, так і в додаткових послугах, як пов'язаних, так і не пов'язаних з безпосередньою діяльністю готелю.

Упровадження інформаційних технологій у готельну діяльність дає низку переваг, які мають вирішальне значення для стратегічного і довгострокового успіху [23]:

- підвищення продуктивності праці та підвищення компетентності персоналу, що дає змогу скоротити час, який витрачається на надання послуг;
- більш швидке реагування на зміни попиту;
- якнайшвидше виключити зі спектра послуг малоефективні послуги і замінити їх новими;
- розширення спектра послуг, пропонованих готелем;
- підвищення якості послуг – точніше визначення того, які категорії гостей отримують ті чи інші послуги, в який час, як змінюються їхні вподобання тощо, і з яким ефектом;
- зниження витрат на робочу силу за рахунок зменшення потреби в ній;
- ресурсозберігаючі програми дають змогу скоротити витрати на технічне обслуговування і ремонт, витрати на електроенергію, експлуатаційні витрати на системи зв'язку тощо;

– точні прогнози заповнюваності дають змогу раціональніше використовувати номерний фонд готелів, тим самим знижуючи експлуатаційні витрати.

Таким чином, інформаційні технології відкривають широкі можливості для оптимізації готельної діяльності. Сьогодні готелі активно й ефективно використовують різні інформаційні технології. Перш за все, автоматизація офісів і впровадження автоматизованих додатків полегшують оперативне управління бізнес-процесами в готелях.

Найдосконалішим інструментом управління є комплексна інформаційна система готелю. Це спеціалізований програмний комплекс, що дає змогу співробітникам готелю, які працюють на своїх робочих місцях, оперативно ухвалювати рішення на всіх етапах технологічного циклу – від бронювання номерів до отримання звітів про діяльність готелю для вищого керівництва.

Наразі на вітчизняному ринку представлено близько десятка продуктів від різних виробників, більшість із яких зарубіжні (OPERA, Fidelio і Epitome у США, Interotel, Edelweiss, Servio, R-Keeper і InStyle у Росії), але є й вітчизняні продукти вітчизняної розробки (наприклад, ProHotel, SuperHotel, B52 та інші).

Ще одним ефективним засобом інформатизації, широко використовуваним у готельній індустрії, є мультимедійні маркетингові системи. Впровадження мультимедійних маркетингових систем підвищує ефективність реклами готельних послуг завдяки використанню більш інформативних і наочних засобів відображення, приймання та передавання повідомлень, а також підключення до глобальних систем бронювання, що дає змогу збільшити продажі завдяки виходу на світові ринки.

Сучасні IT-технології стрімко впроваджуються в готельний бізнес, даючи змогу задовольняти найрізноманітніші потреби гостей і максимально використовувати можливості для підвищення якості обслуговування. Наприклад, Skype Translator, який нещодавно з'явився, спрощує спілкування між людьми, які розмовляють різними мовами. Використання Skype Translator у готельному бізнесі відкриває необмежені можливості для спілкування, взаємодії

та співпраці з гостями в усьому світі, незалежно від географічного регіону або мови. Ця технологія дає змогу розширити клієнтську базу готелю і підвищити лояльність гостей до готелю, не несучи при цьому додаткових витрат для гостей, чия рідна мова – інша. Впровадження сучасних інформаційних технологій не тільки полегшує роботу персоналу готелю, а й відіграє важливу роль у створенні позитивного іміджу готелю.

На початкових етапах інформатизації впровадження новітніх інформаційних технологій не було помітним для гостей готелю, але сьогодні спостерігається дедалі більше поширення таких технологій, орієнтованих на безпосередню взаємодію з клієнтом готелю. Серед таких технологій: інформаційні системи підвищеної пропускнуєї спроможності; перехід на технологію чіпів і PIN-кодів; мобільні додатки для бронювання; платіжні системи для прямих платежів з мобільних пристроїв клієнтів; перехід на хмарні форми надання готельних послуг для взаємодії з клієнтами, оплати і бронювання; електронні платежі; токенизація пристроїв для підвищення безпеки та багато інших технологій, що є дуже важливими.

Інформаційні технології в готелях динамічно розвиваються, активно адаптуючись до сучасних тенденцій розвитку бізнесу в інформаційному суспільстві. З'являється дедалі більше додатків і мережевих рішень, що дають змогу готельному бізнесу адаптуватися до нових умов ведення бізнесу. Компанії швидко усвідомили комерційний потенціал Інтернету, і електронний бізнес став одним з їхніх головних пріоритетів. Нещодавно було запущено новий сервіс для невеликих незалежних готелів – BookingSuite, на відміну від глобальних систем бронювання, під'єднання до яких коштує дорого і практично недоцільне для невеликих готелів і готелів, які не входять до міжнародних мереж. У рамках цієї послуги готелі отримують новий веб-сайт без попередніх витрат, а за кожне бронювання, зроблене через сервіс, платять лише 10 % комісії. Для порівняння, великі світові системи бронювання беруть 25% від вартості бронювання, а стандартна комісія Booking.com становить 15%. Сервіс BookingSuite дає змогу невеликим і незалежним готелям без зайвих витрат отримати власний сайт і



представництво в Інтернеті, а також розробити й упровадити план інтернет-маркетингу, який допомагає просувати й підвищувати впізнаваність готелю в Google та інших пошукових системах. Крім того, сайт BookingSuite оптимізовано для мобільних пристроїв, що є важливим фактором в умовах активного використання смартфонів і планшетів для планування подорожей [52].

Таким чином, нинішня готельна індустрія – це галузь з високим рівнем конкуренції на ринку готельних послуг, тому готельєри змушені шукати нові шляхи і способи створення послуг завдяки впровадженню інновацій, а також розробляти стратегії залучення й утримання споживачів, для чого і покликана інноваційна інформатизація готельного бізнесу.

Аналіз інноваційного розвитку інформатизації готельного бізнесу дозволяє зрозуміти, як сучасні технології змінюють спосіб ведення бізнесу та взаємодії з клієнтами у цій галузі. Розглянемо детальніше основні аспекти цього процесу у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

### Технології інноваційного розвитку інформатизації готельного бізнесу

№	Технології інформатизації	Характеристика технологій
1	Автоматизація процесів управління	Інноваційні інформаційні системи дозволяють автоматизувати багато управлінських процесів у готелях, від бронювання номерів до управління персоналом і фінансовими операціями. Використання систем управління готелем (PMS) значно підвищує ефективність роботи, зменшує ймовірність помилок та дозволяє керівництву оперативно приймати обґрунтовані рішення.
2	Покращення якості обслуговування клієнтів	Інформатизація дозволяє готелям забезпечувати більш персоналізоване обслуговування. Використання CRM-систем (Customer Relationship Management) допомагає збирати та аналізувати дані про клієнтів, їхні вподобання та історію перебування, що дозволяє пропонувати їм індивідуальні послуги та пропозиції.
3	Мобільні додатки та онлайн-бронювання	Розвиток мобільних додатків та онлайн-сервісів для бронювання значно спрощує процес взаємодії гостей з готелями. Гості можуть легко здійснити бронювання, оплату, замовити додаткові послуги та отримати інформацію про готель та його послуги, використовуючи мобільні пристрої.

4	Віртуальні тури та віртуальна реальність (VR)	Віртуальні тури готелями та використання VR-технологій дозволяють потенційним клієнтам віртуально оглянути готель перед бронюванням. Це підвищує рівень довіри та задоволеності клієнтів, оскільки вони можуть краще уявити умови перебування.
5	Інтернет речей (IoT) та смарт-технології	Впровадження IoT у готелях дозволяє автоматизувати багато аспектів перебування гостей. Наприклад, смарт-номери можуть автоматично регулювати температуру, освітлення та інші параметри відповідно до вподобань гостей. Це не лише покращує комфорт, але й сприяє економії ресурсів.
6	Кібербезпека та захист даних	Зі зростанням інформатизації готелі повинні приділяти велику увагу кібербезпеці. Захист персональних даних клієнтів та забезпечення безпеки транзакцій стають критично важливими аспектами, що потребують інноваційних рішень.
7	Аналіз даних та бізнес-аналітика	Використання великих даних (Big Data) та аналітичних інструментів дозволяє готелям аналізувати великі обсяги інформації для виявлення трендів, прогнозування попиту та оптимізації цінових стратегій. Це сприяє більш ефективному управлінню та підвищенню прибутковості.

Аналіз інноваційного розвитку інформатизації готельного бізнесу демонструє, що сучасні технології не тільки підвищують ефективність управління та якість обслуговування, але й створюють нові можливості для розвитку готельних підприємств. Інформатизація стає невід'ємною частиною успішного ведення бізнесу в сучасних умовах, забезпечуючи готелям конкурентні переваги та підвищуючи задоволеність клієнтів.

Інформатизація готельного бізнесу – це процес впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для оптимізації управлінських процесів, покращення якості обслуговування гостей та підвищення конкурентоспроможності готелів. Цей процес охоплює широкий спектр технологічних рішень та інновацій, які допомагають готельним підприємствам ефективніше керувати своїми ресурсами, надавати персоналізовані послуги та відповідати сучасним вимогам ринку.

Інформатизація готельного бізнесу забезпечує комплексний підхід до управління готельними підприємствами, дозволяючи підвищити їхню

ефективність, покращити обслуговування гостей та адаптуватися до змінних умов ринку.

### **2.3. Інноваційні стратегії в міжнародному готельному секторі**

У сучасному міжнародному готельному секторі інноваційні стратегії відіграють ключову роль у забезпеченні конкурентоспроможності та стійкого розвитку підприємств. Глобалізація, зростання вимог клієнтів, технологічний прогрес та екологічні виклики змушують готельні мережі шукати нові підходи та рішення для задоволення потреб ринку. Інновації стають не лише інструментом для досягнення операційної ефективності, але й стратегічним засобом для створення унікальної цінності для гостей.

В цей час переважна більшість готелів найбільш часто і нерідко використовує такі високотехнологічні новинки як: системи управління енергоспоживанням, системи управління послугами в готелі, вдосконалені технології обслуговування номерів і самообслуговування як інновації в готельній індустрії, системи відображення візуальної інформації, доповнена/віртуальна реальність, штучний інтелект у готельному бізнесі, інноваційна робота в готельному бізнесі. До них також відносяться інструменти управління потоками, «соціальне слухання» та економіка спільного використання.

Інновації в XXI столітті необмежені завдяки синергії між потребами та можливостями сучасного суспільства. Сьогодні інновації стали невід'ємною частиною індустрії гостинності завдяки впровадженню новітніх дизайнерських рішень і креативних бізнес-інновацій.

Інновації, що не потребують інвестицій, просуваються в готельному бізнесі досить активно. Як правило, ці інновації не потребують ліцензійних відрахувань або одноразових виплат і не залежать від організаційної структури, особистих якостей співробітників та їхньої адаптації до конкретних умов бізнесу.

Однак велика динамічність готельних інновацій вимагає ретельного вивчення деяких їхніх аспектів, що робить обрану тему дослідження актуальною. Адже споживач готельної послуги повинен одержувати тільки приємні відчуття від її отримання, позначивши для себе ті переваги, які притаманні тільки цьому готелю в конкретний момент часу.

Сьогодні в більшості готелів часто використовують такі високотехнологічні інновації:

1. Системи управління енергоспоживанням (Energy Management System). Ця система дає змогу готелю контролювати освітлення і температурний режим у номерах. Це інноваційне рішення дає змогу готелям заощаджувати електроенергію, обслуговувати гостей і готель загалом, а також дотримуватися вимог безпеки. Наприклад, чайники і праски, залишені гостями, не стануть причиною пожежі, оскільки в незайнятих номерах вони автоматично вимикаються, через вимкнуту мережу електроживлення у відповідних номерах.

2. Системи управління готельними послугами (Back office). Ця інноваційна технологія дає змогу персоналу готелю отримувати доступ до даних про номери, які потребують прибирання, приміщення та обладнання, що потребують ремонту, а також до конкретних запитів гостей до і під час їхнього перебування в готелі. Ця інноваційна технологія покращує управління готелем, оскільки кожному співробітнику доручають певні завдання, які можуть бути виконані найефективніше за короткий проміжок часу.

3. Інновації в готельній індустрії включають удосконалення технологій обслуговування номерів і самообслуговування. Наприклад, інтелектуальні технології, які змінюють готельну індустрію, включають мобільні ключі, портативні пристрої, що дають змогу відмикати двері номерів за допомогою смартфона, планшети в номерах, інтелектуальні системи реєстрації та виписки, бездротові зарядні панелі, інтелектуальні штори та освітлення, інтелектуальні телевізори, віртуальну реальність та інші. Віртуальна реальність у готельних номерах – це можливість замовляти віртуальні подорожі через обслуговування номерів (ці послуги були придумані компанією «Marriott») і наразі проходять

бета-тестування в низці готельних мереж. На ринок виходять і багато інших готелів, і ця функціональність вийде за рамки простого перегляду місцевих визначних пам'яток.

4. Системи візуального відображення інформації (Digital signage). Це нововведення дає змогу гостям завжди бути в курсі подій і візуально оцінювати заходи, які вони відвідують.

5. Доповнена реальність/віртуальна реальність. Наприклад, технологія «віртуального туру». Ця інновація дає змогу гостям побачити номери, холи та ресторани в 3D у процесі вибору готелю та оцінити комфорт і зручність готелю.

6. Штучний інтелект у готельному бізнесі – SaaS допомагає знизити адміністративне та IT-навантаження, особливо для невеликих готельних підприємств, які не можуть дозволити собі інвестувати в штатну технічну підтримку.

7. «Ваш особистий консьєрж» Цей застосунок, доступний як для Android, так і для iOS, надає гостям доступ до цілої низки послуг, включно з відвідуванням спа-салону, пробудженням і замовленням таксі.

8. Інноваційні інструменти для управління робочими процесами в готельному бізнесі. Інструменти управління робочими процесами, що забезпечують взаємодію між відділами, підвищують загальну ефективність.

9. Найкращі способи порівняння цін на готелі та технології, засновані на визначенні місця розташування. За допомогою великих даних та інноваційних веб-сайтів, що підтримують процес прийняття рішень споживачами, знайти найкращі пропозиції стало як ніколи просто. Такі сайти дають змогу користувачам фільтрувати готелі за місцем розташування, ціною та близькістю до аеропортів. Найкращі туристичні сайти по всьому світу максимально використовують цю концепцію, і завдяки хвилі інновацій мандрівники стають справжніми професіоналами.

10. Безкоштовний Wi-Fi у готельних номерах, SIP-DECT і 5G/6G. SIP-DECT – це технологія для мобільних пристроїв, яка забезпечує функціональність у готелях без прив'язки до певного місця.

11. «Соціальне слухання» і «Економіка спільного використання». Оскільки багато клієнтів уже користуються соціальними мережами, готельєри можуть отримувати «внутрішню інформацію» за допомогою так званого «соціального прослуховування». Таким чином, можна пропонувати персоналізовані послуги [65; 76].

Готельна індустрія в усьому світі впроваджує інновації для досягнення різних цілей, таких як мінімізація витрат, удосконалення систем управління та підвищення якості послуг для залучення більшої кількості клієнтів.

Компанія «Hotels.com» у співпраці з футуристом Джеймсом Кантоном спрогнозувала найімовірніші тенденції в готельній індустрії в найближчому майбутньому для компаній зі списку Fortune для топ 500 компаній (табл. 2.3).

Успіх інновацій у бізнесі загалом і в готельній індустрії зокрема багато в чому залежить від правильного вибору інноваційної стратегії.

