

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

ФАКУЛЬТЕТ КУЛЬТУРОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ

Кафедра музейно-туристичної діяльності

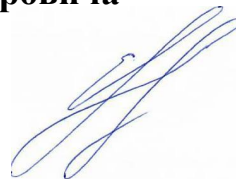
**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

**ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙ В РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО  
ГОСПОДАРСТВА**

здобувача вищої освіти  
другого (магістерського) рівня  
зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація»  
освітньо-професійної програми «Туризмознавство»  
**Добровольського Євгена Володимировича**

Допущено до захисту:  
завідувач кафедри музейно-туристичної  
діяльності,



доктор культурології, доцент



Анатолій ЩЕРБАНЬ

Науковий керівник:  
д. держ. упр., проф.



Віктор СТЕПАНОВ

м. Харків – 2024 р.

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

Факультет культурології та соціальних комунікацій  
Кафедра музейно-туристичної діяльності  
Освітній ступінь «Магістр»  
Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»  
Освітньо-професійна програма «Туризмознавство»

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри музейно-туристичної  
діяльності, доктор культурології, доцент  
Анатолій ЩЕРБАНЬ



«25» грудня 2023 року



ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ОСВІТИ

\_\_\_\_\_Добровольського Євгена Володимировича \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Застосування інновацій в розвитку готельного господарства», керівник роботи: Степанов Віктор Юрійович, д.держ.упр., проф. кафедри музейно-туристичної діяльності, затверджені наказом ХДАК від №3 від 18.09.2023 р.
2. Строк подання студентом роботи на кафедру «23» грудня 2023р.
3. Вихідні дані до роботи: Законодавство України, теоретичні та практичні розробки вітчизняних та зарубіжних авторів за темою роботи, періодичні видання, довідкова інформація з офіційних інтернет-сторінок вітчизняних та зарубіжних туристсько-рекреаційних фірм.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): Розділ 1. Аналітичні основи застосування інновацій в розвитку готельного господарства. Розділ 2. Практичне застосування інновацій в розвитку готельного господарства.

5. Перелік графічного матеріалу (з зазначенням обов'язкових креслень): робота містить рисунки.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада керівника	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	проф. Степанов В. Ю.		
Розділ 2	проф. Степанов В. Ю.		

7. Дата видачі завдання «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми і подача на кафедру заяви на ім'я завідувача кафедри про обрання теми кваліфікаційної її роботи	20.10.2022р	виконано
2.	Оформлення бланку завдання	29.10. 2022р	виконано
3.	Подача керівнику розгорнутого плану кваліфікаційної роботи	10.02. 2023р	виконано
4.	Написання теоретичної частини роботи	30.04.2023р	виконано
5.	Написання аналітичної частини роботи	10.09.2023р	виконано
6.	Написання рекомендаційної частини роботи	10.10.2023р	виконано
7.	Написання вступу та висновків до кваліфікаційної роботи, їх узгодження з керівником	25.10.2023р	виконано
8.	Подання чорнового варіанту всієї роботи керівнику	01.12.2023р	виконано
9.	Перевірка на плагіат	11.12.2023р	виконано
10.	Подача кваліфікаційної роботи на кафедру з відгуком наукового керівника та рецензією, а також рекомендацією до її захисту	28.12.2023р	виконано

Здобувач

Євген ДОБРОВОЛЬСЬКИЙ

Керівник роботи

Віктор СТЕПАНОВ

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра проведена у вигляді розв'язання завдання щодо застосування інновацій в розвитку готельного господарства. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, переліку використаних джерел та переліку сталих висловів. Загальний обсяг роботи 46 сторінок. Список використаних джерел включає 44 найменування.

*Об'єктом дослідження є розвиток готельного господарства.*

*Предметом дослідження є застосування інновацій в розвитку готельного господарства.*

**Мета роботи** полягає в аналізі інноваційних підходів у готельній індустрії, їх вплив на розвиток готельного бізнесу та розгляд практичних прикладів впровадження інновацій в готельну сферу.

**Практичне значення** отриманих результатів кваліфікаційної роботи полягає в результатах аналізу для подальшого успішного розвитку готельної індустрії важливо активно впроваджувати інновації на всіх рівнях – від технологій та обслуговування до стратегічного управління.

*У першому розділі* розглянуто використання інтерактивних технологій та впровадження системи безконтактної оплати й електронного ключа, крім того, використання екологічних технологій, впровадження нових послуг і розваг та персоналізація обслуговування.

*У другому розділі* Проаналізовано інновації в розвитку готельного господарства України, розглянуто застосування інновацій в розвитку готельного господарства Швейцарії, Сінгапуру та капсульні готелі як інноваційний тренд у світі.

**Ключові слова:** готельна індустрія, готельні господарства, інновації, управління, технології.

## ABSTRACT

The master's qualification work was carried out in the form of solving the task of applying innovations in the development of the hotel industry. The work consists of an introduction, two chapters, conclusions, a list of references and a list of fixed expressions. The total volume of the work is 46 pages. The list of references includes 44 items.

*The object of the study* is the development of the hotel industry.

*The subject of the study* is the application of innovations in the development of the hotel industry.

**The purpose of this paper** is to analyze innovative approaches in the hotel industry, their impact on the development of the hotel business and to consider practical examples of introducing innovations into the hotel industry.

**The practical significance** of the results of the qualification work is that the results of the analysis show that for the further successful development of the hotel industry it is important to actively introduce innovations at all levels - from technology and service to strategic management.

*The first section* discusses the use of interactive technologies and the introduction of contactless payment and electronic key systems, as well as the use of environmental technologies, the introduction of new services and entertainment, and the personalization of services.

*The second section* analyzes innovations in the development of the hotel industry in Ukraine, considers the application of innovations in the development of the hotel industry in Switzerland, Singapore and capsule hotels as an innovative trend in the world.

**Keywords:** hotel industry, hotel facilities, innovation, management, technology.

## ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. Аналітичні основи застосування інновацій в розвитку готельного господарства	10
1.1. Використання інтерактивних технологій	10
1.2. Впровадження системи безконтактної оплати та електронного ключа	12
1.3. Використання екологічних технологій	13
1.4. Впровадження нових послуг та розваг	14
1.5. Персоналізація обслуговування	15
Висновки	16
РОЗДІЛ 2. Практичне застосування інновацій в розвитку готельного господарства	17
2.1. Застосування інновацій в розвитку готельного господарства України	17
2.2. Застосування інновацій в розвитку готельного господарства Швейцарії	24
2.3. Застосування інновацій в розвитку готельного господарства Сінгапуру	26
2.4. Капсульні готелі як інноваційний тренд у світі	32
Висновки	37
ВИСНОВКИ	39
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	42

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Застосування інновацій є дуже актуальною темою у сучасному світі. Інновації дозволяють готелям підлаштуватися під зміни та виклики туристичного ринку, що дозволяє їм приваблювати нових гостей та зберігати старих.

Головним у готельній індустрії є використання технологій та інновацій, щоб покращити життя гостям та якість послуг. Такі інновації, як безконтактні оплати та електронні ключі, інтерактивні технології та аналітика даних, допомагають готелям підвищити ефективність та якість обслуговування.

Крім того, використання екологічних інноваційних технологій та послуг має велике значення для збереження навколишнього середовища та створення сталого способу життя. Такі технології та послуги спрямовані на забезпечення ефективного використання ресурсів. Всі ці заходи спрямовані на створення більш екологічно чистого та сталого суспільства, зменшення екологічного відбитку та підтримку збереження природних ресурсів.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Дослідження та публікації на тему застосування інновацій охоплюють різні аспекти готельної індустрії – від технологій та інновацій до менеджменту та маркетингу. У своїх статтях науковці вивчали вплив інновацій на ефективність готелів. Дослідження показали, що впровадження інновацій в готельне господарство має позитивний вплив на бізнес-показники готелів, такі як дохід, зайнятість та рентабельність.