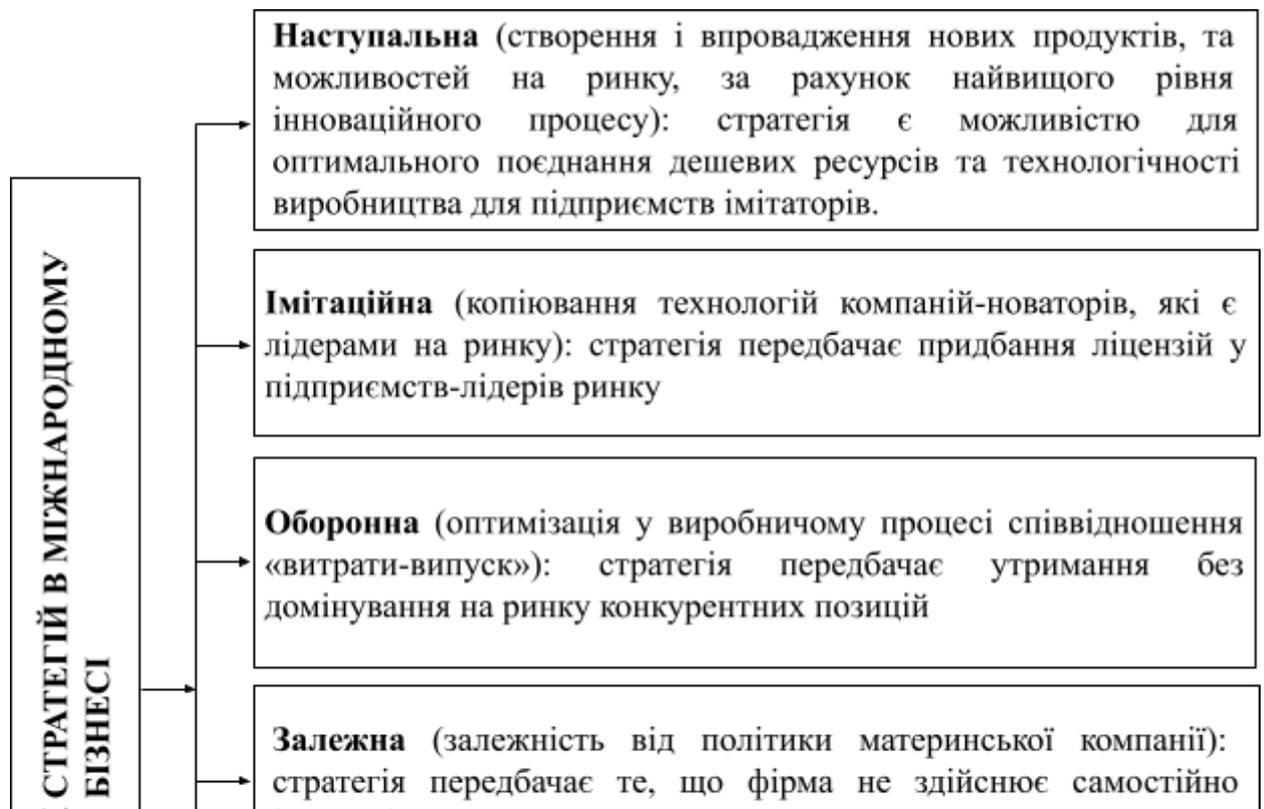
Таблиця 2.3

**Інноваційні перспективи готельної індустрії [22; 5; 62].**

Інноваційні перспективи готельної індустрії	Характеристика
Роботи - батлери	Роботів-консьєржів та дворецьких можна буде запрограмувати на виконання певних завдань, щоб пришвидшити та покращити якість обслуговування гостей.
Принтери з 3D друком	У всіх готелях будуть встановлені 3D-принтери, які в якості додаткового сервісу для гостей зможуть друкувати предмети побуту, одяг і навіть деталі для комп'ютерів і мобільних телефонів. Креслення для цих деталей будуть доступні онлайн через хмарне рішення.
Готелі під запит	У майбутньому готелі зможуть трансформувати свій простір відповідно до потреб гостей. Такі готелі матимуть доступ до нанотехнологій та автоматизації. Готелі зможуть змінювати дизайн, інтер'єр та освітлення.
Нейро-програмування	Очікується, що технологічні розробки дозволять кожному гостю «замовити» певні сни і почуватися комфортно.

SPA програми довголіття	Спа-процедури в готелях будуть спрямовані не лише на фізичне омолодження, але й на програми продовження життя.
Технологічні трансфери	Майбутнє транспорту - це автомобілі-роботи, які зможуть їздити від готелів до аеропортів без водія. Очікується поява пілотованих платформ і надзвукового наземного транспорту, що долає десятки кілометрів за лічені секунди.
Повсюдне використання біометричних даних	Безпеку та індивідуальність платежів забезпечуватиме біометрія. Відбитки пальців і сканування сітківки ока будуть використовуватися для оплати послуг як в готелях, так і в Інтернеті.
Екологізація	Готелі перестануть бути «екологічними» і перейдуть на використання «чистої» енергії (сонячної, геотермальної). Використання нетоксичних продуктів і схем з нульовим рівнем викидів стане скоріше операційним імперативом, ніж перевагою.
Індивідуальні страви	Їжу в ресторанах готуватимуть для кожного гостя не лише відповідно до його смакових уподобань, а й з урахуванням стану здоров'я, харчових звичок та генетичної схильності до захворювань.
Тематичні інтерактивні готелі	Інтерактивний готель з андроїдами, які імітують епоху Відродження або ж Дикий Захід, зачарує гостей, даючи їм змогу відчувати себе учасниками великого карнавалу у віртуальній реальності.

Прушківська Е.В. та Авраменко К.О. [50] опираючись на наукові праці вченого К. Фрімена і аналітичні дослідження глобальної конкурентоспроможності [72], акцентують увагу на семи основних типах інноваційних стратегій (рис. 2.3).

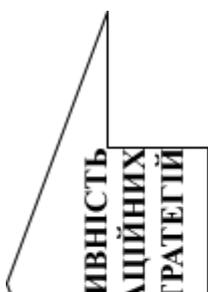


### **Рис. 2.3. Типи інноваційних стратегій в міжнародному бізнесі**

Інноваційні стратегії - це засіб забезпечення конкурентної стійкості та конкурентоспроможності всіх підприємств і, як наслідок, національної економіки в цілому.

Інноваційні стратегії мають бути гнучкими і швидко перебудовуватися на іншу стратегію при зміні ситуації на ринку.

Процес формування та розроблення інноваційних стратегій міжнародного бізнесу залежить від низки чинників, що беруть участь у їхній реалізації, включно з організаційною структурою, інформаційними системами, управлінням інноваціями, контролем та аудитом, прогнозуванням та стратегічним плануванням, дослідженнями та розробками, вивченням ринку, ресурсами та джерелами їхнього забезпечення. І як будь-яке явище характеризується перевагами та загрозами (рис. 2.4).





<ul style="list-style-type: none"> <li>- прискорення ефективного розвитку бізнесу;</li> <li>- забезпечення конкурентних переваг, заснованих на технологіях, якості продукції та сервісу;</li> <li>- сприяння лідерству в ціноутворенні;</li> <li>- формування стійкої бізнес-позиції на світовому ринку за допомогою набору основних продуктових лінійок</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- збільшується невизначеність кінцевого результату;</li> <li>- реалізація інноваційної стратегії вимагає реструктуризації в середині підприємства;</li> <li>- вищий інвестиційний ризик у довгострокових проектах; необхідно шукати інвестора з вищим рівнем ризику</li> </ul>
---	---

**Рис. 2.4. Можливості та загрози реалізації інноваційних стратегій [10]**

В умовах зростаючої конкуренції в індустрії гостинності бажано постійно розширювати спектр зручностей для гостей і пропонувати вигідні ціни.

Інновації є невід’ємною частиною готельної діяльності, і їхня головна та ключова мета – надання якісних послуг, які призводять до приємного перебування кінцевих користувачів.

Найчастіше в готельну діяльність упроваджуються радикальні інновації, які потім призводять до еволюційних галузевих організаційних, економічних і соціокультурних інновацій [68].

Наслідки інновацій включають економічні, науково-технічні, соціальні та екологічні ефекти.

Важлива роль інновацій і технологічного розвитку в готельній індустрії зумовлена тим, що вона є одним із найпривабливіших секторів бізнесу.

У результаті зростаючої міжнародної конкуренції більшість готелів у світі використовують у своїй роботі інформаційні технології. Глобалізація та інтернаціоналізація створили ситуацію, коли подальший розвиток бізнесу залежить від швидкості передавання й обміну інформацією та даними, їхньої актуальності та своєчасності.

Готельний бізнес – одна з галузей, найбільш залежних від якісних інновацій. Успішний розвиток готельного бізнесу потребує широкого використання інноваційних комп'ютерних технологій для впровадження нових готельних послуг та їх просування на ринку.

Таким чином, інновації є важливим чинником підвищення конкурентоспроможності готелів та їхніх мереж, а отже, і поліпшення якості обслуговування клієнтів.

Отже, інноваційні стратегії в міжнародному готельному секторі відіграють важливу роль у забезпеченні конкурентоспроможності та успішного розвитку готельних бізнесів. Для того щоб краще зрозуміти їхню сутність та вплив, розглянемо деякі ключові аспекти:

1. *Технологічні інновації.* Впровадження передових технологій у готельний бізнес дозволяє автоматизувати процеси, покращувати сервіс та забезпечувати гостям більш комфортне перебування. Наприклад, використання мобільних додатків для швидкого бронювання, системи "розумних" номерів або використання віртуальної реальності для створення унікального досвіду для гостей.

2. *Інновації в обслуговуванні та досвіді гостей.* Готелі активно впроваджують нові концепції обслуговування та розробляють інноваційні програми, спрямовані на покращення досвіду гостей. Наприклад, це може бути персоналізоване обслуговування, програми лояльності з використанням штучного інтелекту або створення унікальних тематичних івентів.

3. *Стратегії сталого розвитку.* Зростаюча увага до екологічних питань та сталого розвитку змушує готельні компанії шукати інноваційні підходи до зменшення впливу на навколишнє середовище. Це може включати в себе використання енергоефективних технологій, впровадження програм відновлення ресурсів та зменшення відходів.

4. *Стратегії маркетингу та продажу.* Інновації у маркетингу та продажу дозволяють готелям привертати нових клієнтів та збільшувати свій дохід. Це може бути використання соціальних медіа для взаємодії з аудиторією, персоналізовані маркетингові кампанії або впровадження інноваційних стратегій ціноутворення.

5. *Гнучкі стратегії управління.* Гнучкість у використанні інноваційних стратегій дозволяє готелям швидко адаптуватися до змін на ринку та вимог споживачів. Це може включати в себе експерименти з новими послугами та продуктами, швидку реакцію на зміни попиту або розробку альтернативних бізнес-моделей.

Інноваційні стратегії стають важливим інструментом для досягнення конкурентних переваг та стійкого розвитку у міжнародному готельному секторі. Вони дозволяють готелям ефективно відповідати на виклики сучасного ринку та задовольняти зростаючі потреби та очікування клієнтів.

Готельний бізнес дедалі частіше використовує різні комп'ютерні технології для поліпшення управління, маркетингу та якості обслуговування. З кожним роком споживачі вимагають дедалі вищого рівня безпеки. Тому сьогодні для готельних підприємств вкрай важливо вживати заходів щодо запобігання надзвичайним ситуаціям і надавати гостям контрзаходи до того, як вони зіткнуться з проблемами. У рамках інноваційного розвитку готельний бізнес

може досягти високих якісних і кількісних результатів завдяки раціонально обраним інноваційним стратегіям та ефективній інноваційній політиці, яка є частиною інноваційного розвитку. Вона полягає в диференціації спектру послуг, приросту якості обслуговування, використання прогресивних інновацій в готельному обслуговуванні.

Отже, інноваційні стратегії в міжнародному готельному секторі є не лише важливими, але й необхідними для досягнення успіху та стійкого розвитку. Вони дозволяють готелям адаптуватися до умов ринку які швидко змінюються, виходячи за рамки традиційних підходів та пропонуючи інноваційні рішення для вирішення викликів.

Крім того, інноваційні стратегії стають ключовим елементом конкурентоспроможності у готельній індустрії, допомагаючи підприємствам виокремитися на ринку, привертати нових клієнтів та забезпечувати задоволення поточних. Ті готелі, які успішно впроваджують інноваційні підходи, мають можливість не лише вижити в умовах зростаючої конкуренції, а й виходити на нові рівні успіху та просування на ринку готельних послуг.

## **Висновки до розділу 2**

Інноваційні технології в готельній індустрії є одним із ключових чинників успіху підприємств цієї галузі, що реалізуються на найвищому рівні управління готелем. Основною метою інноваційних технологій є визначення основних напрямів науково-технічної та виробничої діяльності в готельній індустрії. Розвиток інноваційних технологій передбачає створення умов, необхідних для виникнення та розвитку готельних підприємств з метою забезпечення конкурентоспроможності послуг, що надаються, відповідно до міжнародних стандартів.

Отримання конкурентних переваг на ринку готельного бізнесу за рахунок створення унікальних послуг має здійснюватися інноваційним шляхом. Інновації в бізнесі набирають обертів. Інноваційна спрямованість підприємств проявляється в їхній здатності створювати унікальні інноваційні послуги на ринку.

Роль інноваційної основи в формуванні національних готельних мереж України полягає в забезпеченні їхньої конкурентоспроможності та сталого розвитку. Тенденції розвитку включають в себе впровадження передових технологій, створення унікальних концепцій обслуговування, а також активну участь в екологічних ініціативах.

Аналіз показує, що інформатизація готельного бізнесу стає необхідністю в умовах сучасного ринку. Застосування передових технологій дозволяє підприємствам оптимізувати управління, покращити обслуговування гостей та підвищити ефективність бізнес-процесів.

Інноваційні стратегії в міжнародному готельному секторі відіграють ключову роль у забезпеченні конкурентоспроможності та успішного розвитку підприємств. Вони охоплюють різні аспекти, включаючи технологічні інновації, зміни в обслуговуванні та досвіді гостей, а також стратегії сталого розвитку та маркетингові ініціативи.

## РОЗДІЛ 3

### ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ В МІЖНАРОДНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

#### **3.1. Проблеми впровадження інновацій в міжнародному готельному бізнесі**

Впровадження інновацій у міжнародному готельному бізнесі є ключовим чинником для забезпечення конкурентоспроможності та підвищення якості обслуговування гостей. Проте, незважаючи на очевидні переваги, цей процес супроводжується низкою проблем та викликів. Серед них – висока вартість інноваційних рішень, опір змінам з боку персоналу, складність інтеграції нових технологій з існуючими системами, а також необхідність постійного оновлення знань і навичок працівників. Ці проблеми можуть суттєво ускладнити впровадження інновацій та вимагати від керівництва готелів ретельно продуманих стратегій і підходів для їх подолання.

Головною відмінною рисою сучасної економіки є інновації. Інновації – це потужний стратегічний інструмент та інструмент антикризового управління. Актуальність інноваційних технологій пояснюється глобалізацією світового ринку, скороченням життєвого циклу товарів і необхідністю стратегічних підходів до оновлення якісних характеристик продукції і послуг. Інновації в туризмі – це система організаційних, економічних, наукових, пошукових, технічних та інших заходів та їх результатів, спрямованих на радикальне перетворення і оновлення туристичних продуктів для досягнення економічних, соціальних, екологічних чи інших ефектів [64, с.17].

Міжнародний готельний і ресторанний бізнес – це особливий сегмент індустрії туризму, і готельно-ресторанна система розглядає весь світ як свою сферу діяльності, тому вона характеризується високим ступенем інтернаціоналізації капіталу, міжнародним характером своєї діяльності. Таким чином, міжнародний готельний і ресторанний бізнес відіграє важливу роль у

вирішенні проблеми інтеграції економіки конкретної країни в світову економіку і залученні інвестицій в реальний сектор економіки.

Готельний і ресторанний бізнес – це високонасичена інформаційна індустрія. Відомо, що успіх бізнесу в деяких сферах економіки безпосередньо залежить від швидкості передачі та обміну інформацією, актуальності та своєчасності її отримання. Це стосується і розміщення. Успіх готельного і ресторанного бізнесу пов'язаний з поширенням новітніх технологій, як при впровадженні нових готельних і ресторанних послуг, так і при просуванні на ринок. Очевидно, що впровадження інноваційних технологій стане необхідною умовою для підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств і сприятиме підвищенню якості послуг, що надаються. Сучасні форми управління, такі як франчайзинг і управління контрактами, в поєднанні з цими формами дозволили готельним і ресторанним компаніям знизити витрати при виході на ринок, більш інтенсивно управляти фінансовими ресурсами, мінімізувати поточні витрати і проводити більш ефективну цінову політику. В результаті розвиток сучасного готельного і ресторанного сектора характеризується збільшенням частки і ролі міжнародного бізнесу в ньому. Міжнародні туристичні компанії, що створюють мережі готелів і ресторанів, домінують на ринку розміщення. Водночас процес концентрації та централізації в міжнародному готельному та ресторанному бізнесі ще не повністю витіснив звідти відносно невеликі незалежні готелі та ресторани [56].

З розвитком промислових, комерційних і туристичних зв'язків в рамках ЄС потреба в готельних і ресторанних послугах неухильно зростає.

При реалізації національної політики в галузі туризму Національні туристичні адміністрації більшості країн враховують прогнози розвитку світового туризму, складені Всесвітньою туристичною організацією (UNWTO), спеціалізованою установою Організації Об'єднаних націй і найбільшою міжурядовою організацією, що включає 153 країни. Згідно з оглядом UNWTO «Tourism Panorama 2020», в період з 2016 по 2022 рік приплив туристів у світ, за прогнозами, збільшиться більш ніж в 2 рази. Після показника в 99,6 мільйонів

туристів в 2016 році, в 2018 році їх було 399 мільйонів, а число міжнародних туристичних прибуттів вперше в історії перевищило позначку в один мільярд (1,035 млрд.). UNWTO прогнозує, що до 2022 року число міжнародних туристів у світі складе 1,7-1,9 мільярдів [1]. Основу світового ринку розміщення туристів складають готелі та аналогічні підприємства – до 70% ринку. Готелі розрізняються за такими характеристиками: вони складаються з номерів, кількість яких перевищує певний мінімум, мають єдину адміністрацію, надають різні готельні послуги (перелік яких не обмежується щоденною заправкою постільної білизни, прибиранням номерів, ванних кімнат), згруповані за класами і категоріями відповідно до наданими послугами.

Розглянемо основні проблеми впровадження інновацій у міжнародному готельному бізнесі на рис.3.1.

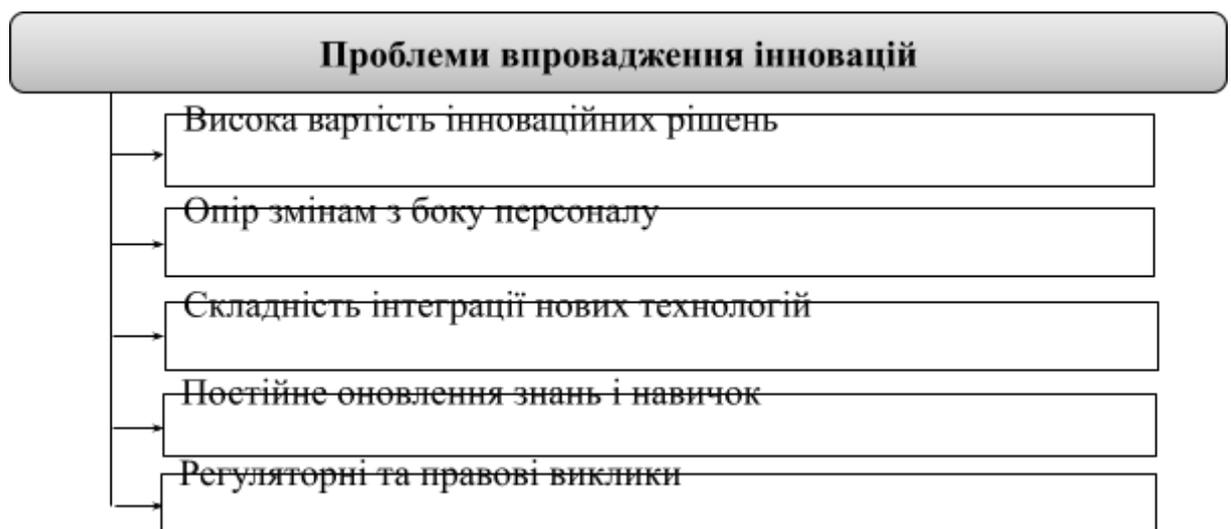


Рис.3.1. Основні проблеми впровадження інновацій у міжнародному готельному бізнесі

#### *1. Висока вартість інноваційних рішень.*

1. Фінансові витрати. Впровадження нових технологій, таких як системи автоматизації управління, «розумні» кімнати, або сучасні CRM-системи, вимагає значних фінансових інвестицій. Це може бути особливо складно для малих і середніх готелів, які часто мають обмежені бюджети.

Розглянемо детальніше на прикладі системи автоматизації управління (PMS). Це комплексні програмні рішення, які допомагають готелям управляти



бронюванням, реєстрацією гостей, обліком, та іншими операційними процесами. Впровадження таких систем може коштувати десятки або навіть сотні тисяч доларів. Зокрема, впровадження PMS системи Oracle Hospitality Suite8 може коштувати великі суми, враховуючи ліцензії, установку і навчання персоналу.

Наприклад, для невеликого готелю з 50 кімнатами витрати на впровадження PMS можуть досягати \$20,000 – \$50,000, включаючи ліцензії, встановлення та навчання персоналу [69].

Також, готелі, які бажають підвищити рівень комфорту та інноваційності, можуть встановлювати смарт-системи в номерах, що включають автоматичні регулятори температури, освітлення, та інтегровані системи розваг. Наприклад, встановлення системи «розумних» кімнат компанії Schneider Electric може обійтися в значну суму, особливо для готелів з великою кількістю номерів. Такі інвестиції включають не лише обладнання, але й його встановлення та інтеграцію з існуючими системами.

Встановлення «розумних» технологій, таких як автоматичні термостати, інтелектуальні освітлювальні системи або голосові асистенти (наприклад, Amazon Alexa for Hospitality), може коштувати додатково \$500 - \$2000 на кімнату. Для середнього готелю з 100 кімнатами це означає інвестиції в \$50,000 - \$200,000.

CRM-системи допомагають готелям управляти взаємовідносинами з клієнтами, збирати та аналізувати дані про гостей, щоб надавати персоналізовані послуги. Впровадження таких систем, як Salesforce або Microsoft Dynamics, може вимагати значних початкових вкладень, включаючи вартість програмного забезпечення, навчання персоналу та налаштування системи під специфічні потреби готелю. Це може бути особливо важким для менших готелів, які не мають великих бюджетів на IT-інфраструктуру.

Інтеграція CRM-систем для управління взаємовідносинами з клієнтами, таких як Salesforce або HubSpot, також вимагає значних витрат. Ліцензії можуть коштувати від \$1,000 до \$5,000 на рік на користувача, а впровадження та

навчання персоналу можуть додатково збільшити загальні витрати на десятки тисяч доларів.

2. Вартість обслуговування. Окрім початкових витрат на впровадження, регулярне обслуговування та оновлення технологій також вимагає значних фінансових ресурсів:

– Після впровадження нових технологій необхідно забезпечити їхню безперебійну роботу. Це включає в себе регулярне технічне обслуговування, виправлення помилок та налаштування систем. Наприклад, обслуговування системи автоматизації управління може вимагати наявності технічного персоналу або контракту з постачальником послуг, що забезпечує підтримку. Вартість таких послуг може досягати кількох тисяч доларів на місяць.

Щомісячні або річні контракти на технічне обслуговування систем автоматизації управління можуть коштувати від \$500 до \$2000 на місяць залежно від розміру готелю та обсягу послуг. Для великого готелю ці витрати можуть скласти \$24,000 на рік [75].

– Інноваційні рішення потребують регулярних оновлень, щоб залишатися актуальними та безпечними. Це включає як оновлення самого програмного забезпечення, так і необхідність адаптації нових функцій та покращень. Наприклад, регулярні оновлення CRM-системи можуть включати нові модулі або функціональні можливості, що вимагають додаткових ліцензій та навчання персоналу.

Оновлення програмного забезпечення може вимагати додаткових витрат. Наприклад, оновлення до нової версії PMS або CRM-системи може коштувати від \$5,000 до \$20,000 в залежності від масштабів змін та необхідності адаптації існуючих процесів.

– Технічна підтримка. Наявність постійної технічної підтримки для забезпечення безперебійної роботи систем також є важливою. Це може включати підтримку 24/7, що часто коштує від \$2,000 до \$10,000 на рік залежно від провайдера послуг та обсягу підтримки, що надається.

Висока вартість інноваційних рішень може стати серйозною перешкодою для багатьох готельних підприємств, особливо для малих і середніх готелів, які мають обмежені фінансові ресурси. Це вимагає ретельного планування та аналізу витрат і вигод перед прийняттям рішення про впровадження нових технологій.

## *II. Опір змінам з боку персоналу.*

Співробітники можуть чинити опір впровадженню нових технологій через кілька психологічних бар'єрів:

1. Страх втратити роботу. Наприклад, впровадження автоматизованих систем обслуговування, таких як кіоски самообслуговування для реєстрації та виселення гостей, може викликати занепокоєння серед рецепціоністів щодо зменшення кількості робочих місць. Співробітники можуть боятися, що автоматизація призведе до скорочення персоналу, що може викликати опір і навіть саботаж нових технологій.

2. Зміна звичних обов'язків. Впровадження нових технологій часто вимагає зміни звичних робочих процесів. Наприклад, перехід на цифрову систему управління запасами може вимагати від співробітників навичок роботи з новим програмним забезпеченням замість паперових записів. Це може викликати дискомфорт і небажання приймати зміни.

3. Невпевненість у своїй здатності освоїти нові системи. Співробітники, особливо ті, що мають менше досвіду роботи з сучасними технологіями, можуть відчувати непевненість у своїй здатності освоїти нові системи. Наприклад, старший персонал може мати труднощі з освоєнням нових CRM-систем або мобільних додатків для управління замовленнями [53].

### Приклади психологічних бар'єрів:

1. Впровадження роботизованих помічників. У деяких готелях, таких як Henn-na Hotel в Японії, впровадження роботизованих помічників для виконання обслуговуючих функцій викликало серйозний опір серед персоналу, які побоювалися втрати роботи та відчували недовіру до роботів.

2. Перехід на онлайн-системи бронювання. У готелях, де довгий час використовувалися ручні системи бронювання, перехід на сучасні онлайн-системи викликав опір серед співробітників, які звикли до традиційних методів роботи.

Впровадження нових технологій часто потребує додаткового навчання персоналу. Відсутність належної підготовки може призвести до низької ефективності використання нових систем і, як наслідок, до зниження якості обслуговування клієнтів.

1. Навчання персоналу. Нові технології потребують спеціальних знань та навичок. Наприклад, впровадження нової системи управління готелем (PMS) вимагає навчання персоналу щодо її використання. Якщо співробітники не отримують належної підготовки, це може призвести до помилок в обслуговуванні клієнтів та зниження загальної ефективності роботи готелю.

2. Підтримка та адаптація. Недостатня підтримка та супровід з боку керівництва можуть погіршити ситуацію. Наприклад, впровадження системи електронного документообігу без належного навчання та підтримки може призвести до плутанини та низької продуктивності роботи [46].

Приклади недостатньої кваліфікації:

У готелях, де були впроваджені цифрові ключі на основі мобільних додатків, співробітники, що не отримали належної підготовки, стикалися з проблемами при наданні допомоги гостям, які мали труднощі з використанням нової технології.

У готелях, які впроваджували нові CRM-системи без достатнього навчання персоналу, співробітники не могли ефективно використовувати можливості системи для персоналізації обслуговування гостей, що призводило до втрати потенційних клієнтів та зниження рівня задоволеності існуючих клієнтів.

Загалом, успішне впровадження інновацій у готельному бізнесі вимагає уваги до людського фактору, включаючи подолання психологічних бар'єрів та забезпечення належного навчання та підтримки для персоналу.

### *III. Складність інтеграції нових технологій.*

1. Несумісність з існуючими системами. Нові технології не завжди легко інтегруються з існуючими системами управління, що може викликати ряд проблем:

– Проблеми з передачею даних. Впровадження нової системи управління готелем (PMS) може бути складним, якщо вона не сумісна з уже існуючими системами бронювання або системами управління запасами. Це може призвести до втрати даних або помилок у бронюванні. Наприклад, якщо нова PMS система не інтегрується з системою онлайн-бронювання, готель може зіткнутися з подвійним бронюванням або пропущеними бронюваннями.

– Збої в роботі систем. Інтеграція нової системи управління енергоспоживанням з існуючими HVAC системами (опалення, вентиляція, кондиціонування повітря) може викликати збої в роботі систем, якщо програмне забезпечення не сумісне. Це може призвести до перебоїв у забезпеченні комфорту для гостей, що негативно вплине на їх задоволеність.

– Додаткові витрати на адаптацію. Готель, який вирішив впровадити нову систему управління відносинами з клієнтами (CRM), може зіткнутися з необхідністю значних додаткових витрат на адаптацію цієї системи до існуючих баз даних і процедур. Це може включати розробку спеціального програмного забезпечення для забезпечення сумісності або наймання ІТ-спеціалістів для налаштування інтеграції [42, с. 187].

#### 2. Складність управління змінами.

Впровадження нових технологій вимагає добре спланованого процесу управління змінами, що включає планування, комунікацію та навчання. Без цього готелі можуть зіткнутися з хаосом і нерозумінням серед персоналу.

– Планування змін. Впровадження системи мобільних ключів для готельних кімнат вимагає ретельного планування. Необхідно врахувати, як нова система буде працювати з існуючими замками, розробити план переходу, визначити відповідальних за кожен етап і забезпечити достатній час для тестування нової системи перед її повним запуском.

– Комунікація. Впровадження нової системи автоматизації обслуговування гостей, такої як чат-боти для відповіді на запити клієнтів, потребує ефективної комунікації з персоналом. Важливо пояснити мету впровадження, очікувані переваги та змінити робочі процеси відповідно до нових вимог. Без належної комунікації співробітники можуть відчувати невпевненість і опір.

– Навчання. Впровадження нової системи управління бронюваннями потребує навчання персоналу, щоб вони могли ефективно використовувати нові функції. Це включає не тільки технічне навчання, але й розвиток навичок вирішення проблем, які можуть виникнути в процесі використання нової системи. Якщо навчання не буде достатнім, це може призвести до помилок і зниження якості обслуговування.

Приклади складностей інтеграції:

1. Інтеграція IoT (Інтернету речей). Впровадження IoT-технологій, таких як інтелектуальні термостати і освітлення, може стикатися з проблемами сумісності з існуючими електричними системами готелю. Це потребує додаткових витрат на модернізацію інфраструктури та забезпечення безперебійної роботи нових технологій.