Крім того фахівцями встановлено, що основними областями, де використовуються інновації в готельному господарстві, є технології та інформаційні системи, зелене готельне господарство, менеджмент та маркетинг.

В сфері туризму тематикою інновацій займаються такі вчені, як Г. І. Михайліченко [4], В. С. Новіков [5], К. А. Галасюк [1], А. О. Литовка [3] та інші вітчизняні та зарубіжні вчені науковці, які сходяться до думки, що інновації у сфері послуг можуть бути визначені як «нові концепції сервісу, нові канали

зв'язку і технологічні рішення, які найчастіше спільно змінюють пропозицію послуг на ринку, оновлюють функції фірми... технологічних і людських можливостей...» [37].

**Мета роботи** полягає в аналізі інноваційних підходів у готельній індустрії, їх вплив на розвиток готельного бізнесу та розгляд практичних прикладів впровадження інновацій в готельну сферу.

Для досягнення мети необхідно вирішити наступні завдання:

- аналіз теоретичних аспектів інновацій та їх роль в розвитку готельного господарства;
- вивчення досвіду впровадження інновацій в готельну сферу в Україні та світі;
- дослідження впливу інновацій на підвищення ефективності готельного бізнесу та задоволення потреб клієнтів;
- розгляд практичних прикладів впровадження інновацій в готельний бізнес та оцінка їх ефективності;
- визначення перспектив подальшого розвитку готельної індустрії в контексті застосування інноваційних технологій.

*Об'єктом дослідження* є розвиток готельного господарства.

*Предметом дослідження* є застосування інновацій в розвитку готельного господарства.

**Методи дослідження.** У роботі використовувався: системний аналіз, що дозволяє зібрати та проаналізувати різноманітну літературу на тему застосування інновацій в готельному бізнесі, включаючи наукові статті, книги, звіти та інші види публікацій; експертні оцінки – для збору думок та рекомендацій від експертів з готельного бізнесу, які мають досвід роботи з інноваційними технологіями та практиками; вивчення проведених анкетувань та опитувань – для збору даних про думки та переваги клієнтів щодо різних інновацій в готельному бізнесі, таких як розумні системи управління, нові технології обслуговування та інші; аналіз даних з метою оцінки ефективності



впровадження різних інновацій в готельному бізнесі, таких як збільшення прибутковості та задоволеності клієнтів; спостереження – проведення спостережень за роботою готелів, які використовують різні інноваційні практики, з метою зібрання даних про їх ефективність та вплив на клієнтів.

**Практичне значення** отриманих результатів кваліфікаційної роботи полягає в результатах аналізу, які вказують, що інновації в готельній галузі не лише визначають конкурентоспроможність, але й є ключовим фактором для забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб сучасного гостя; що для подальшого успішного розвитку готельної індустрії важливо активно впроваджувати інновації на всіх рівнях – від технологій та обслуговування до стратегічного управління.

## РОЗДІЛ 1

### АНАЛІТИЧНІ ОСНОВИ ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙ В РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

#### 1.1. Використання інтерактивних технологій

Застосування інновацій є дуже важливим аспектом розвитку готельного господарства (ГГ). Технологічний прогрес і зміна споживацьких звичок призводять до необхідності постійної модернізації та удосконалення готельних послуг, щоб задовольняти потреби сучасного гостя. Застосування інновацій в ГГ може привести до значного покращення якості обслуговування та збільшення задоволеності клієнтів. Інновації в ГГ включають усі технологічні аспекти виробництва готельної послуги.

Вибір інноваційної поведінки готельних підприємств визначається рівнем знань про можливості інновацій, тенденції прискорення їхнього впливу на зміни навколишнього середовища, здатність до поширення, забезпечення ефективності й конкурентоспроможності економічної діяльності, удосконалення корпоративної культури в готельних підприємствах. Нижче ми розглянемо кілька прикладів інновацій, які можуть бути використані в готельному бізнесі.

Використання інтерактивних технологій в ГГ може значно поліпшити якість обслуговування та задоволення клієнтів. Нижче описано декілька прикладів інтерактивних технологій, які можуть бути використані в готельному бізнесі:

*Мобільні додатки для готелів* можуть допомогти клієнтам переглянути доступні номери та забронювати номер; обрати потрібні дати заїзду/виїзду; внести всі дані та здійснити оплату; замовити послуги в готелі; перевірити статус свого бронювання та багато іншого. Гості можуть взаємодіяти зі своїм номером

готелю, замовляючи їжу та напої, додаткові рушники та інші товари, а також звертатися до готелю з питань обслуговування. Також за допомогою мобільних додатків для готелю можна дізнатися про рейтинг закладу і самому залишити відгук про номери та співробітників. Деякі додатки містять карту, яка показує найближчі зупинки та маршрут, який допоможе дістатися до готелю.

В якості приклада такого додатка можна навести мобільний готельний додаток «Hoteza». Додаток автоматично розпізнає мову смартфона і таким чином гість може спілкуватися з персоналом готелю рідною мовою.

Сьогодні текстові повідомлення стали самим пріоритетним способом спілкування завдяки соціальним мережам, тому користуючись додатком, гість відчує звичайну зручність. Додаток дає можливість швидко зв'язатися з персоналом або навіть керівництвом готелю і повідомити про проблему або залишити відгук, допомагаючи оперативнo усунути виниклу складність або невдоволення гостя. Інтеграція з інтерактивними картами дозволяє наочно показати гостю всі об'єкти, що заслуговують його уваги – бари, ресторани, визначні пам'ятки, магазини, пляжі, допомагаючи гостю спланувати свій час і маршрут [19].

*VR-тури* – віртуальні тури можуть допомогти гостям знайти інформацію про готель та його пропозиції, ознайомитися зі спеціальними пропозиціями та послугами, які пропонує готель. VR-технології можуть бути використані для ознайомлення гостей зі своїми номерами та спільними зонами готелю.

*Кіоски реєстрації* – кіоски можуть бути встановлені в холах готелів, щоб допомогти гостям швидко та ефективно зареєструватися. Гості можуть сканувати свої паспорти та інші документи, щоб зменшити час очікування, наприклад, кіоск «Self check-in» (рис. 1.1) [19].

Це такий компактний автономний пристрій, який дозволяє гостю самостійно реєструватися в готелі, виконувати оплату та отримувати ключ-картку від номера.



Рисунок 1.1 – Кіоск «Self check-in» [19]

*Розумні номери* – розумні номери можуть бути обладнані різними технологіями, такими як голосові помічники, системи освітлення та опалення, інтерактивні дисплеї та інші. Це може поліпшити комфорт та зручність для гостей та зменшити навантаження на персонал готелю.

*Інтерактивні стіни та екрани* – можливо використовувати інтерактивні стіни та екрани для відображення різної інформації про готель та місто, наприклад, мапи міста, рекомендації щодо відвідування ресторанів та культурних заходів, а також для відображення інформації про послуги та пропозиції готелю.

## **1.2. Впровадження системи безконтактної оплати та електронного ключа**

Впровадження системи безконтактної оплати та електронного ключа є однією з інноваційних технологій, яка може сприяти розвитку ГГ. Ці технології дозволяють забезпечити більш швидкий та зручний процес реєстрації гостей, зменшити черги та покращити безпеку.

Безконтактна оплата дозволяє гостям здійснювати платежі за проживання, харчування та інші послуги без прямого контакту з готельним персоналом. Для

цього використовуються різні технології, наприклад, безконтактні картки, мобільні додатки, QR – коди або спеціальні браслети.

Електронний ключ дозволяє гостям отримувати доступ до своєї кімнати без потреби використовувати традиційні механічні ключі. Замість цього гостю пропонується використовувати електронний ключ у вигляді картки або спеціального девайса, який може бути прочитаний за допомогою читача на дверях кімнати. Це дозволяє не тільки забезпечити високий рівень безпеки, але і полегшити процес отримання ключа для гостей.

Впровадження безконтактної оплати та електронного ключа може бути корисним для готелів, які прагнуть покращити якість обслуговування та забезпечити швидкий та зручний процес проживання для своїх гостей. Ці технології можуть також допомогти зменшити витрати на обслуговування та забезпечити високий рівень безпеки для готелів та їхніх гостей.

### **1.3. Використання екологічних технологій**

Використання екологічної технології в розвитку ГГ є важливим напрямком, що дозволяє зменшити негативний вплив на довкілля та забезпечити сталість готельного бізнесу. Основні екологічні технології, які застосовуються в ГГ, включають:

– енергозберігаючі технології: використання енергоефективного обладнання, оптимізація енергоспоживання, використання відновлюваних джерел енергії. Саме однією з найбільш поширених екологічних технологій є використання відновлюваної енергії. Готелі можуть встановлювати сонячні панелі, вітрогенератори або геотермальні системи, щоб забезпечити себе чистою енергією. Такі системи можуть зменшити витрати на електрику та газ і допомогти зменшити викиди парникових газів;

– водозберігаючі технології: використання сучасних систем водозбереження, контроль за витратою води, використання екологічно чистих

мийних засобів;

– утилізація відходів: використання сучасних систем сортування відходів, перероблення відходів, використання відходів у якості джерела енергії;

– зменшення викидів: використання екологічно чистих матеріалів та засобів, контроль за викидами, застосування сучасних систем очищення повітря;

– використання екологічно чистої харчової продукції: використання продуктів з місцевих екологічно чистих джерел, мінімізація використання спакунання, утилізація харчових продуктів.

Використання екологічної технології дозволяє готелям зменшити витрати на енергію та воду, покращити якість повітря, підвищити ефективність утилізації відходів, покращити якість харчування та зменшити від'ємний вплив на довкілля.

Використання екологічних технологій стає все більш актуальним у готельній галузі, оскільки споживачі все більше звертають увагу на екологічну чистоту та сталий розвиток.

#### **1.4. Впровадження нових послуг та розваг**

Впровадження нових послуг та розваг є важливим аспектом розвитку ГГ. Це дозволяє залучати нових клієнтів, збільшувати дохід та підвищувати рівень задоволеності гостей.

Однією з нових послуг може бути організація екскурсій та туристичних маршрутів. Готелі можуть співпрацювати з місцевими туристичними агентствами та гідами, щоб забезпечити своїм гостям незабутні враження та допомогти їм відкрити для себе нові місця.

Також можуть бути запропоновані різноманітні розваги для гостей, наприклад, спа-процедури, фітнес-зали, басейни, боулінг, більярд та інші ігри.

Окрім того, готелі можуть впроваджувати нові технології для покращення послуг для своїх гостей. Наприклад, можуть бути запроваджені мобільні додатки

для замовлення послуг та послуги кімнатного сервісу, які дозволять гостям зручно та швидко замовляти те, що їм потрібно.

Нарешті, можуть бути введені нові програми лояльності, які будуть надавати гостям різноманітні знижки та бонуси за постійне користування послугами готелю. Це зможе залучити нових клієнтів та зберегти вірних гостей.

### **1.5. Персоналізація обслуговування**

Персоналізація обслуговування є важливим фактором розвитку ГГ, оскільки вона дозволяє задовольнити індивідуальні потреби та очікування кожного гостя. З метою розширення клієнтської бази та збереження постійних клієнтів, готелі використовують персоналізовані підходи до обслуговування.

Одним з інструментів персоналізації є використання програмного забезпечення управління відносинами зі споживачами (CRM), яке дозволяє збирати та аналізувати дані про клієнтів, їхні переваги та очікування. За допомогою цих даних готелі можуть забезпечувати персоналізований сервіс, включаючи вибір номеру згідно з попередніми перевагами гостя, підготовку фруктового кошика або винного меню на основі попереднього замовлення тощо.

Також в готельному бізнесі дедалі більш популярним стає використання різних технологій для персоналізації обслуговування. Наприклад, використання чат-ботів для надання інформації та вирішення запитань гостей у режимі онлайн, а також розумних систем управління номерами, які дозволяють персоналу відслідковувати улюблені температурні налаштування гостей та забезпечувати їх під час наступного перебування.

Крім того, персоналізація обслуговування може бути реалізована через розвиток персональних програм лояльності для клієнтів. Такі програми дозволяють надавати спеціальні пропозиції та знижки на основі історії замовлень та попередніх переваг гостя.

## Висновки

Отже, застосування інновацій в розвитку ГГ є важливим елементом, що допомагає підвищити якість обслуговування та збільшити задоволення клієнтів. Упровадження інноваційних технологій, таких як системи безконтактної оплати та електронного ключа, дозволяє зменшити очікування гостей, зробити процес реєстрації більш зручним та безпечним.

Також важливим елементом є використання екологічних технологій, що не тільки дозволяє заощаджувати енергію та ресурси, а й сприяє зменшенню впливу на навколишнє середовище. Впровадження нових послуг та розваг, а також персоналізація обслуговування дозволяє готелям привернути нових клієнтів та зберегти поточних.

В цілому, застосування інновацій в ГГ дозволяє підвищити конкурентоспроможність, задоволення клієнтів та зменшити витрати на управління готелями. Однак, необхідно пам'ятати про необхідність постійного оновлення та вдосконалення інноваційних процесів, щоб готелі могли зберігати свою привабливість для гостей та забезпечувати якісне обслуговування.



## РОЗДІЛ 2

### ПРАКТИЧНЕ ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙ В РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

#### 2.1. Застосування інновацій в розвитку готельного господарства України

Готелі зацікавлені у впровадженні інновацій, оскільки це дозволяє їм отримати конкурентну перевагу. Це характерно, насамперед, для міжнародних мережеских готелів, що мають можливості для вкладення значних коштів у розробку.

У готельні комплекси широко впроваджуються нові технології, що сприяє спрощенню бронювання місць, посиленню контролю за доходами та витратами, зайнятістю. Аналізуються відповіді на запитання «Чому готелі втрачають своїх клієнтів?» (рис. 2.1) [20].



Рисунок 2.1 – Діаграма розподілу відповідей на запитання «Чому готелі втрачають своїх клієнтів?» [20]

Інновації в ГГ можуть змінювати спосіб, яким готелі надають послуги, взаємодіють з гостями і оптимізують свої операції. Інновації не лише полегшують процеси управління готелями, але й покращують враження гостей та дозволяють готелям залишатися конкурентоспроможними в умовах швидко змінюючогося готельного ринку.

Комп'ютеризація готелів є важливим елементом сучасного готельного бізнесу, спрямованим на поліпшення якості обслуговування, ефективного управління та забезпечення комфорту гостей. Напрями комп'ютеризації готелів охоплюють різні аспекти, серед яких до основних можна віднести:

- бронювання та онлайн-резервації, що включають використання спеціалізованих систем бронювання та онлайн-платформ для зручного та швидкого процесу бронювання номерів;

- системи управління готелем, що включають впровадження інтегрованих систем, що охоплюють резервації, облік гостьового проживання, обслуговування рахунків, взаємодію з відділами готелю;

- електронні ключі та системи контролю доступу, що включають використання електронних ключів та систем, що контролюють доступ до номерів, забезпечуючи безпеку та зручність;

- електронні системи обліку та звітності, що включають автоматизацію обліку фінансів, ведення звітності та контролю над фінансовими операціями готелю;

- системи керування відносинами з клієнтами, що включають використання CRM-систем для збереження та аналізу інформації про клієнтів, що дозволяє покращити взаємодію та персоналізоване обслуговування;

- інтернет та Wi-Fi покриття, що включає забезпечення якісного інтернет-покриття та Wi-Fi для гостей, що важливо для комунікації, роботи та розваг;

- мобільні додатки, які дозволяють гостям здійснювати бронювання, перевірку вхідних даних, отримувати сповіщення та використовувати інші сервіси;

– використання інноваційних технологій, таких як віртуальна реальність, штучний інтелект, що поліпшують враження гостей та оптимізують управління;

– системи автоматизації обслуговування, що включають впровадження автоматизованих систем обслуговування, роботів та інших інновацій, які спрощують рутинні процеси.