2. Інтеграція систем лояльності. Впровадження нових програм лояльності, які повинні працювати синхронно з існуючими системами бронювання і CRM, може бути складним завданням. Якщо нова система не інтегрується належним чином, це може призвести до плутанини у нарахуванні балів та зниження задоволеності клієнтів.

Загалом, складність інтеграції нових технологій в готельному бізнесі вимагає ретельного планування, підготовки і значних фінансових інвестицій для подолання технічних та управлінських бар'єрів.

*IV. Постійне оновлення знань і навичок.*

1. Швидкий розвиток технологій вимагає від готельного бізнесу постійних зусиль для залишатися конкурентоспроможними. Нові технології

впроваджуються швидкими темпами, і готелі повинні постійно оновлювати свої системи та навчати персонал для ефективного використання цих технологій.

Приклади:

– Щорічно з'являються оновлення та нові функції в системах управління готелем. Наприклад, система Opera PMS постійно випускає нові версії з покращеними функціями, такими як інтеграція з мобільними додатками для готельного персоналу, що вимагає від співробітників регулярного навчання та адаптації до нових інструментів.

– Технології розумних кімнат, такі як голосові асистенти (наприклад, Amazon Alexa for Hospitality) або автоматичні системи освітлення та клімат-контролю, вимагають постійного оновлення та навчання персоналу для їх ефективного використання та обслуговування.

– Впровадження та оновлення кіосків самообслуговування для реєстрації гостей потребує регулярного навчання персоналу для забезпечення їх безперебійної роботи та допомоги гостям у разі виникнення проблем.

2. Потреба в спеціалістах. Необхідність мати у штаті або наймати зовнішніх спеціалістів для впровадження і обслуговування нових технологій може бути додатковим фінансовим тягарем для готелів [41].

Приклади:

– IT-спеціалісти. Для впровадження нових систем управління готелем (PMS) або CRM-систем часто потрібні IT-спеціалісти. Готелі можуть наймати спеціалістів на постійній основі або залучати зовнішніх консультантів. Наприклад, великий готель може найняти IT-менеджера зі зарплатою \$60,000 - \$100,000 на рік або залучити консалтингову фірму для впровадження системи, що може коштувати десятки тисяч доларів.

– Спеціалісти з автоматизації. Впровадження та обслуговування систем автоматизації, таких як системи управління енергоспоживанням або розумні кімнати, вимагають залучення спеціалістів з автоматизації та інженерів. Наприклад, встановлення та обслуговування системи автоматичного освітлення

може вимагати послуг інженерів, які можуть коштувати від \$50 до \$150 за годину.

– Навчальні тренери. Для навчання персоналу новим технологіям можуть бути потрібні професійні тренери. Наприклад, навчання персоналу роботі з новою CRM-системою може потребувати послуг тренера, який проведе кілька днів навчання на місці, що може коштувати від \$1,000 до \$5,000 за тренінг.

Отже, постійне оновлення знань і навичок є ключовим для підтримання конкурентоспроможності готельного бізнесу в умовах швидкого технологічного розвитку. Це вимагає постійних інвестицій у навчання персоналу та залучення спеціалістів для впровадження і обслуговування нових технологій. Хоча ці заходи можуть бути фінансово витратними, вони є необхідними для забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб сучасних клієнтів.

#### *V. Регуляторні та правові виклики:*

1. Відповідність стандартам. Впровадження нових технологій у готельному бізнесі повинно відповідати місцевим та міжнародним стандартам. Це включає вимоги щодо безпеки, захисту даних та екологічних стандартів.

– Встановлення системи розумних замків в готелях потребує відповідності стандартам безпеки, щоб гарантувати захист від несанкціонованого доступу. Наприклад, в Європейському Союзі існують конкретні вимоги щодо замків, що стосуються як фізичної безпеки, так і кібербезпеки, зокрема, відповідність регламенту EN 14846.

– Впровадження систем управління готелем (PMS) потребує відповідності міжнародним стандартам захисту даних, таким як GDPR у Європейському Союзі. Готелі повинні забезпечити захист персональних даних гостей, включаючи дані про бронювання, платіжну інформацію та особисті вподобання. Недотримання цих стандартів може призвести до штрафів і втрати довіри клієнтів [41].



– Впровадження нових систем управління енергоспоживанням повинно відповідати екологічним стандартам. Наприклад, використання енергоефективних технологій, таких як LED-освітлення та системи автоматичного вимкнення, допомагає готелям відповідати стандартам екологічного менеджменту ISO 14001.

2. Захист даних. Готелі зобов'язані захищати особисті дані своїх клієнтів, що зберігаються в цифрових системах. Порушення правил захисту даних може призвести до юридичних наслідків, включаючи штрафи і судові позови.

У 2020 році міжнародна готельна мережа Marriott International була оштрафована на 18,4 мільйона фунтів стерлінгів за порушення GDPR через витік даних, який торкнувся приблизно 339 мільйонів гостей. Це сталося через недостатній захист інформаційних систем, що використовувалися для зберігання особистих даних гостей.

Впровадження нової системи управління відносинами з клієнтами (CRM) вимагає забезпечення високого рівня захисту даних. Це включає шифрування даних, регулярне оновлення безпекових систем і навчання персоналу щодо правил захисту даних. Готелі, що не дотримуються цих вимог, можуть зіткнутися з серйозними юридичними наслідками, включаючи високі штрафи та втрату репутації.

Готелі, що працюють у різних країнах, повинні дотримуватися міжнародних стандартів та регуляцій. Наприклад, мережа готелів Hilton повинна відповідати як американським стандартам щодо захисту даних (CCPA), так і європейським стандартам (GDPR), що вимагає значних зусиль для уніфікації практик управління даними.

В деяких країнах існують специфічні місцеві вимоги, які повинні бути дотримані. Наприклад, в Китаї існують специфічні закони щодо зберігання даних усередині країни (China's Cybersecurity Law), що вимагає від готелів забезпечення зберігання та обробки даних на місцевих серверах.

Загалом, регуляторні та правові виклики, пов'язані з впровадженням нових технологій у готельному бізнесі, вимагають від підприємств ретельного

планування та постійного моніторингу змін у законодавстві. Це допоможе уникнути юридичних проблем та забезпечити високий рівень довіри з боку клієнтів.

Отже, проблеми впровадження інновацій в міжнародному готельному бізнесі є значними і багатогранними. Висока вартість інноваційних рішень, як фінансові витрати на впровадження нових технологій, так і витрати на їх обслуговування, можуть бути серйозною перешкодою, особливо для малих і середніх готелів. Психологічні бар'єри та недостатня кваліфікація персоналу також суттєво ускладнюють процес інтеграції нових технологій, вимагаючи інтенсивних навчальних програм і ефективного управління змінами. Складність інтеграції нових технологій з існуючими системами може призвести до технічних збоїв та додаткових витрат на адаптацію. Постійне оновлення знань та навичок персоналу є критичним для підтримки конкурентоспроможності, але вимагає значних інвестицій у навчання та наймання спеціалістів [37].

Крім того, регуляторні та правові виклики, такі як відповідність стандартам і захист даних, додають додаткового рівня складності у впровадження інновацій. Готелі повинні не тільки впроваджувати нові технології, але й забезпечувати їх відповідність міжнародним і місцевим регуляціям, що стосується безпеки, захисту даних та екологічних стандартів. Порушення цих вимог може призвести до серйозних юридичних наслідків, включаючи штрафи і втрату репутації. Таким чином, для успішного впровадження інновацій у міжнародному готельному бізнесі необхідно не лише інвестувати у нові технології, але й створити ефективну стратегію управління змінами, забезпечити належне навчання персоналу і ретельно дотримуватися всіх регуляторних вимог.

### **3.2. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу**

Впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу є критично важливим для підтримання конкурентоспроможності та забезпечення високого рівня обслуговування гостей. В умовах глобалізації та швидкого розвитку технологій, міжнародний досвід стає невід'ємною частиною успішного впровадження нововведень. Використання найкращих практик, розроблених провідними готельними мережами з різних країн, дозволяє готелям не лише підвищувати ефективність своєї діяльності, але й створювати унікальні пропозиції для своїх клієнтів. Вивчення та адаптація міжнародного досвіду допомагає уникнути поширених помилок і значно скорочує час на розробку і впровадження нових технологій.

У цьому контексті аналіз міжнародного досвіду впровадження інновацій стає особливо актуальним для готельного бізнесу України. Впровадження інноваційних рішень, що вже показали свою ефективність у різних частинах світу, може стати ключовим фактором у розвитку національних готельних мереж. Це включає адаптацію передових технологій, управлінських практик та стратегій підвищення якості обслуговування. Досвід провідних міжнародних готельних брендів, таких як Marriott, Hilton, та Accor, може бути використаний як орієнтир для формування стратегії розвитку українського готельного бізнесу, сприяючи його інтеграції у світовий ринок.

Інноваційні процеси є необхідною умовою успішного ведення сучасного бізнесу. Перед готельними компаніями стоять два основні завдання: залучити більше клієнтів і зробити їх постійними відвідувачами [28]. Ці завдання неможливо вирішити без інноваційних рішень. Готельний бізнес в Україні та світі стабільно розвивається, і практично кожен день в готельну індустрію активно впроваджуються інновації. Це спрямовано на те, щоб всі новоприбулі гості ставали постійними клієнтами, тим самим приносячи певну вигоду готелю. Тому менеджери готелів завжди прагнуть впроваджувати інновації, навіть якщо вони приносять збитки в короткостроковій перспективі [26].

Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу дозволяє місцевим готелям значно підвищити рівень

обслуговування, оптимізувати операційні процеси та залишатися конкурентоспроможними на глобальному ринку. Досвід провідних міжнародних готельних мереж, які активно впроваджують новітні технології та практики управління, може стати важливим джерелом натхнення та практичних рішень для національних готелів. Розглянемо кілька прикладів, які демонструють ефективність використання міжнародного досвіду у впровадженні інновацій.

Деякі нові ідеї готельєрів з часом можуть перетворитися в добре відомі послуги, визначаючи загальний напрямок готельного бізнесу. Наприклад, Мережа готелів «Starwood Luxury Collection» дуже успішно представила і реалізувала нову ідею «Light of travel» «подорожі без нічого»). Їхні клієнти зараз не піклуються про те, щоб їхні речі були доставлені в готель неушкодженими, оскільки вони передають їх працівникам мережі готелів у їх присутності, а після прибуття виявляють валізи у своїх номерах. «Starwood Luxury Collection» надає цю послугу в партнерстві з міжнародною транспортно-експедиторською компанією «Luggage Forward» [70].

Готельна індустрія широко використовує комп'ютерне обладнання. Сьогодні готельний бізнес широко використовує безліч інновацій, що надаються комп'ютерними технологіями. Це мультимедійні системи, смарт-карти, інформаційні системи управління, інтегровані комунікаційні мережі та глобальні системи бронювання. Підключившись до міжнародних комп'ютерних систем бронювання, готельні компанії можуть вийти на нові ринки [70]. Готелі України в основному використовують глобальну систему бронювання Amadeus, Galileo і Wordspan. Ще на початку 90-х років попит на її використання швидко зростав. В даний час більшість туристичних операторів і агентств надають готельним компаніям пропозиції для додавання в різні глобальні системи бронювання. Наприклад, Amadeus (комп'ютерна система бронювання) налічує близько 600 туристичних компаній, які широко використовують її.

Розумні технології, які змінюють готельну індустрію, включають в себе мобільні ключі, зручні пристрої, що дозволяють відмикати двері номерів за допомогою смартфона, планшетні комп'ютери, інтелектуальні системи

реєстрації заїзду та від'їзду, Бездротові зарядні панелі, розумні штори і освітлення, розумні телевізори, віртуальну реальність та ін.

У Римі одним з провідних готелів, що використовують новітні технології, є «Sheraton Rome». Більше 600 апартаментів оснащені за останнім словом техніки. Готель, один з перших в міжнародній готельній мережі «Sheraton», почав користуватися послугами інтернет-кафе, яке може відправляти мультимедійні повідомлення. Близько 290 готелів цієї компанії будуть оснащені системами відеоспостереження. Медичні кабінети вже є майже в кожному готелі, але в 3-зірковому готелі «DUM» (м. Прага) гості можуть отримати якісну стоматологічну консультацію! Це дивовижно. В даний час не у всіх готелях є аптечки першої допомоги, в основному дорогі і брендові, як в готелі «Ritz-Carlton» на острові Хайнань [76].

Одним з яскравих прикладів використання інноваційних технологій у своїй діяльності є мережа футуристичних готелів Monotel в Києві, серед її послуг – монокапсули, капсули для двох осіб, оренда монотранспорту і криптовалютні платежі. Проект Monotel заснований на ідеології раціонального використання ресурсів [71].

Останнім серед трендів розвитку готельних підприємств є створення досить незвичних і екстравагантних готелів світу, що здатні викликати інтерес за допомогою впливу на чуттєву сферу людини є «7 чуттєвих нот гостинності» [31, с.54] – це будівництво самого незвичайного і розкішного готелю в світі, який може викликати інтерес, впливаючи на сенсорну сферу людини. Такі готелі волають до різних почуттів людини, і найчастіше їх можна знайти в найнесподіваніших місцях і умовах, особливо в монастирях і соборах, в індіанських вігвамах (США, Канада, Болівія, Венесуела, Коста-Ріка); печери, западини, будиночки на деревах, підводні, будинки з кам'яної солі (Болівія); укріплення, вітряки, маяки; туалетні будиночки (Корея); шхуни, вмерзлі в лід за Полярним колом.

Одним з найвідоміших готелів, створених під знаком «незвичайності», по праву вважається «Dog Bark Park Inn» в Коттон-Вуд (штат Айдахо, США), в 5

км від монастиря Святої Гертруди та Історичного музею. Будинок побудований у формі «бігля», а сам готель має 2 поверхи [17]. Про єдність природи і людини свідчить готель «The Giraffe Manor», який виглядає типово для британської архітектури; він розташований на околиці Найробі, столиці Кенії, на території притулку Кірін. Готель «Giraffe Manor» пропонує своїм гостям захоплюючі можливості погодувати і сфотографувати жирафів за їх власним столом під час сніданку [8].

Ще одним інноваційним напрямком в сучасній готельній індустрії є створення панорамних готелів. Сьогодні перед власниками готельних компаній стоїть дуже складне завдання-переконати своїх гостей в тому, що їх готель найкращий, і забезпечити певний рівень сервісу.

Оскільки діяльність готельних підприємств пов'язана з надмірним споживанням природних ресурсів (прісної води, енергії), забрудненням води через відсутність досконалої системи очищення стічних вод і утворенням великої кількості відходів, для збереження навколишнього середовища і поліпшення якості життя активно впроваджуються інноваційні екотехнології та екопослуги в Західній Європі та США [44, с. 109]:

1. «Toras Ecolodge» (В'єтнам) відрізняється такими особливостями: бунгало, побудовані з місцевого білого граніту, приготування їжі з сезонних овочів і фруктів, придбаних на місцевому ринку, екологічно чисті миючі засоби, електроенергія від сонячної енергії і місцевих гідроелектростанцій, сортування відходів з кухонь і ресторанів і передача їх місцевим фермерам для годування тварин. Обробка і очищення стічних вод шляхом органічної фільтрації в септику перед попаданням в ґрунт, наприклад, повторне використання ємностей для побутових потреб місцевими жителями.

2. «Sapmi Nature Camp» (Природний табір Сапмі, Швеція) відрізняється наступними особливостями: концепція – відповідальний туризм, який не загрожує північним оленям і сприяє пізнанню місцевої культури. У Лапландії, Швеція, за Полярним колом є п'ять номерів-наметів, невелика їдальня і сауна з дерев'яними підлогами з підігрівом. У кожному «двомісному» номері є зручне

двоспальне ліжко, затишні меблі та ефективні обігрівачі. Це прекрасне місце для спостереження за полярним сьйвом.