Надамо приклад, як на практиці застосовуються інновації в розвитку готельного господарства в різних країнах світу.

«*HOTEL & SPA NEMO WITH DOLPHINS*» – це один з прикладів успішного застосування інновацій в готельній індустрії України. Готель розташований в Одесі та в Харкові. Він поєднує в собі комфортні номери, ресторани, бари, басейни та дельфінарій (рис. 2.2) [11].



Рисунок 2.2 – Готель «HOTEL & SPA NEMO WITH DOLPHINS» [11]

Уся концепція комплексу спрямована на контакт відпочиваючих з природою та тваринами. На вас чекає вишуканий відпочинок разом з дружелюбними дельфінами. Цей рекреаційний комплекс найвищого рівня комфортності не має аналогів у Європі [11].

Однією з головних інновацій готелю є безконтактна система розрахунків

для гостей. Вони можуть користуватися мобільним додатком, щоб замовляти послуги та розраховуватися за них безпосередньо зі свого телефону. Крім того, у готелі використовується система «розумних карток», що дозволяє гостям отримати доступ до номера без ключа, використовуючи електронну картку з інтегрованим чіпом.

Ще однією з інновацій є використання технології «розумного будинку» в номерах. Також, в готелі використовується екологічно чиста технологія очищення води, що дозволяє зменшити негативний вплив на довкілля та економити ресурси.

Готель «Дельфінарії Немо» також надає своїм гостям різноманітні розваги, зокрема, перегляд фільмів у кінотеатрі, відвідування дельфінарію, аквапарку та інших атракціонів.

Окрім наведених інновацій «HOTEL & SPA NEMO WITH DOLPHINS» пропонує такий метод реабілітації/лікування як дельфінотерапія. Але цей вид терапії не звільняється від суперечок і невідповідностей між двома групами, головним чином це зоозахисники – які категорично виступають проти тримання дельфінів у неволі, стверджуючи, що людська користь не має значення, якщо вона за рахунок дельфінів, а також розбіжності між наукового співтовариства: не всі вчені погоджуються, що ультразвукові хвилі впливають на нейронні мережі людини так, як стверджують деякі дослідження. На їхню думку жодне конкретне дослідження не підтвердило цю гіпотезу.

Але цим суперечкам також можна дати раду завдяки сучасним інноваціям. У світі дедалі популярнішими стають так звані «віртуальні дельфінарії», які винайшли англійські вчені. В них використовують лікувальні звуки дельфінів та імітують ефект сумісного плавання з людиною. Дельфінарії такого типу вже існують у США, Японії, Ізраїлі та Тайланді. Такі дельфінотерапевтичні центри використовують віртуальну реальність для створення іммерсивного досвіду взаємодії з дельфінами. Це може включати в себе віртуальні заняття та ігри з дельфінами для пацієнтів з різними психічними та фізичними потребами.

*Розумний готель "IQ" у Києві є яскравим прикладом практичного застосування інновацій в готельній галузі України [13]. Готель визнає важливість інновацій, передових технологій та комфорту своїм гостям (рис. 2.3).*



Рисунок 2.3 – Розумний готель "IQ" [13]

Широкий спектр інноваційних технологій та сервісів, які впроваджені в готелі, роблять перебування гостей надзвичайно зручним та неповторним. Однією з головних інновацій є система "розумних" кімнат, яка дає можливість гостям контролювати температуру, освітлення, звукову систему та інші функції за допомогою смартфона або планшета.

Також, готель пропонує послугу електронного чек-ауту, що дозволяє гостям оплатити рахунок та виписатись з готелю без черги на рецепції. Крім того, в готелі є мультимедійні зони з дисплеями, де гості можуть відпочити, пограти в ігри або переглянути фільм.

Також в готелі "IQ" використовуються екологічно чисті технології, зокрема система водяного охолодження, що забезпечує енергозбереження та захист довкілля. Крім того, в готелі використовуються еко-матеріали для



обробки білизни та прибирання. Такий підхід спрямован на зменшення негативного впливу на навколишнє середовище та забезпечення більш сталого споживання.

Усі ці інноваційні рішення допомагають готелю "IQ" стати популярним серед туристів, які цінують комфорт, безпеку та новітні технології.

«Історія» – це етно-готель, розташований у селі Поляниця, що на Прикарпатті. Готель відкрився в 2011 році і став популярним місцем відпочинку для тих, хто цінує комфортні умови житла, а також захоплюється історією і традиціями Гуцульщини (рис. 2.4) [14].



Рисунок 2.4 – Етно-готель «Історія» [14]

Етно-готель «Історія» складається з двох частин – головного корпусу і 4-х затишних будиночків, що розташовані вздовж мальовничої гірської річки. У номерах готелю збережені старовинні елементи інтер'єру, а також забезпечені всі зручності для комфортного відпочинку.

Окрім розкішного проживання, у готелі «Історія» можна спробувати національну кухню, побачити виступи місцевих артистів, організувати екскурсію в гори або просто насолоджуватися мальовничими краєвидами.

Готель активно впроваджує екологічні технології, використовуючи сонячні панелі для гарячого водопостачання та опалення, а також збирає дощову воду для поливу рослин. Такі інновації сприяють не лише збереженню довкілля, але й зниженню витрат на комунальні послуги [14].

До того ж етно-готелі можна розглядати в якості інновацій для відродженні та збереженні культурної спадщини та традицій. Вони створюють унікальне середовище, яке дозволяє гостям зануритися в аутентичний досвід місцевої культури. Зазвичай розташовані в традиційних регіонах, етно-готелі намагаються відтворити атмосферу та архітектурні особливості місцевого способу життя.

Ці готелі стають платформою для презентації різноманітності місцевої культури через мистецтво, ремесла, мову та кулінарію. Вони часто співпрацюють з місцевими ремісниками та художниками, щоб втілити у своїх інтер'єрах та послугах автентичні елементи, які розкривають історію та важливі аспекти культури даного регіону.

Подорожуючи до етно-готелів, гості отримують можливість взаємодіяти з традиційними обрядами, святами та місцевими звичаями. Це сприяє популяризації та усвідомленню культурного розмаїття. Крім того, етно-готелі можуть бути каталізатором для розвитку місцевого підприємництва та стимулювання економічного зростання в сільських або традиційних регіонах.

Зберігаючи та підтримуючи місцеві традиції, етно-готелі сприяють відродженню культурної спадщини, а також визначаються як важливий фактор у сталому розвитку туризму. Вони сприяють збереженню унікального способу життя та спадщини, допомагаючи збалансувати туристичний попит із збереженням та повагою до культурних цінностей.

## **2.2. Застосування інновацій в розвитку готельного господарства Швейцарії**

Швейцарія – держава з високим рівнем економічного розвитку та якістю життя. Тож інноваціями на кшталт «розумний будинок» чи «новітні екологічні технології» тут мало кого зацікавиш. Проте, туризм є важливою галуззю швейцарської економіки. Швейцарія славиться своєю неперевершеною природою, гірськими пейзажами та кришталевими водоймами. Понад 60% території Швейцарії покрите горами Альпами, що зробило її однією з найпопулярніших туристичних країн у світі для зимового та літнього відпочинку.

Мабуть тому, саме в цьому місці з'явилась ідея створення готелю «*Null Stern Hotel*» (що означає «нуль зірок») – це незвичайне місце, де відсутність зірок у назві говорить про відмову від стандартних готельних рейтингів, де головне – це не розкіш та комфорт, а незабутні враження та мінімалізм (рис. 2.5) [12].



Рисунок 2.5 – Готель "Null Stern Hotel" [12]

Ідея його створення належить швейцарським художникам Френку і Патріції Рікер. Концепція готелю передбачає максимальну простоту та відсутність зайвих розкішних речей. Це відображає концепцію «відчуження від



матеріального світу» та допомагає гостям насолоджуватися природою та медитацією.

Перший "Null Stern Hotel" з'явився в 2008 році у швейцарському місті Тезендорф (Teufen), на гірському плато в Альпах. Готель був розміщений у бункері з часів холодної війни, який відремонтували та перетворили на готель. Кімнати в бункері були досить скромні: там було всього лише дві двоспальні кімнати, а гості спали на матрацах на підлозі. Вартість ночі в готелі становила 9 швейцарських франків на людину.

У 2009 році "Null Stern Hotel" відкрив свій другий готель у швейцарському місті Гюсенріед (Gwatt), де гості мали можливість заночувати на відкритому просторі в середині військового бункера. Кімнати на відкритому повітрі були встановлені на висоті 1400 метрів над рівнем моря, і вони склалися зі спеціального матраца, двох нічних столиків та лампи.

У 2017 році готель відкрився в Швейцарії на горі Штиглішток (Steglitzz), де гості могли заночувати на відкритому просторі висотою 2100 метрів над рівнем моря.

Концепція готелю заснована на ідеї, що все зайве відкидається, і залишається лише головне - зв'язок з природою та простір. Це дає можливість гостям насолоджуватися красою навколишнього ландшафту та відчувати гармонію з природою. Крім того, готель надає надзвичайний досвід, який далеко перевершує стандартні готельні номери.

В цій концепції необхідною умовою є повна відсутність комфортних умов, що може бути складним для деяких гостей, однак це робить досвід ще більш вражаючим і незабутнім. Готель є прикладом впровадження інновацій в готельну індустрію, що дозволяє створювати нові форми проживання та підвищувати рівень конкурентоспроможності готельних послуг.

### **2.3. Застосування інновацій в розвитку готельного господарства Сінгапуру**

Сінгапур – місто-держава, який відомий своїм високим рівнем економічного розвитку, передовими технологіями та інноваціями в різних галузях, таких як фінанси, технології, туризм та інше.

Сінгапур є однією з найбільш мультикультурних країн у світі, з великою кількістю етнічних груп, які співіснують тут мирно та дружно. Також він славиться своїми величними хмарами-садами та екзотичними культурними фестивалями.

У готельному бізнесі Сінгапуру домінують високотехнологічні та інноваційні готелі, які пропонують широкий спектр послуг та переваг для своїх гостей. Вони включають в себе елегантні номери, ресторани з міжнародною кухнею, сучасні бізнес-центри та фітнес-центри, спа-салони та басейни з прекрасним видом на місто. Деякі готелі також пропонують персоналізовані послуги та консьєрж-сервіс, який зможе задовольнити будь-які потреби гостей. Готельний бізнес в Сінгапурі визначається високим стандартом обслуговування, розкішшю та технологічними інноваціями, що робить його привабливим для міжнародних туристів та бізнесменів.

Ось декілька прикладів інноваційних готелів Сінгапуру:

Готель «*YOTEL Singapore*» – це інноваційний готель, який розташований в самому серці Сінгапуру на Orchard Road, одній з найбільш відомих торгових вулиць у світі. Готель займає 30 поверхів і пропонує 610 кімнат категорій Premium Queen, Premium Queen View, Premium Queen Terrace, Premium Queen View Terrace, Premium Queen Suite, Premium Queen View Suite, Junior Suite та VIP Suite (рис. 2.6) [15].



Рисунок 2.6 – Готель «YOTEL Singapore» [15]

Особливістю готелю є використання інноваційних технологій, зокрема автоматизованої системи реєстрації та виїзду, а також роботів-помічників Yoshi та Yolanda. В кожній кімнаті присутній інтелектуальний дисплей YOTELPAD, який дозволяє гостям контролювати освітлення, температуру, телевізор, заряджати пристрої та взаємодіяти з роботом-помічником YO2D2, який здійснює доставку замовлень до номерів.

Крім того, готель має ресторан та бар на даху з панорамним видом на місто, фітнес-центр, місце для роботи та зустрічей, а також безкоштовний Wi-Fi. «YOTEL Singapore» - це готель майбутнього, де гості можуть насолоджуватись інноваційними технологіями та комфортним перебуванням [15].

Аналізуючи досвід цього готелю хочеться привернути увагу саме до використання роботів – помічників. Сервісні роботи готелю «YOTEL Singapore» Yoshi та Yolanda отримали нагороду Robotics Award за гостинність і відпочинок під час конкурсу SBR Technology Excellence Awards 2019 [16].

Yoshi та Yolanda - це пара роботів, які підвищують продуктивність і водночас надають гостям цінний, інтуїтивно зрозумілий та унікальний сервіс.

Саме інноваційний підхід «YOTEL Singapore» відрізняє бренд від інших конкурентів у галузі. Готель постійно інвестує в технологічні функції, які підвищують продуктивність, покращують розподіл ресурсів і беруть на себе виконання малоцінних завдань, роблячи операції максимально ефективними і піднімаючи загальний досвід гостей на абсолютно новий рівень.

Оскільки індустрія гостинності, як і раніше, стикається з нестачею робочої сили, «YOTEL Singapore» вирішує цю перешкоду розумним рішенням: впровадженням роботів, які піднімуть планку операційної ефективності, водночас роблячи перебування гостей зручнішим, приємнішим і незабутнім.

Роботи – помічники Yoshi та Yolanda приваблюють гостей з усього світу, щоб особисто випробувати їхній унікальний сервіс і взаємодію. Як потенційні, так і постійні клієнти виявляють неабиякий інтерес до роботів, і лише за рік після відкриття, «YOTEL Singapore» досягнув середньої заповнюваності понад 80%, а також стабільного валового операційного прибутку, який стабільно перевищує середній.

Виступаючи одночасно як посли бренду і маркетингу, Yoshi та Yolanda згадуються в 21% відгуків гостей на сайті онлайн-оглядів готелів TripAdvisor, причому значна частина пов'язує свій вибір житла з присутністю роботів.

Очікується, що ця цифра зростатиме й надалі, а «YOTEL Singapore» представить роботам нові цікаві розробки. Крім використання мовних фраз, натхненних фільмами, для підвищення залученості гостей, також буде функція, за якою роботи доставлять подарунки гостям, які святкують день народження.

Завдяки впровадженню роботів готель домогся економії людино-годин у 3,5 штатних працівників, що є ключовим досягненням з точки зору продуктивності.

Впровадження в «YOTEL Singapore» гнучких практик демонструє бездоганну здатність адаптувати технології для своїх операційних і брендових цілей, забезпечуючи унікальний досвід готелю.

Готель «*Marina Bay Sands*» – знаменитий своєю басейновою платформою

на 57-му поверсі, яка є найбільшою в світі на відкритому повітрі. Басейн розташований на висоті 191 метр над рівнем землі. Це найвищий басейн у світі з невеликим піщаним пляжем, розташованим поруч (рис. 2.7) [17].