3. «Aristi Mountain Resort & Villas» (Греція) відрізняється наступними особливостями: будинки побудовані з каменю і дерева в ідеальній гармонії з ландшафтом; для освітлення використовуються тільки світлодіодні лампи; стічні води переробляються з використанням високотехнологічних систем доочищення; відходи утилізуються по максимуму; безліч можливостей для відпочинку на природі а також пропонується безліч прикладних заходів.

4. «Prince of Wales's Guesthouse» (Гостьовий будинок принца Уельського, Румунія) має такі особливості: їжа готується в основному з місцевих продуктів; розваги не завдають шкоди навколишньому середовищу; поїздки на автомобілях заборонені, за винятком перевезення майна.

5. Еко-готель і Еко-гриль-ресторан «Aquarius» (Водолій, Україна) відрізняється наступними особливостями: меблі та оформлення приміщення виконані з натуральних матеріалів. Страви української та європейської кухні готуються тільки з екологічно чистих продуктів, на еко-грилях [34].

Одним із найбільш яскравих прикладів використання міжнародного досвіду є впровадження технології «розумний номер». Провідні готельні мережі, такі як Marriott International, активно використовують цю технологію для підвищення рівня комфорту своїх гостей. Розумні номери оснащені голосовими асистентами (наприклад, Amazon Alexa), які дозволяють гостям контролювати освітлення, температуру, телевізор та інші електронні пристрої за допомогою голосових команд.

Marriott Bonvoy застосовує технологію розумних номерів у своїх готелях по всьому світу. Гості можуть використовувати свої смартфони для управління різними функціями в номері, включаючи відкриття дверей за допомогою цифрового ключа, регулювання освітлення та клімат-контролю, а також взаємодію з персоналом готелю через мобільний додаток. Цей досвід може бути корисним для українських готелів, які прагнуть впровадити подібні інновації для підвищення задоволення гостей.

Іншим важливим аспектом є використання систем управління енергоспоживанням. Готельні мережі, такі як Hilton, активно впроваджують енергоефективні технології, що дозволяють значно скоротити витрати на енергію та зменшити екологічний слід.

Hilton Worldwide впроваджує програму LightStay, яка є системою управління енергоспоживанням та екологічними показниками. Ця система дозволяє готелям відстежувати споживання енергії, води та відходів, а також впроваджувати заходи щодо їх оптимізації. Використання таких систем може стати важливим кроком для українських готелів, спрямованим на підвищення їх екологічної відповідальності та економії ресурсів.

Інтеграція сучасних CRM-систем дозволяє готелям ефективно управляти взаємодією з гостями, підвищуючи рівень обслуговування та персоналізації.

Готельна мережа Accor використовує CRM-систему, яка дозволяє зберігати та аналізувати дані про вподобання гостей, їх попередні бронювання та особливі запити. Це дозволяє готелям пропонувати індивідуалізовані послуги, такі як привітальні повідомлення з нагоди дня народження або спеціальні пропозиції, відповідно до уподобань гостей. Використання подібних CRM-систем в українських готелях може значно підвищити рівень лояльності клієнтів та покращити їхній досвід перебування.

Мобільні додатки стають все більш популярними засобами для покращення обслуговування гостей, забезпечуючи їм зручність і доступ до різноманітних послуг.

Huatt Hotels Corporation пропонує мобільний додаток World of Hyatt, який дозволяє гостям здійснювати реєстрацію та виїзд, замовляти обслуговування номерів, бронювати спа-послуги та багато іншого. Такий підхід не тільки підвищує рівень комфорту для гостей, але й оптимізує роботу персоналу.

Готельні мережі, такі як Accor, розробили складні програми лояльності, які включають бонусні бали, ексклюзивні пропозиції та персоналізовані сервіси. Наприклад, програма лояльності ALL (Accor Live Limitless) дозволяє клієнтам накопичувати бали за кожне перебування та використовувати їх для



отримання знижок або безкоштовних ночей. Запровадження подібних програм в українських готелях може сприяти підвищенню лояльності клієнтів та збільшенню повторних бронювань.

Міжнародні готельні мережі активно використовують великі дані для аналізу поведінки гостей та вдосконалення обслуговування. Наприклад, компанія Marriott використовує аналітичні інструменти для збору та аналізу даних про переваги гостей, що дозволяє їм пропонувати персоналізовані сервіси та акції. Українські готелі можуть використовувати цей підхід для покращення обслуговування, прогнозування попиту та оптимізації цінових стратегій.

Готелі мережі Radisson Hotel Group активно працюють з відгуками гостей на онлайн-платформах, таких як TripAdvisor та Booking.com, для поліпшення своєї репутації. Вони мають спеціальні команди, які відповідають на відгуки, вирішують проблеми та впроваджують покращення на основі зворотного зв'язку. Українські готелі можуть запозичити цю практику, щоб підвищити свою репутацію в інтернеті та привабити більше гостей.

Готелі мережі InterContinental Hotels Group (IHG) впроваджують програму «Green Engage», яка допомагає знижувати енергоспоживання та викиди вуглекислого газу. Ця програма включає заходи з енергоефективності, водозбереження та зменшення відходів. Запровадження подібних ініціатив в українських готелях може не лише знизити витрати, але й зробити їх більш привабливими для екологічно свідомих мандрівників.

Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу дозволяє українським готелям значно підвищити свою конкурентоспроможність і якість обслуговування. Адаптація передових технологій, управлінських практик та екологічних ініціатив, що вже довели свою ефективність на світовому ринку, може сприяти успішному розвитку національних готельних мереж і їх інтеграції у глобальний ринок.

### **3.3. Перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні в умовах інноваційного розвитку**

Готельний бізнес є однією з ключових галузей економіки, що значно впливає на розвиток туризму та гостинності в країні. В Україні ця галузь має значний потенціал для зростання, особливо в умовах інноваційного розвитку. Сучасні технології та новітні управлінські практики відкривають нові можливості для підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств, покращення якості обслуговування клієнтів та оптимізації операційних процесів. Інноваційний розвиток стає вирішальним фактором у забезпеченні стійкого зростання та адаптації до змінних ринкових умов.

Розглядаючи перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні, важливо враховувати вплив таких факторів, як технологічний прогрес, глобальні тенденції у сфері гостинності, зміни в споживчих перевагах та державна підтримка інноваційних ініціатив. У цьому контексті, українські готелі мають можливість не лише наздогнати, але й перевершити міжнародні стандарти, впроваджуючи інновації, що відповідають найсучаснішим тенденціям. Цей процес вимагає системного підходу до інтеграції новітніх технологій, розробки стратегій розвитку та підвищення кваліфікації персоналу.

Україна, знаходячись на перехресті східноєвропейських та євроазійських шляхів, має значний потенціал для розвитку готельного бізнесу. Інновації в цій сфері відкривають нові можливості для підвищення конкурентоспроможності та привабливості країни як туристичного напрямку. Давайте розглянемо деякі ключові перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні в умовах інноваційного розвитку:

1. Використання новітніх технологій. Запровадження інноваційних технологій у готельному бізнесі, таких як системи штучного інтелекту для персоналізованого обслуговування гостей, онлайн-платформи для бронювання та управління бронюваннями, а також використання віртуальної реальності для поліпшення досвіду клієнтів.

Один із готелів в Києві впроваджує систему розпізнавання обличчя для безконтактного реєстрації гостей та персоналу, що значно зменшує час очікування та підвищує рівень зручності для клієнтів.

2. Стратегічне розташування та розвиток інфраструктури. Інвестиції в готельну інфраструктуру в областях з великим потенціалом туризму та бізнес-активності можуть стати стратегічними кроками для повертання нових клієнтів та розвитку регіонального туризму.

Розвиток готельних комплексів у прибережних містах Одеської області для стимулювання морського туризму та відпочинку на чорноморському узбережжі.

3. Стале покращення сервісу та якості. Забезпечення високого рівня обслуговування та комфорту для гостей за допомогою інноваційних підходів до дизайну інтер'єру, харчування та розваг.

Приклад: Використання екологічно чистих технологій у будівництві та енергозберігаючих систем для готелів, що сприяє зменшенню викидів та повертає екологічно свідомих гостей.

4. Стратегічне партнерство та мережевий розвиток. Укладання партнерських угод з міжнародними готельними ланцюгами та розвиток власних національних готельних мереж може сприяти підвищенню статусу та розпізнаваності українських готелів на світовому ринку.

Українська готельна мережа, укладаючи угоди з великими міжнародними готельними брендами, може забезпечити доступ до глобальної клієнтської бази та підвищити рівень сервісу.

Беручи до уваги ряд пріоритетних напрямів інноваційної діяльності в Україні, які визначені Законом України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» [49], ми виділяємо те, що може знайти відображення в готельній індустрії:

– впровадження енергозберігаючих та ресурсозберігаючих технологій (заміна старого електрообладнання на сучасне енергозберігаюче, впровадження

сучасних енергозберігаючих опалювальних котлів та модернізація існуючих, заміна існуючих котелень тощо);

– розвиток альтернативних джерел енергії (виробництво електроенергії з використанням відновлюваних джерел енергії та альтернативних видів палива – вітру, сонця і малої гідроенергетики);

– розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, робототехніки (суперкомп'ютерне програмно-апаратне забезпечення, мережі і системи зв'язку, технології і засоби електронного управління, технології і засоби захисту інформації, технології і засоби виробництва програмного забезпечення, технології і засоби обробки, зберігання і передачі цифрової інформації, системи і засоби, інформаційні та аналітичні системи, системи підтримки прийняття рішень).



### **Рис. 3.2. Заходи щодо покращення інвестиційної діяльності закладів готельного господарства [13]**

На рис. 3.2 показані фактори, що перешкоджають розвитку інноваційної та інвестиційної діяльності готельних компаній, а також заходи, необхідні для забезпечення гармонійного розвитку інноваційної та інвестиційної діяльності об'єктів розміщення.

Для подальшого розвитку готельного сектору економіки України необхідно застосовувати нетрадиційні інноваційні форми та заходи в управлінні галуззю як на державному рівні, так і на рівні підприємства.

Для реалізації стратегії впровадження інновацій в готельну індустрію вітчизняному готельному ринку необхідно залучати інвестиції. Це буде направлено на заходи з комплексної реконструкції багатьох готельних підприємств, оснащених сучасними основними і оборотними коштами (меблі, технічне оснащення, автоматика і телемеханіка, електронне обладнання для управління, спортивний інвентар останніх моделей, товари для дому). Як зазначає Т.П. Басюк [7], єдиний готельний комплекс, який може розраховувати на успіх і популярність серед населення та іноземних туристів, це той де схема його благоустрою включає в себе широкий спектр нових засобів для занять спортом в будь-який час року, для проведення оздоровчих процедур, для творчої та ефективної роботи ділових людей, змістовного дозвілля та культурного відпочинку [10, с. 13].

Поточна військово-політична ситуація в Україні дозволяє нам визначити перспективні напрямки для розвитку готельної індустрії:

- переорієнтація готельного бізнесу на більш безпечні регіони Західної України;
- переорієнтація на відновлення готельних послуг, які користуються великим попитом. Активізація курортних готелів;
- кількість Апарт-готелів, придатних для сімейного та комфортного тривалого проживання, повинна зростати;

- відкладений попит на туризм і поширення України на міжнародному рівні також вплинуть на готельну індустрію, посиливши туристичну активність після закінчення війни;
- адаптація готельних компаній до реалій воєнного часу та освоєння нових форм обслуговування;
- формування «відкладеної пропозиції» на ринку готельної індустрії активізує конкуренцію і підвищення якості послуг на готельних підприємствах країни;
- реконструкція готелю з урахуванням вимог безпеки та автономного функціонування (бомбосховище, наявність автономного електропостачання);
- розвиток еко-готелів з акцентом на альтернативну енергетику;
- посилення контролю за походженням інвестицій, що вкладаються в готельну індустрію;
- наблизити стандарти готельної індустрії до стандартів Європейського Союзу;
- залучення коштів з різних фондів післявоєнного відновлення для розвитку нових компаній та реорганізації існуючих [5].

На регіональному рівні України вдосконалення сучасної інфраструктури готельного бізнесу визнано одним із пріоритетних напрямків розвитку національної економіки. Світові готельні компанії активно освоюють український ринок: у багатьох містах, особливо в столиці, з'явилися готелі найбільших готельних мереж, і, за прогнозами Державної комісії з туризму, в 2021 році потік туристів в Україні, які в'їжджають і виїжджають – зросте до 10%. У 2018 році нашу країну відвідали понад 28 мільйонів іноземних мандрівників. Таким чином, кількість міжнародних прибуттів в Україну збільшилася на 13%. Однак у 2018 році в Україну з туристичними цілями прибуло всього 2,5 мільйонів іноземних туристів [1].

Термін «Блакитна стійкість» з'явився в Україні відносно давно і вже широко використовується експертами в готельному і ресторанному бізнесі. Концепція включає в себе комплекс заходів щодо економії витрат, ефективного

планування, підвищення рівня обслуговування і переходу на Екологічні технології. «Blue Way» пропонує пакет послуг, що надаються відповідно до принципів використання відновлюваних джерел енергії, енергоефективності та охорони навколишнього середовища, в тому числі в готельному бізнесі. У той же час екологічність, що характеризується поняттям «зелений», включена в концепцію «блакитного шляху»: якщо будівля є екологічно чистою і відповідає всім вимогам до економічності і функціональності, вона являє собою наочний приклад такого цілісного і збалансованого підходу.

Динаміка розвитку українського ринку готельних і ресторанних послуг відображає основні світові тенденції та сучасні практики:

- вдосконалення стандартів обслуговування;
- застосування інноваційних дизайнерських рішень;
- створення унікальних готельних і ресторанних продуктів, орієнтованих на потреби вузького сегмента клієнтів;
- розвиток нових готельно-ресторанних послуг і форм бізнесу (денний готель, Капсульний готель);
- такі принципи, як екологічність використовуваних технологій, економія ресурсів і зниження витрат;

Однак в деяких випадках в сучасних умовах українським готелям не вистачає ресурсів і продуманості маркетингової політики для досягнення ефективного управління готельним і ресторанним бізнесом. Тому тема використання міжнародного досвіду та розробки, впровадження та застосування нових моделей інноваційних готельних концепцій є дуже актуальною та важливою для сфери готельних послуг в Україні.

Підводячи підсумок, можна сказати, що перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні в контексті інноваційного розвитку вражають своєю міццю і різноманітністю. Впровадження новітніх технологій, стратегічне партнерство, постійне вдосконалення послуг та розвиток інфраструктури створили сприятливу атмосферу для залучення вітчизняних та іноземних інвестицій у готельний сектор. Ці тенденції сприяють розвитку туризму, створюють нові

робочі місця, підвищують рівень життя і роблять позитивний вплив на економічний розвиток країни в цілому.

Важливою умовою успішного розвитку готельного бізнесу в Україні залишається поєднання інноваційних підходів, які ретельно враховують потреби та очікування клієнтів. Стратегічне мислення, гнучкість при вирішенні завдань і здатність адаптуватися до змін на світовому готельному ринку – визначальні чинники успіху українських бізнес-готелів, а впровадження інновацій стане не тільки можливістю для зростання, а й стратегічним кроком на шляху до побудови стійкого і конкурентоспроможного готельного сектора, що займає цінне місце на світовій арені.



### **Висновки до розділу 3**

Впровадження інновацій у міжнародному готельному бізнесі стикається з низкою проблем, серед яких висока вартість новітніх технологій, складність інтеграції з існуючими системами, психологічні бар'єри серед персоналу та постійна потреба в оновленні знань і навичок. Незважаючи на ці виклики, готелі, що здатні успішно подолати ці перешкоди, отримують значні переваги у вигляді підвищення ефективності роботи, поліпшення якості обслуговування клієнтів та зміцнення своєї конкурентоспроможності на глобальному ринку.

Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у готельному бізнесі є важливим інструментом для підвищення ефективності та конкурентоспроможності національних готельних мереж. Завдяки аналізу успішних прикладів із різних країн, українські готелі можуть впроваджувати перевірені інноваційні рішення, такі як автоматизація процесів, використання штучного інтелекту для персоналізації обслуговування та розробка екологічних програм. Цей підхід дозволяє не лише вдосконалити управління та обслуговування, але й сприяти підвищенню стандартів галузі в цілому.

Перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні в умовах інноваційного розвитку є значними, особливо з урахуванням сучасних глобальних тенденцій та потреб ринку. Інновації, такі як впровадження цифрових технологій, автоматизація процесів та використання екологічних рішень, можуть суттєво підвищити конкурентоспроможність українських готелів. Успішне інтегрування цих інновацій сприятиме не лише покращенню якості обслуговування та задоволеності клієнтів, але й відкриє нові можливості для розширення бізнесу та залучення іноземних туристів.

## ВИСНОВКИ

Таким чином, після дослідження теми кваліфікаційної роботи можна зробити висновки:

Сучасна глобалізована економіка вимагає постійного оновлення та вдосконалення підприємницьких практик у всіх галузях бізнесу. Однією з найбільш динамічних та конкурентноспроможних галузей є готельна індустрія, яка відіграє важливу роль у розвитку туризму та господарства в цілому. Зростання конкуренції та зміни у споживчих уподобаннях споживачів змушують підприємства готельного бізнесу шукати нові шляхи для підтримки своєї конкурентоспроможності та ефективності.

Інноваційна діяльність на підприємствах готельної індустрії – це комплекс заходів, спрямованих на розробку, впровадження та використання нових ідей, технологій, продуктів і процесів для підвищення ефективності функціонування, конкурентоспроможності та якості обслуговування. Вона включає застосування сучасних інформаційних технологій, автоматизацію операцій, розробку нових видів послуг, модернізацію інфраструктури, а також впровадження екологічних та сталих практик. Інноваційна діяльність дозволяє готелям адаптуватися до змін у ринковому середовищі, задовольняти зростаючі потреби клієнтів і забезпечувати сталий розвиток бізнесу.

Дослідження показало, що сутність інноваційної діяльності у готельному бізнесі полягає у впровадженні нових технологій, процесів та послуг, що сприяють підвищенню якості обслуговування клієнтів та ефективності управління. Передумовами розвитку інновацій є зростання конкуренції, зміна очікувань клієнтів, розвиток технологій, підвищення усвідомленості стосовно сталого розвитку та підтримка з боку держави і галузевих організацій.

Класифікація інновацій у готельній індустрії включає технологічні, продуктово-послугові, процесні та організаційні інновації. Принципи планування інновацій охоплюють аналіз потреб ринку, прогнозування змін,

визначення цілей та ресурсів, а також оцінку ризиків та планування заходів щодо їх мінімізації. Це дозволяє готелям більш ефективно впроваджувати нововведення та досягати стратегічних цілей.

Інновації мають вирішальний вплив на конкурентоспроможність готельного бізнесу, оскільки сприяють підвищенню якості послуг, оптимізації операційних процесів та створенню унікальних пропозицій для клієнтів. Використання сучасних технологій, таких як автоматизація, штучний інтелект та екологічні рішення, дозволяє готелям задовольнити зростаючі потреби споживачів та зберігати лідерські позиції на ринку.

Аналіз ролі та тенденцій розвитку інноваційної основи формування національних готельних мереж України показує, що інновації відіграють ключову роль у створенні конкурентоспроможних продуктів і послуг. Тенденції включають активне впровадження цифрових технологій, розвиток екологічних ініціатив та підвищення рівня персоналізації обслуговування. Це сприяє покращенню якості послуг та зміцненню позицій українських готелів на міжнародному ринку.

Інформатизація готельного бізнесу є ключовим фактором його розвитку. Аналіз показав, що впровадження сучасних інформаційних систем, таких як CRM, системи управління готелями (PMS) та інші цифрові інструменти, дозволяє оптимізувати операційні процеси, покращити обслуговування клієнтів та підвищити ефективність управління. Це сприяє створенню більш гнучкої та конкурентоспроможної бізнес-моделі.

Інноваційні стратегії в міжнародному готельному секторі включають активне використання новітніх технологій, розвиток екологічних ініціатив та впровадження нових підходів до обслуговування клієнтів. Впровадження цих стратегій дозволяє готелям адаптуватися до швидких змін на ринку, забезпечувати високий рівень обслуговування та створювати унікальні конкурентні переваги. Це сприяє зміцненню їх позицій у глобальному готельному бізнесі.

Проблеми впровадження інновацій у міжнародному готельному бізнесі включають високу вартість інноваційних рішень, психологічні бар'єри серед персоналу, недостатню кваліфікацію працівників, складність інтеграції нових технологій, необхідність постійного оновлення знань та навичок, а також регуляторні та правові виклики. Ці проблеми можуть ускладнювати процес інноваційного розвитку та вимагати значних ресурсів для їх подолання.

Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій дозволяє українським готелям запозичувати кращі практики, адаптувати ефективні стратегії та технології до місцевих умов. Це сприяє підвищенню конкурентоспроможності, покращенню якості обслуговування та прискоренню процесу інноваційного розвитку. Приклади включають впровадження систем автоматизації, еко-ініціатив та цифрових платформ для управління готелями.

Перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні в умовах інноваційного розвитку є досить обнадійливими. Використання сучасних технологій, орієнтація на сталий розвиток та підвищення якості послуг можуть значно зміцнити позиції українських готелів на міжнародному ринку. Зростаючий попит на інноваційні рішення та підтримка з боку держави і галузевих організацій створюють сприятливі умови для подальшого розвитку та процвітання готельного бізнесу в Україні.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналіз динаміки та головні тенденції розвитку туризму. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України. URL: [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua) E/CN.17/ 2017/PC21. 5 с. (дата звернення: 28.04.2024).
2. Аналітичні звіти Rebuild. URL: <https://rebuildua.net/zvity> (дата звернення: 17.04.2024).
3. Антонюк Л. Л. Інновації : теорія, механізм розробки та комерціалізації: монографія / Л. Л. Антонюк, А. М. Поручник, В. С. Савчук. Київ : КНЕУ, 2003. 394 с.
4. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1280> (дата звернення: 17.04.2024).
5. Балацька Н.Ю., Каленік К.В. Стратегії інноваційного розвитку в індустрії гостинності. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна*. 2021. Випуск 31. URL: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.5775630> (дата звернення: 25.04.2024).
6. Безручко Л. Сучасний стан та перспективи розвитку готельних мереж у світі та Україні. *Вісник Львівського університету*. 2018. Випуск 45. С. 273-280.
7. Буднікевич І. М. Нові послуги в системі маркетингу готельних підприємств: практика впровадження, адаптації та модифікації. 2017. Випуск III (67). С. 101–116.
8. Бутік-готель «Giraffe Manor»: сніданок з жирафами. URL: [http://www.travel.ru/wow/giraffe\\_manor.html](http://www.travel.ru/wow/giraffe_manor.html) (дата звернення: 05.04.2024).
9. Використання інноваційних технологій в галузі туризму : монографія / Зайцева В. М. та ін. Запоріжжя : Дике Поле, 2015. 143 с.

10. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у готельному господарстві : навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків, нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.
11. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL: <https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini>. (дата звернення: 17.04.2024).
12. Галасюк К. А. Оцінка інноваційного потенціалу підприємств готельного господарства : дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04 / К. А. Галасюк / Одеськ. нац. екон. ун-т. Одеса : 2016. 304 с.
13. Галасюк С. С. Сучасні проблеми розвитку готельної індустрії України. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва*. 2014. №2(2). С. 9-13. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/piprp\\_2014\\_2\(2\)\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/piprp_2014_2(2)_4).
14. Гоблик-Маркович Н.М. Напрями формування сучасної маркетингової стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації розвитку*. Мукачево : РВВ МДУ, 2018. 113 с.
15. Горбач Л. М., Кобук А. Л. Інноваційний розвиток у сучасному світі: основні підходи до вивчення. URL : [http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/10\\_gorbach.htm](http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/10_gorbach.htm) (дата звернення: 17.04.2024).
16. Горяшин А. Інновації у готельному бізнесі. *Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. «Сучасна наука та освіта: стан, проблеми, перспективи»*. Полтава: ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2023. С.703-704
17. Готель всередині собаки «Dog Bark Park Inn», Коттонвуд (штат Айдахо), США. URL: <http://www.mirkrasiv.ru/articles/gostinica-vnutri-sobaki-dog-bark-park-inn-kotonvud-shtat-aidaho-ssha.html> (дата звернення: 05.04.2024).
18. Готельна індустрія: тренди якісного сервісу у 2023 році. URL: <https://business.diia.gov.ua/en/cases/antikrizovi-risenna/gotelna-industria-trendi-akisnogo-servisu-u-2023-roci> (дата звернення: 16.05.2024).

19. Давидова О. Особливості застосування інновацій у розвиток туристичної галузі України. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка*. Київ, 2015. № 7(172). С. 65-69.
20. Державне агенство розвитку туризму. URL: <https://www.tourism.gov.ua> (дата звернення: 17.04.2024).
21. Дідченко О. І. Сутність та класифікація інновацій / О. І. Дідченко, О. Ю. Бибочкина URL:[http://www.zgia.zp.ua/gazeta/evzdia\\_4\\_048.pdf](http://www.zgia.zp.ua/gazeta/evzdia_4_048.pdf), вільний (дата звернення: 03.04.2024).
22. Довгаль Г.В. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. *Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2019. Випуск 9. С. 190-196.
23. Зайцева Н. В. Інформатизація діяльності українських готелів як шлях адаптації до умов інформаційної економіки. *Збірник наукових статей «Управління розвитком» науково-практичної конференції*. Харків, 2017. №3. С. 60-61.
24. Захарченко В. І. Інноваційний менеджмент: теорія і практика в умовах трансформаційної економіки: навч. посібник / В. І. Захарченко, Н. М. Корсікова, М. Н. Меркулов. К.: Центр учбової літертури, 2012. 448 с.
25. Інновації в готельному бізнесі. URL: <https://tourism-book.com/pbooks/book-39/ua/chapter-1925/> (дата звернення: 29.04.2024)
26. Інновації в індустрії гостинності та туризму. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHTT-08-2015-0033/full/html>( дата звернення: 16.05.2024).
27. Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп. III Всеукр. паук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. з міжнародною участю (18 травня 2023 року. м. Львів). Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2023. 538 с.

28. Інноваційні технології в готельному бізнесі. URL: [http://www.rusnauka.com/6\\_PNI\\_2014/Informatica/3\\_160394.doc.htm](http://www.rusnauka.com/6_PNI_2014/Informatica/3_160394.doc.htm) (дата звернення: 16.05.2024).
29. Інтернет-сайт журналу Forbes: <https://forbes.ua/money/raketi-zamist-vidviduvachivviyna-poshkodila-ponad-1000-restoraniv-kafe-ta-goteliv-yak-biznes-ikh-vidnovlyue-i-chimmozhe-dopomogti-derzhava-14022023-11725> (дата звернення: 20.04.2024).
30. Інтернет-сайт інформаційного агентства «Інтерфакс-Україна»: <https://interfax.com.ua/news/general/886309.html> (дата звернення: 20.04.2024).
31. Камушков О.С., Ткач В.О., Язіна В.А. Інновації світового готельного господарства. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Випуск 48-2. С. 52-56.
32. Капліна Т. В. Індустрія гостинності України: тенденції розвитку. Проблеми і перспективи розвитку підприємництва. 2021. № 27. С. 116-127.
33. Килин О.В., Тимчишин Ю.В. Формування персоналу підприємства готельного господарства: вітчизняний та зарубіжний досвід. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2018. Випуск 22. С. 20-24.
34. Китаєва Л.В. Макроекономічні аспекти розвитку індустрії гостинності. *Вісник експертної ради*. 2017. № 9. С. 85–98.
35. Краснокутська Н. В. Інноваційний менеджмент : навч. посіб. / Н. В. Краснокутська. Київ : КНЕУ, 2003. 504 с.
36. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Пасічник М.П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. Випуск № 40. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11> (дата звернення: 26.04.2023).
37. Лютак О.М., Баула О.В., Баула В.В. Інноваційні технології в міжнародній готельній індустрії. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. Вип. 19. Т.1. 2023. URL: <https://doi.org/10.15330/apred.1.19.10-18>(дата звернення: 16.05.2024).



38. Мендела І.Я., Жумбей М.М., Румянцева І.Б. Інноваційні стратегії готельних підприємств. *Інтелект XXI*. 2020. № 2. С. 140-143.
39. Михайліченко Г. І. Інноваційний розвиток туризму: монографія / Г. І. Михайліченко. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 608 с.
40. Новікова О. В. та ін. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства. Харків: Світ книги, 2014. 411 с.
41. Олефіренко М.В. Вплив міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельно-ресторанного бізнесу. *Харчові технології та готельно-ресторанний бізнес: інновації й сучасні перспективи розвитку: Матеріали Ювілейної науково-практичної конференції з міжнародною участю студентів, аспірантів та молодих вчених*, м. Київ, 29 квітня 2020 р. Київ: ККІБП, 2020. с.87
42. Осадча Т. А. Інноваційна інформатизація готельного бізнесу. *Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності*. Київ. К.: ТЕК КНТЕУ, 2020. С. 186-189.
43. Офіційний сайт Державної служби статистики України URL: <http://ukrstat.gov.ua>.
44. Паньків Н.Є. Вплив закладів туристичної інфраструктури на навколишнє середовище та розвиток еко- готелів як інноваційної концепції гостинності. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2017. Вип. 27(3). С. 108–112.
45. Пахомська О. Індустрія гостинності: тенденції та перспективи. *Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта. практика : зб. тез доп. III Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. з міжнародною участю*: ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2023. С. 183-185 URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=28689.pdf> (дата звернення: 01.05.2024).
46. Поворознюк І. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656>.

47. Понад 12 готелів постраждали в Україні через війну. URL: <https://interfax.com.ua/news/general/886309.html> (дата звернення: 17.04.2024)..

48. Портал оперативних даних. Ситуація з біженцями з України. URL: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine> (дата звернення: 17.04.2024).

49. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 р. № 40-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/40-15#Text> (дата звернення: 17.04.2024).

50. Прушківська Е.В., Авраменко К.О. Інноваційні стратегії розвитку міжнародних компаній в умовах глобалізації. *Економічний вісник*. 2020. №4. URL: [https://ev.nmu.org.ua/docs/2020/4/EV20204\\_028-035.pdf](https://ev.nmu.org.ua/docs/2020/4/EV20204_028-035.pdf) (дата звернення: 27.04.2024).

51. Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів: тези доповідей VI Всеукраїнської науково-практичної конференції. Мукачево: РВВ МДУ. 2023. 77 с.

52. Сайт компанії Booking.com B.V. URL: [www.booking.com](http://www.booking.com) (дата звернення: 01.05.2024).

53. Самодай В., Рибальченко С., Орищенко Є. Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2022. № 44. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1805> (дата звернення: 17.04.2024).