Рисунок 2.7 – Готель «Marina Bay Sands» [17]

Готель «Marina Bay Sands» також славиться своїми інноваційними технологіями. Наприклад, у кожному номері є система управління "розумний дім", яка дозволяє гостям контролювати освітлення, температуру та інші елементи свого номера за допомогою смартфона або планшета. Також готель використовує систему відновлювання енергії з розумним керуванням, що дозволяє ефективно використовувати електроенергію.

Його видатна риса - це SkyPark, який розташований на даху готелю і включає басейн, сади, ресторани та панорамний краєвид на місто. Це вражаюче архітектурне рішення та простір для відпочинку гостей. Звичайно, усі кімнати та люкси сприяють потоку позитивного фен-шуй, з досвідченими майстрами

консультуються під час оснащення чи ремонту кімнат.

Готель активно співпрацює з митцями та кураторами для створення та встановлення мистецьких інсталяцій у готелі та його оточенні. Крім того, «Marina Bay Sands» є домівкою для театрального комплексу, казино та ресторанів світового класу.

Готель активно підтримує місцевих ремісників та художників, представляючи їхні роботи в готелі та сприяючи розвитку місцевої культури.

«Marina Bay Sands» реалізує зелені технології та ініціативи для зменшення впливу на довкілля. До цього може входити використання енергоефективних технологій, систем використання вторинних ресурсів та інші екологічно орієнтовані практики.

«Marina Bay Sands» є одним з найбільш відвідуваних туристичних об'єктів в Сінгапурі та світі. Він став символом міста та знаковим місцем на карті світу. Проект «Marina Bay Sands» приніс славу як своїм творцям, так і всьому Сінгапуру. За найскромнішими підрахунками, після введення комплексу в експлуатацію, приплив туристів у місто-державу зріс на 24%.

Готель «*Crowne Plaza Changi Airport*» – це готель, розташований безпосередньо в терміналі 3 аеропорту Чангі. Він відомий своєю зеленою зоною з водоспадами та підсвічуваними джерелами, які створюють унікальну атмосферу для відпочинку пасажирів, які мають довгу пересадку. Також готель відомий своєю інноваційною концепцією та високою технологічністю (рис. 2.8) [18].

Однією з особливостей готелю є його робот-помічник. Робот зможе допомогти гостям з різними завданнями, такими як замовлення їжі та напоїв, забезпечення додаткових рушників та спеціального спорядження для тренувань в залі, а також допомогти зі збором брудної білизни.

Крім того, готель має інтерактивні екрани, які можна використовувати для замовлення послуг та отримання інформації про місцеві визначні місця.





Рисунок 2.8 – Готель «Crowne Plaza Changi Airport» [18]

Готель «Crowne Plaza Changi Airport» є прикладом того, як інновації можуть бути використані для покращення досвіду перебування гостей в готелі та забезпечення їх комфорту та зручності.

Готель «Crowne Plaza Changi Airport» в Сінгапурі славиться своїми вражаючими зеленими оазисами, які стали символом розкоші та екологічної відповідальності. Саме ці «зелені інновації» стали прикладом того, як впроваджуючи екологічні розробки можна збільшити економічну продуктивність готелю та зацікавити відвідувачів. Основною особливістю є "Crowne Plaza Changi Airport Rain Vortex" — найвищий в світі внутрішній водоспад, який розташований у торгово-розважальному комплексі «Jewel Changi Airport», що з'єднан з готелем.

Основний зелений комплекс готелю пов'язаний з «Jewel Changi Airport» — інноваційним комплексом, який об'єднує різноманітні ресторани, магазини та розважальні зони. Тут розташований величезний дерев'яний комплекс, зроблений з екологічно чистих матеріалів.

«Rain Vortex» — це водоспад, який має висоту понад ста п'ятьдесяти метрів

і слугує естетичним та функціональним об'єктом. Він також функціонує як система очищення повітря та охолодження, що відповідає принципам екологічної ефективності.

Готель використовує зелені стіни та скляні панелі для максимального використання природного світла і зелених просторів. Це створює природну атмосферу та сприяє зоні відпочинку.

«Crowne Plaza Changi Airport» також визначається зеленою покрівлею, яка забезпечує додаткові зони відпочинку та зменшує теплове випромінювання.

Готель активно впроваджує зелені технології та енергоефективні рішення, спрямовані на зменшення впливу на довкілля.

Ці зелені оазиси роблять готель «Crowne Plaza Changi Airport» унікальним та привабливим місцем для перебування, де гості можуть насолоджуватися спокоєм та природним середовищем прямо в серці аеропорту.

#### **2.4. Капсульні готелі як інноваційний тренд в світі**

Готельна індустрія постійно еволюціонує, впроваджуючи нові концепції та технології для задоволення зростаючих потреб сучасного туриста. Однією з інноваційних концепцій, яка набула популярності в останні роки, є капсульні готелі. Ці унікальні готелі визначаються компактністю, сучасним дизайном та ефективним використанням простору.

Ідея капсульних готелів виникла в Японії в кінці 1970-х років. Архітектор Кіссо Курокава став фундатором цього концепту, створивши перший капсульний готель в Осакі у 1979 році. Спочатку ці готелі були спрямовані на подорожуючих, які потребують економічного та ефективного місця для переночування.

Однією з особливостей капсульних готелів є компактність та ефективність. Кожна капсула представляє собою невелике ізольоване просторове помешкання, включаючи ліжко та необхідні зручності. Це дозволяє готелям максимально



ефективно використовувати простір та забезпечувати доступні ціни [38].

Капсульні готелі визначаються стильним та сучасним дизайном. Кожна капсула зазвичай оснащена елементами автоматизації, які дозволяють гостям керувати освітленням, кондиціонуванням повітря та іншими параметрами за допомогою панелі або мобільного додатку.

Багато капсульних готелів пропонують спільні зони, такі як кухня, ванна кімната, робочі простори та лаунж-зони. Це створює можливість для спілкування та обміну досвідом між гостями.

Капсульні готелі споживають менше енергії та води порівняно з традиційними готелями, що відповідає принципам сталого розвитку та екологічної відповідальності.

До переваг капсульних готелів однозначно можна віднести економію простору та зниження вартості послуг. Капсульні готелі дозволяють готелям знижувати вартість будівництва та обслуговування завдяки компактному дизайну. Через їхню компактність, капсульні готелі можуть бути розташовані в центрі міст, забезпечуючи легкий доступ до основних атракцій. Крім того, спільні зони стимулюють соціальну взаємодію та обмін досвідом між різними подорожуючими.

Для максимальної ефективності капсульні готелі повинні ефективно управлятися розумними технологіями та забезпечувати їхню надійність. На сьогодні капсульні готелі стають однією з ключових тенденцій у готельній індустрії, особливо серед молоді та бюджетних мандрівників. Їхній вплив полягає в розширенні готельної альтернативи, зокрема в густонаселених міських районах та популярних туристичних напрямках.

Капсульні готелі представляють собою інноваційний підхід до готельного господарства, який відзначається не тільки ефективним використанням простору, але й створює унікальний досвід для подорожуючих. Ця концепція, зароджена в Японії, набирає популярності в різних країнах світу і визначає новий напрямок у розвитку готельної індустрії.

Приклади та різноманіття капсульних готелів наведені нижче (рис. 2.9 – 2.14) [38–44].



Рисунок 2.9 – Готель «Anshin Oyado», Токіо, Японія [39]



Рисунок 2.10 – Готель «CityHub», Амстердам, Нідерланди [40]



Рисунок 2.11 – Готель «YOTELAIR», аеропорт Хітроу, Великобританія [41]



Рисунок 2.12 – Готель «CAPSULE by Container», Малайзія [42]

«В Україні перший капсульний готель GettSleep Boruspil з'явився у 2019 році в аеропорті Бориспіль, який розміщено на другому поверсі терміналу D. Готель складається з 50 номерів-капсул. Має зручну систему тарифів удень від 1-ї години ночі від 3-х годин, відсутність фіксованого часу заїзду...» [43].