54. Сищу В.В. Інноваційні тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні. Матеріали X Міжнар. наук.-практ. конф. «Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації». К.: КНУКІМ, 2023. С.377-380.

55. Солоненко Ю., Криворучко Д. Стан та сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу в світі за впливу зовнішніх факторів. *Галицький економічний вісник*. 2023. С. 130-140. URL: [https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/42643/2/GEJ\\_2023v83n4\\_Solonenko\\_Y-State\\_and\\_current\\_trends\\_130-140.pdf](https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/42643/2/GEJ_2023v83n4_Solonenko_Y-State_and_current_trends_130-140.pdf) (дата звернення: 25.04.2024).

56. Сучасні тенденції та стратегії відновлення індустрії юстнності після COVID-19 та карантинних обмежень: монографія [Електронний ресурс] /

Г.О. Горіна, Г.А. Богатирьова, Ю.С. Дорош. Р.І. Дудченко та ін.; наук. ред. Г.О. Горіна. *Кривий Ріг* : Вид. ДонНУЕТ, 2023. 142 с. Режим доступу: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/2745/>(дата звернення: 17.04.2024).

57. Черномазюк А.Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2014. № 5. Т. 2 С. 269-272.

58. Черноусова Н.Ю. Основні напрямки впровадження інноваційних технологій в сфері гостинності. URL: <http://infotour.in.ua/chernousova.htm> (дата звернення: 17.04.2024).

59. Шевченко І., Сильчук Т.А. Реалії сучасності та перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів*. Мукачево: РВВ МДУ, 2023. С.22.

60. Юрченко О. Інновації в готельному секторі. *Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу*. С. 390-405 URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/96102073.pdf>. (дата звернення: 20.04.2024).

61. Як працює готельний та туристичний бізнес в Україні в умовах війни: про стійкість та інновації з Антоном Тараненко. 478 с. URL: <https://visitukraine.today/uk/blog/2824/resilience-and-innovation-how-the-hotel-and-tourism-business-in-ukraine-works-in-the-context-of-war> (дата звернення: 01.05.2024).

62. Якими стануть готелі майбутнього? URL: [https://vele-rosse.com.ua/ua/articles/kakimi\\_stanut\\_oteli\\_buduschego](https://vele-rosse.com.ua/ua/articles/kakimi_stanut_oteli_buduschego). (дата звернення: 27.04.2024).

63. 10 ідей майбутнього в готельній індустрії. URL: <https://www.frontdesk.ru/article/10-idey-budushchego-v-gostinichnoy-industrii> (дата звернення: 05.04.2024).

64. Balmer J.M. The shared management and ownership of corporate brands: the case of Hilton /J.M. Balmer, I. Thomson. J. of general management. Oxford, 2017. Vol. 34. №4. pp. 15-37.

65. Belton A. What are the top 5 innovations in hotels and hospitality? Our roundup of future trends. URL: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4113343.html> (дата звернення: 15.04.2024).

66. BTL як частина рекламної стратегії готелю. URL: <http://hotel-rest.com.ua/article/btl-kak-chast-reklamnoy-strategii-otelya> (дата звернення: 05.04.2024).

67. Canton James NBIC Convergent Technologies and the Innovation Economy: Challenges and Opportunities for the 21st Century. URL: [https://www.researchgate.net/publication/226802252\\_NBIC\\_Convergent\\_Technologies\\_and\\_the\\_Innovation\\_Economy\\_Challenges\\_and\\_Opportunities\\_for\\_the\\_21st\\_Century](https://www.researchgate.net/publication/226802252_NBIC_Convergent_Technologies_and_the_Innovation_Economy_Challenges_and_Opportunities_for_the_21st_Century) (дата звернення: 04.04.2024).

68. Davronov I.O. Economic Importance of Innovative Technologies for Improving Hotel Services. *International Journal of Business, Technology, and Organizational Behavior (IJBTOB)*. June 2021. Vol. 1 No. 3. URL: [https://uniwork.buxdu.uz/resurs/12914\\_1\\_DF52A1519FB999F86CC81106CCA27091E7B5713D.pdf](https://uniwork.buxdu.uz/resurs/12914_1_DF52A1519FB999F86CC81106CCA27091E7B5713D.pdf) (дата звернення: 19.04.2024).

69. Developments and challenges in the hospitality and tourism sector: Issues paper for discussion at the global dialogue forum for the hotels, catering, tourism sector /Intern, labour organization. Sectoral activities programme. Geneva: ILO, Nov. 2018.

70. Green Hospitality. <https://www.soegjobs.com/top-10-innovation-hospitality-industry/>

71. Monotel: мережа футуристичних капсульних готелів. URL: <http://prohotelia.com/2019/07/monotel-kiev>. (дата звернення: 17.05.2024).

72. Nelson R., Silverberg G. & Soete, L. (eds). Technical Change and Economic Theory, in G. Dosi «Japan: A New National System of Innovation», Pinter, 1988. P. 330 - 348.

73. Premier Hotel. URL: <https://www.phnr.com/ua> (дата звернення: 17.04.2024)..

74. Reikartz Hospitality Group. URL: <https://reikartz.com/uk/hotels/> (дата звернення: 17.04.2024)..

75. Top 10 Hospitality Trends & Innovations in 2023. URL: <https://www.startus-insights.com/innovators-guide/hospitality-trends> (дата звернення: 01.05.2024).

76. TOP 10 innovation in the hospitality industry. URL: <https://www.soegjobs.com/top-10-innovation-hospitality-industry/> (дата звернення: 26.04.2024).

## ДОДАТКИ

Додаток А

### Класифікація інновацій [21]

Ознака для класифікації	Вид інновацій	Зміст інновації
1	2	3
За сферою діяльності підприємства	Інновації на вході в підприємство як систему	Цільові, якісні або кількісні зміни у виборі чи використанні матеріалів, сировини, обладнання, інформації, працівників чи інших видів ресурсів
	Інновації на виході з підприємства	Зміни у результатах виробничої діяльності, якими можуть бути вироби, послуги, технології
	Інновації структури підприємства	Цільові зміни у виробничих, обслуговуючих і допоміжних процесах
За змістом діяльності інновацій	Технологічні	Спрямовані на створення та освоєння виробництва нової продукції, технологій і матеріалів, на модернізацію обладнання, реконструкцію споруд, реалізацію заходів зі збереження довкілля
	Виробничі	Орієнтовані на розширення виробничих потужностей, диверсифікацію виробничої діяльності, зміну структури виробництва

	Економічні	Спрямовані на зміну методів і способів планування всіх видів виробничо-господарської діяльності, зниження виробничих витрат, вдосконалення матеріального стимулювання, раціоналізацію системи обліку
	Торговельні	Використання нових методів цінової політики, нових форм відносин із постачальниками і замовниками, надання чи одержання фінансових ресурсів у формі кредитів тощо
	Соціальні	Пов'язані з поліпшенням умов й особливостей праці, соціального забезпечення, психологічного клімату у колективі тощо
	Управлінські	Спрямовані на вдосконалення організаційної структури, стилю та методів прийняття рішень, використання нових засобів обробки інформації та документації, реалізацію канцелярських справ

Продовження додатку А

1	2	3
За інтенсивністю інноваційних змін	Піонерні	Нові покоління готелів; піонерні послуги; нові покоління готельних технологій; нові напрямки розвитку бізнесу (готельні ланцюги («Hilton», 1948 р.); концепція «Все включено»; електронні ключі з 1964 року автоматизованих систем управління в готелях; концептуальні готелі, капсульні готелі, хостели та дорміторії, автомобільні кемпінги, незвичайні, екстравагантні, футуристичні, фантазійні, панорамні, еко- готелі тощо)
	Модифікувальні	Пов'язані з удосконаленням, доповненням існуючих практичних засобів задоволення потреб споживачів готельних послуг, які відповідають на їхні запити, з удосконаленнями, спрямованими на задоволення вузьких сегментів готельного ринку

	Адаптаційні	Враховують зміни в зовнішньому середовищі, в розвитку інформаційних технологій, у споживчій поведінці гостей; спрямовані на багатофункціональність новинок; продукують оригінальні новинки, що адаптуються до попиту та специфічних запитів гостей тощо
	Псевдоінновації	Спрямовані на часткове покращання застарілих поколінь техніки, технологій, методів управління
За рівнем сприйняття	Абсолютна новизна	Фіксується за відсутністю аналогів певної новації
	Відносна новизна	Інновацію було застосовано на інших об'єктах або оновлено один з елементів виробу системи у процесі поточної модернізації
	Умовна новизна	Виникає внаслідок незвичайного сполучення раніше відомих елементів
	Суб'єктивна новизна	Новизна для певних споживачів, які раніше були знайомі з цим продуктом
За причинами виникнення	Реактивні	Інновації, що забезпечують виживання і конкурентоспроможність фірми на ринку, з'являючись як реакція на нові перетворення, здійснювані провідними конкурентами
	Стратегічні	Інновації, впровадження яких має випереджальне значення з метою здобуття вирішальних конкурентних переваг у перспективі

**РЕЦЕНЗІЯ**  
**на кваліфікаційну роботу**  
**на тему: «Інновації в міжнародному готельному бізнесі»**

на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»  
студентки спеціальності 042 - «Туризм»  
**Головчиць Олександри Валеріївни**

Дипломна робота присвячена дослідженню інноваційних процесів у міжнародному готельному бізнесі. Актуальність теми обґрунтована зростаючою конкуренцією у готельному секторі та необхідністю постійного оновлення для підтримання конкурентоспроможності.

Перший розділ висвітлює теоретичні основи інновацій у готельному бізнесі. Студентка розглядає сутність і передумови розвитку інноваційної діяльності, класифікацію та принципи планування інновацій, а також вплив інновацій на конкурентоспроможність готельного бізнесу. Особливо варто відзначити глибокий аналіз різних видів інновацій та їх класифікацію, що демонструє добре розуміння теми.

У другому розділі представлений детальний аналіз сучасних тенденцій та практичних випробувань інновацій у міжнародному готельному бізнесі. Авторка акцентує увагу на ролі та тенденціях розвитку інноваційної основи національних готельних мереж України, аналізує інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу та розглядає інноваційні стратегії в міжнародному готельному секторі. Особливу увагу заслуговує аналіз реальних прикладів впровадження інновацій у різних готельних мережах, що робить дослідження практично значущим.

Третій розділ присвячений проблемам та перспективам впровадження інновацій у міжнародному готельному бізнесі. Студентка досліджує основні перешкоди на шляху впровадження інновацій, використання міжнародного досвіду та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні в умовах інноваційного розвитку. Особливо цінним є порівняння українського досвіду з



міжнародними практиками, що дозволяє виявити як сильні сторони, так і  
недоліки національного підходу до інновацій у готельному бізнесі.

Кваліфікаційна робота Головчиць О. В. рекомендована до захисту,  
заслуговує на високу оцінку.

Рецензент: Тетраш Д.О./ (підпис)

Дата: «12» червня 2024 р.

**Відгук**  
наукового керівника на кваліфікаційну роботу на тему:  
«Інновації в міжнародному готельному бізнесі»  
для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»  
студентки спеціальності 042- «Туризм»  
**Головчиць Олександри Валеріївни**

Кваліфікаційна робота написана на актуальну тему. Мета і завдання дослідження визначені чітко, висновки відповідають поставленим завданням і підтверджують досягнення мети. Студенткою розглянуто теоретичні аспекти, аналіз сучасних тенденцій, проблеми та перспективи впровадження інновацій на конкретних прикладах.

Тема розкрита повно та всебічно, всі аспекти дослідження висвітлені глибоко і детально. Робота акуратно оформлена, написана доступною мовою. Кваліфікаційна робота відповідає вимогам і може бути рекомендована до захисту.

Студентка

Науковий керівник

«\_\_» червня 2024 р.



**Головчиць Олександра Валеріївна**



**Передерко Віталій Петрович**



## метадані

Заголовок

**Інновації в міжнародному готельному бізнесі**

Автор

**Головчиць О.** Науковий керівник / Експерт

підрозділ

**King Danylo University**

## Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про **МОЖЛИВІ** маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		4
Інтервали		0
Мікропробіли		0
Білі знаки		13
Парафрази (SmartMarks)		312

## Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

**25**

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

**20849**

Кількість слів

**167862**

Кількість символів

## Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

### 10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	Колір тексту
1	<a href="https://manager.bobrodobro.ru/94515">https://manager.bobrodobro.ru/94515</a>	141	0.68 %
2	<a href="https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/12301/13681">https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/12301/13681</a>	115	0.55 %
3	<a href="http://chtei-knteu.cv.ua/herald_ru/content/download/archive/2017/v3/NV-2017-v3_10.pdf">http://chtei-knteu.cv.ua/herald_ru/content/download/archive/2017/v3/NV-2017-v3_10.pdf</a>	74	0.35 %
4	<a href="https://magistr.ua/works/90/187393/">https://magistr.ua/works/90/187393/</a>	52	0.25 %
5	<a href="https://revolution.allbest.ru/economy/01375663_0.html">https://revolution.allbest.ru/economy/01375663_0.html</a>	50	0.24 %
6	<a href="https://revolution.allbest.ru/economy/01375663_0.html">https://revolution.allbest.ru/economy/01375663_0.html</a>	47	0.23 %

7	<a href="https://eprints.kname.edu.ua/50379/1/2017%2031%D0%9D%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%20%D0%98%D0%BD%20%D1%82%D0%B5%D1%85%20%D1%81%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BA%D0%B0.pdf">https://eprints.kname.edu.ua/50379/1/2017%2031%D0%9D%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%20%D0%98%D0%BD%20%D1%82%D0%B5%D1%85%20%D1%81%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BA%D0%B0.pdf</a>	45	0.22 %
8	<a href="http://bses.in.ua/journals/2019/48_2_2019/11.pdf">http://bses.in.ua/journals/2019/48_2_2019/11.pdf</a>	42	0.20 %
9	Костова —Парьева 4/24/2024 Odessa National Polytechnic University (ІБЕІТ, кафедра МЗЕІД)	40	0.19 %
10	<a href="https://tourlib.net/statti_ukr/kozhuhivska3.htm">https://tourlib.net/statti_ukr/kozhuhivska3.htm</a>	39	0.19 %

### з бази даних RefBooks (0.25 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
<b>джерело: Paperity</b>			
1	Innovative Development of the Informatization of the Hotel Business in the Context of Globalization of the World Economy Kazakova Nadezhda A., Sidorov Mykhailo V., Perepelytsia Anna S.;	53 (4)	0.25 %

### з домашньої бази даних (0.30 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Туристична індустрія «Технологія туристичного обслуговування на прикладі діяльності туристичної фірми «Альбатрос тур» 6/2/2023 <b>King Danylo University (King Danylo University)</b>	<b>37 (2)</b>	<b>0.18 %</b>
2	Малі підприємства в системі господарювання розвинених країн 5/8/2023 <b>King Danylo University (King Danylo University)</b>	<b>26 (1)</b>	<b>0.12 %</b>

### з програми обміну базами даних (2.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Готельний бізнес в Україні: тенденції та перспективи.docx 4/13/2023 <b>Lviv National Agrarian University (LNAU) ((ЗВ) Кафедра Туризму)</b>	<b>116 (11)</b>	<b>0.56 %</b>
2	ЕКОНОМІЧНИЙ МЕХАНІЗМ ВПРОВАДЖЕННЯ АЛЬТЕРНАТИВНИХ ВИДІВ ПАЛИВА ТА ЕНЕРГІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ 11/13/2023 Vinnytskiy National Agricultural University (Vinnytskiy National Agricultural University)	54 (7)	0.26 %
3	Костова —Парьева 4/24/2024 <b>Odessa National Polytechnic University (ІБЕІТ, кафедра МЗЕІД)</b>	<b>53 (3)</b>	<b>0.25 %</b>
4	Управління інноваційним розвитком готельного підприємства.doc 12/5/2022 The Ivan Franko National University (Географічний факультет)	49 (4)	0.24 %
5	дипломна робота Канівець В.В..docx 12/25/2023 Interregional Academy of Personnel Management (Навчально-науковий інститут управління, економіки та бізнесу)	36 (4)	0.17 %

6	Управління якістю готельних послуг 5/24/2023 Kharkiv National University of Economics named after S.Kuznets (KNUE) (KNUE)	20 (1)	0.10 %
7	Журилов В.К..pdf 5/14/2024 Odessa National Economic University (Odessa National Economic University)	18 (3)	0.09 %
8	ДР Венгеренко 2023_.docx 6/26/2023 Odessa National Polytechnic University (ІБЕІТ, кафедра МЗЕІД)	17 (2)	0.08 %
9	Безручко.doc 2/24/2023 Publishing House "Helvetica" (Видавничий дім "Гельветика")	14 (2)	0.07 %
10	AVANESYN_DIPLOM.doc 11/30/2020 V. N. Karazin Kharkiv National University (KGNU) (Факультет МЕВ кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи)	13 (1)	0.06 %
11	Магістр (диплом) Заугольнікова М.Ю..docx 12/18/2019 Sumy State University (Кафедра економіки, підприємництва та бізнес-адміністрування)	7 (1)	0.03 %
12	Антиплаг_Зінченко ВО_ГРС 4/15/2024 Poltava University of Economics and Trade (Poltava University of Economics and Trade)	5 (1)	0.02 %
13	Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства гірськолижних курортів Львівської області.docx 12/4/2022 The Ivan Franko National University (Географічний факультет)	5 (1)	0.02 %
14	Бакало, Крекотень.docx 11/29/2023 Publishing House "Helvetica" (Видавничий дім "Гельветика")	5 (1)	0.02 %
15	Скорик А.В._маг.робота Д_Ваніна Я.А.(ЕПМ)_УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНИМ РОЗВИТКОМ ПІДПРИЄМСТВА(НА ПРИКЛАДІ ТОВ НВК «ПРОМТЕХЕНЕРГО»)_04-02-22.doc.pdf 2/4/2022 V. N. Karazin Kharkiv National University (KGNU) (ННІ Інститут державного управління)	5 (1)	0.02 %

### з Інтернету (14.24 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	<a href="http://bses.in.ua/journals/2019/48_2_2019/11.pdf">http://bses.in.ua/journals/2019/48_2_2019/11.pdf</a>	310 (29)	1.49 %
2	<a href="http://chtei-knteu.cv.ua/herald_ru/content/download/archive/2017/v3/NV-2017-v3_10.pdf">http://chtei-knteu.cv.ua/herald_ru/content/download/archive/2017/v3/NV-2017-v3_10.pdf</a>	267 (16)	1.28 %
3	<a href="https://revolution.allbest.ru/economy/01375663_0.html">https://revolution.allbest.ru/economy/01375663_0.html</a>	227 (11)	1.09 %
4	<a href="https://eprints.kname.edu.ua/50379/1/2017%2031%D0%9D%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%20%D0%98%D0%BD%20%D1%82%D0%B5%D1%85%20%D1%81%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BA%D0%B0.pdf">https://eprints.kname.edu.ua/50379/1/2017%2031%D0%9D%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%20%D0%98%D0%BD%20%D1%82%D0%B5%D1%85%20%D1%81%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BA%D0%B0.pdf</a>	174 (10)	0.83 %
5	<a href="https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/12301/13681">https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/12301/13681</a>	171 (5)	0.82 %
6	<a href="http://eir.pstu.edu/bitstream/handle/123456789/15145/%D0%A2%D1%96%20%D0%9F_2_015%20%D0%92%D0%B8%D0%BF.2,%20%D0%A2.1.pdf">http://eir.pstu.edu/bitstream/handle/123456789/15145/%D0%A2%D1%96%20%D0%9F_2_015%20%D0%92%D0%B8%D0%BF.2,%20%D0%A2.1.pdf</a>	167 (14)	0.80 %
7	<a href="https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/2145/2074/">https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/2145/2074/</a>	165 (13)	0.79 %

8	<a href="https://tourlib.net/statti_ukr/goryashyn.htm">https://tourlib.net/statti_ukr/goryashyn.htm</a>	164 (8)	0.79 %
9	<a href="http://www.wayscience.com/wp-content/uploads/2020/12/Part-2-Conference-Results-2020.-1.pdf">http://www.wayscience.com/wp-content/uploads/2020/12/Part-2-Conference-Results-2020.-1.pdf</a>	154 (13)	0.74 %
10	<a href="https://journals.nupp.edu.ua/eir/article/download/3188/2610/">https://journals.nupp.edu.ua/eir/article/download/3188/2610/</a>	151 (13)	0.72 %
11	<a href="https://manager.bobrodobro.ru/94515">https://manager.bobrodobro.ru/94515</a>	141 (1)	0.68 %
12	<a href="https://nzlubp.org.ua/index.php/journal/article/download/504/466/">https://nzlubp.org.ua/index.php/journal/article/download/504/466/</a>	97 (9)	0.47 %
13	<a href="http://bses.in.ua/journals/2019/48_2_2019.pdf">http://bses.in.ua/journals/2019/48_2_2019.pdf</a>	74 (5)	0.35 %
14	<a href="https://tourlib.net/statti_ukr/kozuhivska3.htm">https://tourlib.net/statti_ukr/kozuhivska3.htm</a>	60 (3)	0.29 %
15	<a href="http://journals-lute.lviv.ua/index.php/pidpr-torgi/article/download/85/80/">http://journals-lute.lviv.ua/index.php/pidpr-torgi/article/download/85/80/</a>	58 (6)	0.28 %
16	<a href="https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/33927/1/2022%20%D0%BF%D0%B5%D1%87.%20%201%D0%9D%D0%9F%20%D0%86%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%93%D0%93%20%D0%92%D0%BB%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%28%29.pdf">https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/33927/1/2022%20%D0%BF%D0%B5%D1%87.%20%201%D0%9D%D0%9F%20%D0%86%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%93%D0%93%20%D0%92%D0%BB%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%28%29.pdf</a>	54 (7)	0.26 %
17	<a href="https://subj.ukr-lit.com/innovacijnij-menedzhment-zaxarchenko-v-i-1-2-ponyattya-ta-klasifikaciya-innovacij/">https://subj.ukr-lit.com/innovacijnij-menedzhment-zaxarchenko-v-i-1-2-ponyattya-ta-klasifikaciya-innovacij/</a>	53 (2)	0.25 %
18	<a href="https://magistr.ua/works/90/187393/">https://magistr.ua/works/90/187393/</a>	52 (1)	0.25 %
19	<a href="https://docplayer.net/86349299-Innovacijni-tehnologiyi-v-gotelnomu-gospodarstvi.html">https://docplayer.net/86349299-Innovacijni-tehnologiyi-v-gotelnomu-gospodarstvi.html</a>	50 (4)	0.24 %
20	<a href="http://lib.udau.edu.ua/bitstream/123456789/5853/1/Vikoristannya%20mizhnarodnogo%20dosvldu%20vprovadzheniya%20Innovatsiy%20u%20sferu%20gotelnogo%20biznesu.pdf">http://lib.udau.edu.ua/bitstream/123456789/5853/1/Vikoristannya%20mizhnarodnogo%20dosvldu%20vprovadzheniya%20Innovatsiy%20u%20sferu%20gotelnogo%20biznesu.pdf</a>	46 (5)	0.22 %
21	<a href="https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/9757/1/%D1%82%D0%B5%D0%B7%D0%B8%20%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C%202018%20%28%29.pdf">https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/9757/1/%D1%82%D0%B5%D0%B7%D0%B8%20%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C%202018%20%28%29.pdf</a>	45 (6)	0.22 %
22	<a href="http://pa6oma.info/katalog/doc_details/1048-----html">http://pa6oma.info/katalog/doc_details/1048-----html</a>	33 (3)	0.16 %
23	<a href="http://dspace.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/1984/1/%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D0%B8-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%972018-.pdf.pdf">http://dspace.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/1984/1/%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D0%B8-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%972018-.pdf.pdf</a>	30 (4)	0.14 %
24	<a href="http://spf.zu.edu.ua/pdf/info/konferencii/internet_konf_menedzment_2019.pdf">http://spf.zu.edu.ua/pdf/info/konferencii/internet_konf_menedzment_2019.pdf</a>	29 (1)	0.14 %
25	<a href="http://www.kspu.edu/FileDownload.ashx/%D0%86%D0%BD%D0%BD%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%93%D0%9E%D0%A2%D0%95%D0%9B%D0%AC%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%97.doc?id=b5dfb446-ba94-47aa-93cb-91f5c968f046">http://www.kspu.edu/FileDownload.ashx/%D0%86%D0%BD%D0%BD%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%93%D0%9E%D0%A2%D0%95%D0%9B%D0%AC%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%97.doc?id=b5dfb446-ba94-47aa-93cb-91f5c968f046</a>	21 (2)	0.10 %
26	<a href="http://www.zntu.edu.ua/uploads/dept_s&amp;r/2019/conf/1/TN_2019_FMTU.pdf">http://www.zntu.edu.ua/uploads/dept_s&amp;r/2019/conf/1/TN_2019_FMTU.pdf</a>	19 (2)	0.09 %
27	<a href="https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/12784/1/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%20%D0%9C%D0%B0%D0%BA%D1%81%D0%B8%D0%BC%D1%8E%D0%BA.docx">https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/12784/1/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%20%D0%9C%D0%B0%D0%BA%D1%81%D0%B8%D0%BC%D1%8E%D0%BA.docx</a>	19 (2)	0.09 %
28	<a href="http://www.vtei.com.ua/images/VN/20_04_46.pdf">http://www.vtei.com.ua/images/VN/20_04_46.pdf</a>	18 (2)	0.09 %
29	<a href="https://telegra.ph/Upravl%D1%96nnya-%D1%96nnovac%D1%96jnoyud%D1%96yaln%D1%96styU-PAT-Zapor%D1%96zhtransformator---Menedzhment-i-trudovye-otnosheniya-diplomnaya-rabota-10-01">https://telegra.ph/Upravl%D1%96nnya-%D1%96nnovac%D1%96jnoyud%D1%96yaln%D1%96styU-PAT-Zapor%D1%96zhtransformator---Menedzhment-i-trudovye-otnosheniya-diplomnaya-rabota-10-01</a>	17 (1)	0.08 %
30	<a href="https://thelib.info/tehnologii/1483399-ponyattya-innovacij-ta-innovacijnoi-diyalnosti-ob-iekty-ta-sub-iekty-innovacijnoi-diyalnosti/">https://thelib.info/tehnologii/1483399-ponyattya-innovacij-ta-innovacijnoi-diyalnosti-ob-iekty-ta-sub-iekty-innovacijnoi-diyalnosti/</a>	17 (1)	0.08 %
31	<a href="http://ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/download/405/392/">http://ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/download/405/392/</a>	14 (1)	0.07 %

32	<a href="http://tourlib.net/books_ukr/vlaschenko.pdf">http://tourlib.net/books_ukr/vlaschenko.pdf</a>	12 (1)	0.06 %
33	<a href="https://ukrbukva.net/page.3.112961-Innovacionnaya-deyatel-nost-gostinichnogo-kompleksa-Respubliki-Belarus.html">https://ukrbukva.net/page.3.112961-Innovacionnaya-deyatel-nost-gostinichnogo-kompleksa-Respubliki-Belarus.html</a>	11 (2)	0.05 %
34	<a href="http://docplayer.net/64883532-Visnik-studentskogo-naukovogo-tovaristva-vatra.html">http://docplayer.net/64883532-Visnik-studentskogo-naukovogo-tovaristva-vatra.html</a>	11 (1)	0.05 %
35	<a href="http://ukrefs.com.ua/print:page.1.189260-Pravovoe-regulirovanie-gostinichnogo-servisa.html">http://ukrefs.com.ua/print:page.1.189260-Pravovoe-regulirovanie-gostinichnogo-servisa.html</a>	9 (1)	0.04 %
36	<a href="http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/25750/1/%D0%A2%D0%BE%D0%BC%206.pdf">http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/25750/1/%D0%A2%D0%BE%D0%BC%206.pdf</a>	8 (1)	0.04 %
37	<a href="http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/7407/1/%D0%A2%D0%B5%D0%B7%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%B5%D0%B9%20%20XLI%20%D1%87.2.pdf">http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/7407/1/%D0%A2%D0%B5%D0%B7%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%B5%D0%B9%20%20XLI%20%D1%87.2.pdf</a>	7 (1)	0.03 %
38	<a href="https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/22662/1/t_k_18.05.21-21-251-63-64.pdf">https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/22662/1/t_k_18.05.21-21-251-63-64.pdf</a>	7 (1)	0.03 %
39	<a href="http://www.xn--80aayuecs0c.com.ua/load/doklady/doklady/ponjattja_innovacija_i_jikh_klasifikacija/20-1-0-2848">http://www.xn--80aayuecs0c.com.ua/load/doklady/doklady/ponjattja_innovacija_i_jikh_klasifikacija/20-1-0-2848</a>	6 (1)	0.03 %

### Список прийнятих фрагментів (немає прийнятих фрагментів)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗМІСТ	КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
6	<p><b>ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ</b>  <b>«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»</b>  <b>Факультет суспільних і прикладних наук</b>  <b>Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи</b></p> <p><b>КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА</b>  <b>для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти</b>  <b>на тему: «Інновації в міжнародному готельному бізнесі»</b></p> <p>за освітньою <b>програмою</b>  <b>«Економіка та організація туристичної діяльності»</b>  <b>спеціальності 242 Туризм</b></p> <p>Студентки 4 курсу ТЗ-20 групи  Головчиць Олександри Валеріївни  Керівник Передерко Віталій Петрович</p> <p>Національна шкала _____ Кількість балів _____ оцінка: ECTS _____ Члени комісії: _____  _____ (підпис) (прізвище та ініціали) _____ (підпис) (прізвище та ініціали)  _____ (підпис) (прізвище та ініціали)</p> <p><u>Івано-Франківськ - 2024</u></p> <p><b>ЗМІСТ ВСТУП З РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙ В МІЖНАРОДНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ 8</b></p> <p><b>1.1. Сутність і передумови розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії 8</b></p> <p><b>1.2. Класифікація та принципи планування інновацій 17</b></p> <p><b>1.3. Вплив інновацій на конкурентоспроможність готельного бізнесу 26</b></p> <p>Висновки до розділу 1 33</p> <p><b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ ТА ПРАКТИЧНИХ ВИПРОБУВАНЬ ІННОВАЦІЙ У МІЖНАРОДНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ 34</b></p> <p><b>2.1. Роль та тенденції розвитку інноваційної основи формування національних готельних мереж України 34</b></p> <p><b>2.2. Аналіз інноваційного розвитку інформатизації готельного бізнесу 45</b></p> <p><b>2.3. Інноваційні стратегії в міжнародному готельному секторі 52</b></p> <p>Висновки до розділу 2 61</p> <p><b>РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ В МІЖНАРОДНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ 62</b></p> <p><b>3.1. Проблеми впровадження інновацій в міжнародному готельному бізнесі 62</b></p> <p><b>3.2. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу 70</b></p> <p><b>3.3. Перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні в умовах інноваційного розвитку 78</b></p> <p><b>Висновки до розділу 3 85</b></p>	