Рисунок 2.13 – Готель «GettSleep Boryspil» [43]



Рисунок 2.14 – Готель мережі «Monotel» [44]

Відзначимо, що «у колаборації з Monotel створено перший в Україні капсульний готель із зоною со-working, який працює цілодобову та має назву Monohub 24/7...» [44].

Сучасним капсульним готелем в Україні є готель «АХостел». «Він налічує

152 одномісних капсули, 32 двомісних капсули (64 спальних місця), 4 загальні кімнати (33 спальних місця), 6 двомісних номерів з ванною кімнатою. У травні 2020 року у Києві було відкрито капсульний готель AV-1 capsule hotel & hub, а потім відкрито й AV-2 capsule hotel & hub. Ці готелі мають номери, облаштовані окремими капсулами для сну в номерах...» [26].

Таким чином розвиток «капсульних готелей» – «це перспективний і прибутковий бізнес у готельній індустрії. Різноманітні технологічні досягнення, використання штучного інтелекту у капсульних готелях сприятимуть зростанню ринку. Новий напрямок сервісу може успішно прижитися на українському ринку, але для цього потрібно враховувати особливості цільової аудиторії, просування і позиціонування на ринку...» [27].

## **Висновки**

Таким чином, ми бачимо, що інновації можуть відігравати значну роль у зростанні готельної індустрії. Використання інновацій в розвитку готельного господарства допомагають готелям світу залучати нових клієнтів, створюють умови для покращення якості обслуговування та забезпечують конкурентні переваги для готелів у сучасному світі.

Інноваційний розвиток – це зміна, спрямована на оновлення та якісне підвищення ефективності процесів або продуктів, що супроводжується переходом на новий рівень організації системи. Основними підходами до вивчення сутності «інноваційного розвитку» є: предметно-технологічний, згідно з яким інноваційний розвиток розглядається як кінцевий результат наукової або науково-технічної діяльності; функціональний, в якому інноваційний розвиток пов'язаний з функціями створення, впровадження, поширення інновацій та реалізації інноваційних проєктів [22].

Головним стратегічним фактором розвитку готелю стають інновації. Компанії, які неефективно використовують свій інноваційний потенціал, в

кінцевому підсумку поступаються місцем більш активним та інноваційним організаціям. Останні, впроваджуючи інновації, створюють можливості для зниження собівартості продукції, отримання додаткового прибутку, посилення конкурентних переваг, отримання шансу зберегти або збільшити частку ринку.

Досягнення значних результатів у конкурентній боротьбі можливе завдяки проведенню ефективної політики готельного підприємства в частині його інноваційного розвитку, яка полягає у розширенні спектру послуг, підвищенні якості обслуговування, використанні передових інноваційних технологій та застосуванні новітніх готельних послуг [23].

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі надано розв'язання завдання щодо концептуального аналізу практичного застосування інновацій в розвитку готельного господарства. Цей процес має багато переваг, як для готелів, так і для клієнтів, серед яких можна виділити наступні:

- залучення нових клієнтів: інноваційні готелі, що використовують нові технології та послуги, приваблюють більше клієнтів, які шукають незвичайний та комфортний досвід проживання;

- підвищення рівня задоволення клієнтів: інновації дозволяють готелям покращувати якість обслуговування та забезпечувати більший комфорт для своїх гостей. Наприклад, застосування систем швидкої реєстрації, електронних ключів та системи безконтактної оплати дозволяє гостям швидко та зручно заселитися в готелі;

- зменшення витрат на енергопостачання та утилізацію відходів: застосування екологічної технології та використання енергоефективних рішень можуть допомогти зменшити витрати на енергопостачання та вирішити проблему з утилізацією відходів;

- покращення репутації готелю: інноваційні готелі, що впроваджують нові технології та забезпечують високу якість обслуговування, мають вагомішу репутацію серед своїх клієнтів та стають більш привабливими для нових гостей, що призводить до збільшення прибутковості готелів;

- підвищення конкурентоспроможності: застосування інновацій допомагає готелям збільшити свою конкурентоспроможність, оскільки вони можуть пропонувати більш привабливі та зручніші умови проживання порівняно зі звичайними готелями;

- ефективне управління природними ресурсами: використання екологічних технологій може допомогти зменшити негативний вплив готельної промисловості на навколишнє середовище. Наприклад, використання сонячних



панелей для електроживлення, збір та переробка відходів та інші екологічні практики можуть знизити відповідні витрати та вплив готелю на навколишнє середовище;

– покращення роботи персоналу: інноваційні технології дозволяють автоматизувати деякі процеси та зменшити робоче навантаження персоналу.

Застосування автоматизованих систем для обслуговування клієнтів, таких як системи бронювання та розрахунку, може зменшити час, необхідний для обробки запитів клієнтів, та забезпечити швидку та якісну відповідь.

Застосування інструментів даних та аналітики може допомогти в розумінні потреб клієнтів та покращенні сервісу. Наприклад, аналіз даних може допомогти визначити найбільш популярні послуги та зручний час для їх надання.

Розробка мобільних додатків для готелів може забезпечити клієнтам зручний доступ до інформації про готель та його послуги. Крім того, додатки можуть допомогти взаємодіяти з персоналом готелю, наприклад, замовляти послуги номера.

Інновації з'являються постійно та переходять у роль звичайних засобів. Розгляд останніх інноваційних технологій дозволяє визначити тренди та тенденції інновацій у готельному бізнесі, які полягають в автоматизації та простоті, а також у мінімізації бюрократичних процесів.

Використання на практиці інноваційних дій значно покращує та об'єднує діяльність і процес ведення готельного бізнесу. Залучення інновацій буде більш ефективнішим, якщо їх застосовувати безпосередньо на практиці.

Застосування власниками і керівниками трендів та тенденцій інноваційних технологій у готельному та ресторанному бізнесі дозволяє бути більш конкурентоспроможними на ринку, залучати нових клієнтів та переводити їх у ранг постійних. Зокрема, раціональніше використовувати активи підприємства, виявити, які витрати можна мінімізувати, а також як максимізувати прибуток.

Інтенсивний розвиток міжнародного, внутрішнього та ділового туризму став суттєвим катализатором для готельного бізнесу у всьому світі. Цей ріст



об'ємів туристичного руху визначає необхідність постійного вдосконалення та адаптації готельного сервісу до зростаючих очікувань та потреб сучасних мандрівників.

Одним із ключових факторів, який визначає якість готельного сервісу, є рівень інноваційного розвитку. Гості сучасних готелів очікують не лише комфортного проживання, але й використання передових технологій, що полегшують їхнє перебування та роблять його неповторним.

Інноваційний розвиток у готельній галузі охоплює різні аспекти, включаючи високошвидкісний інтернет, автоматизацію процесів обслуговування, використання електронних систем керування, технології штучного інтелекту та багато інших інноваційних рішень. Наприклад, мобільні додатки для швидкої реєстрації, електронні ключі, рум-сервіс через чат-боти або використання віртуальної реальності для надання унікальних вражень.

Готелі, які успішно інтегрують інноваційні підходи, мають значну перевагу в конкурентній боротьбі та можуть привертати більше гостей. Інновації в готельному бізнесі не лише забезпечують зручність для клієнтів, але й сприяють ефективному управлінню ресурсами та оптимізації внутрішніх процесів.

Готельний сервіс, який відповідає вимогам інноваційного розвитку, стає ключовим фактором успіху в умовах росту туристичної індустрії, що забезпечує задоволення гостей та підтримує конкурентоспроможність готелю на світовому ринку.

## ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Галасюк К. А. Інноваційний розвиток як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства. Перспективи розвитку туристичної індустрії в Україні: регіональні аспекти: матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Умань, 22 берез. 2013 р.). Умань: Візаві, 2013. С. 109–112.
2. Краснокутська Н.В. Інноваційний менеджмент: Навч. посібник – К.: КНЕУ, 2003. – 504 с.
3. Литовка А. О., Шикіна О. В. Класифікація інноваційної діяльності туристичного підприємства. Глобальні та національні проблеми економіки. Миколаїв, 2016. Вип. № 14. С. 416–420.
4. Михайліченко Г. І. Інноваційний розвиток туризму: монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 608 с.
5. Олексин І. І. Інтеграція стратегій управління продуктивністю та якістю обслуговування в готельному підприємстві. Науковий вісник НЛТУ України. - 2010. - Вип. 20.5. - С.131-136
6. Економіка й організація інноваційної діяльності: Підручник / О. І. Волков, М. П. Денисенко, А. П. Гречан та ін. Під ред. проф. О. І. Волкова, проф. М. П. Денисенка. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 960 с.
7. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник, - К.:Атіка, 2006. -264 с.
8. Кравченко А.І. Особливості організації обслуговування в еко-готелях / А.І. Кравченко, Д.І. Басюк // Готельно-ресторанний бізнес: інноваційні напрями розвитку : матер. Міжнар. наук.- практ. конф., 25-27 березня 2015 р. – К. : Вид-во НУХТ, 2015.
9. Journal of Hospitality and Tourism Technology [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/1757-9880>

10. Cornell Hospitality Quarterly [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://journals.sagepub.com/home/chq>
11. Hotel & Spa NEMO with dolphins [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://kharkov.nemohotels.com/>
12. Null Stern [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://nullsternhotel.ch/2022.html>
13. Presentation Iq Hotel [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://iqhotel.ua/wp-content/uploads/2021/06/Presentation-Iq-Hotel-14-05-21\\_compressed.pdf](https://iqhotel.ua/wp-content/uploads/2021/06/Presentation-Iq-Hotel-14-05-21_compressed.pdf)
14. Дизайн-готель "Історія" [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://karpaty.rocks/gotel-istoriya-bukovel>
15. YOTEL Singapore [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://www.yotel.com/en/hotels/yotel-singapore?utm\\_marin=mkwid\\_sSaXgNalp-dc\\_slid\\_\\_productid\\_\\_ptaid\\_kwd-620425457217&gclid=Cj0KCQjwsIejBhDOARIsANYqkD0OUspCODoCхvprklZVv6arHF-1PSwgg5736nluK6UZam1ED-miIuOcaAtLVEALw\\_wcB](https://www.yotel.com/en/hotels/yotel-singapore?utm_marin=mkwid_sSaXgNalp-dc_slid__productid__ptaid_kwd-620425457217&gclid=Cj0KCQjwsIejBhDOARIsANYqkD0OUspCODoCхvprklZVv6arHF-1PSwgg5736nluK6UZam1ED-miIuOcaAtLVEALw_wcB)
16. Business technology excellence awards Singapore [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://sbr.com.sg/event/sbr-technology-excellence-awards/>
17. Marina Bay Sands [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.marinabaysands.com/>
18. Crowne plaza changi airport [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://changiairport.crowneplaza.com/>
19. Omnitec Systems [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: Програмне забезпечення Мобільний готельний додаток Hoteza | Омнітек Україна (omnitec-systems.com.ua)
20. Інноваційні технології в індустрії гостинності. Терещук Н.В. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/69\\_2022/30.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/69_2022/30.pdf)

21. Singapore Business Review [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://sbr.com.sg/co-written-partner/more-news/yotel-singapore-orchard-clinches-robotics-award-hospitality-and-leisure>
22. Горбач Л. М., Кобук А. Л. Інноваційний розвиток у сучасному світі: основні підходи до вивчення [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/10\\_gorbach.htm](http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/10_gorbach.htm)
23. Балацька Н. Ю., Каленік К. В. Стратегії інноваційного розвитку в індустрії гостинності. Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична. Випуск 31/2021 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.5775630>
24. Ковтуненко Ю. В., Ольшевська Д. О., Алексеєнко А. А., Савков Є. О. Особливості використання інноваційних технологій за сучасних умов у готельному та ресторанному бізнесі [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://www.business-inform.net/export\\_pdf/business-inform-2020-12\\_0-pages-195\\_201.pdf](https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2020-12_0-pages-195_201.pdf)
25. Тищенко С. В. Цифрові технології в індустрії гостинності. Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка. 2021. № 7. С. 131–139 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>.
26. К.В. Каленік, Н.Ю. Балацька. Капсульні готелі як інноваційний тренд в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [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)
27. Кушнірук Г. В. Ергономічні рішення у капсульних готелях [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://www.researchgate.net/publication/369538742\\_Ergonomic\\_solutions\\_in\\_capsule\\_hotels\\_Ergonomicni\\_risenna\\_u\\_kapsulnih\\_gotelah](https://www.researchgate.net/publication/369538742_Ergonomic_solutions_in_capsule_hotels_Ergonomicni_risenna_u_kapsulnih_gotelah)
28. Your guide to Japanese capsule hotels [Електронний ресурс] – Режим доступу

до ресурсу: <https://kotaku.com/your-guide-to-japanese-capsule-hotels-5990496>

29. Мунін Г.Б., Зміїонов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. К.: Ліра-К, 2005. 520 с.
30. Павленко І.А. Економіка та організація інноваційної діяльності. Навч. посібник. К.: КНЕУ, 2006. 204 с.
31. Пащута М.Т., Шкільнюк О.М. Інновації: понятійно-термінологічний апарат, економічна сутність та шляхи стимулювання. Навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 118 с.
32. Соколенко С.І. Глобальні ринки ХХІ століття: Перспективи України. К.: Логос, 2008. 568 с.
33. Лисюк Т., Ройко Л., Білецький Ю. ЦИФРОВІ ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ ТУРИЗМУ УКРАЇНИ. Економіка та суспільство. 2023. № 52 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-52-36>
34. Китаєва Л.В. Макроекономічні аспекти розвитку індустрії гостинності. Вісник експертної ради. 2017. № 9. С. 85–98.
35. Паньків Н.Є. Вплив закладів туристичної інфраструктури на навколишнє середовище та розвиток екоготелів як інноваційної концепції гостинності. Науковий вісник НЛТУ України. 2017. Вип. 27(3). С. 108–112.
36. Гоблик-Маркович Н.М. Напрями формування сучасної маркетингової стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації розвитку: тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції. Мукачево: РВВ МДУ, 2018. 113 с.
37. Шикіна О., Гончаренко Я. Сутність інноваційної діяльності у готельному господарстві. Інноваційний розвиток та безпека підприємств в умовах неоіндустріального суспільства. 2020. Секція 1. с. 234-236. [Електронний

ресурс] – Режим доступу до ресурсу:  
<https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/19303/1/234-236.pdf>

38. Москаленко Д. М., Кошшої О. С., Нікітіна Т. А. Інновації як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства на прикладі капсульного готелю «monotel space» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:  
<https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/10fe672a-7f9b-4ee1-bfb3-f7a618dfc054/content>
39. Anshin Oyado [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:  
<https://www.anshin-oyado.jp/english/>
40. CityHub [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:  
<https://cityhub.com/amsterdam/>
41. YOTELAIR [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:  
<http://yotelair-london-heathrow-airport.hotels-of-london.com/uk/>
42. CAPSULE by Container [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:  
<https://www.travelific.my/capsule-hotel-klia-2/>
43. GettSleep Boryspil [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:  
<https://planetofhotels.com/uk/ukrayina/kiyiv/gettsleep-boryspil>
44. Monotel [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://monotel-maidan-kiev.hotelmix.com.ua/>