

Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет
Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «БАКАЛАВР»

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ІНДУСТРІЮ
ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ ТА СВІТУ

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ГРС-41
ОСИПЧУК Дар'я Сергіївна

(підпис)

Керівник:
д.е.н., професор
МАТВІЙЧУК Людмила Юріївна

(підпис)

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 2024р.
Гарант освітньої програми:
к.г.н., доцент ГРОМИК О.М.

(підпис)

Луцьк–2024 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Ступінь вищої освіти: бакалавр

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Л. Матвійчук

«__» _____ 2024 року

З А В Д А Н Н Я НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Осипчук Дар'ї Сергіївни

1. 1. Тема кваліфікаційної роботи «Впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності України та світу»

Керівник роботи: Матвійчук Людмила Юріївна, д.е.н., професор

затверджені наказом вищого навчального закладу від «30» грудня 2023 р. № 439/01-02.

2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2024 р.

3. Вихідні дані до роботи *нормативні документи діяльності малих та середніх господарств індустрії гостинності у Волинській області, світові та національні стандарти гостинності, наукова література за темою роботи, періодичні видання, Інтернет-ресурси, статистичні дані України, ГО «Асоціація гостинності України».*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Вступ.

Розділ I .Теоретичні засади розвитку інноваційних технологій індустрії гостинності.

Розділ 2. Діагностика стану та перспектив впровадження інноваційних технологій індустрії гостинності України.

Розділ 3. Напрями підвищення рівня впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України.

Висновки та рекомендації.

1. Графічне відображення динаміки кількості готелів та рівня впровадження інноваційних технологій в Україні за 2014-2023 роки.

2. Графічне відображення динаміки інвестицій в інноваційні технології в індустрії гостинності України за 2015-2023 роки, млн грн.

6. Консультанти розділів роботи.

Розділи	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Розділ 1. Теоретичні засади розвитку інноваційних технологій індустрії гостинності.</i>	д.е.н., професор Матвійчук Л.Ю.		
<i>Розділ 2. Діагностика стану та перспектив впровадження інноваційних технологій індустрії гостинності України</i>	д.е.н., професор Матвійчук Л.Ю.		
<i>Розділ 3. Напрями підвищення рівня впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України</i>	д.е.н., професор Матвійчук Л.Ю.		
<i>Висновки та рекомендації</i>	д.е.н., професор Матвійчук Л.Ю.		

7. Дата видачі завдання 15.12.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	<i>Обґрунтування теми</i>	до 15.12.2023	
2	<i>Огляд літератури із досліджуваної проблеми</i>	до 10.01.2024	
3	<i>Розділ 1. Теоретичні засади розвитку інноваційних технологій індустрії гостинності</i>	до 10.02.2024	
4	<i>Розділ 2. Діагностика стану та перспектив впровадження інноваційних технологій індустрії гостинності України</i>	до 10.03.2024	
5	<i>Розділ 3. Напрями підвищення рівня впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України</i>	до 10.04.2024	
6	<i>Висновки та рекомендації</i>	до 01.05.2024	
7	<i>Формування списку використаних джерел</i>	до 10.05.2024	
8	<i>Формування додатків</i>	до 15.05.2024	
9	<i>Оформлення ілюстративного матеріалу</i>	до 20.05.2024	
10	<i>Нормоконтроль</i>	до 24.05.2024	
11	<i>Інструментальна перевірка на академічний плагіат</i>	до 26.05.2024	
12	<i>Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту</i>	до 01.06.2024	

Здобувач вищої освіти _____ (Осипчук Д.С.)

Керівник кваліфікаційної роботи _____ (проф. Матвійчук Л.Ю.)

АНОТАЦІЯ

Осипчук Д.С. «Впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності України та світу». Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2024.

В роботі досліджено теоретичні основи інноваційних технологій в індустрії гостинності, включаючи світовий досвід та вітчизняні практики їх впровадження. Проаналізовано статистичні дані сучасного стану впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України, виявлення тенденцій розвитку та порівняння з іншими країнами. Застосований системний аналіз для розгляду інноваційних технологій в індустрії гостинності як складної системи, вивчення взаємозв'язків між компонентами та визначення факторів, що впливають на їх впровадження. Методом порівняння співставлено рівень впровадження інноваційних технологій в Україні з іншими країнами, виявлено сильні та слабкі місця вітчизняних підприємств гостинності в порівнянні з та кращих світовими практиками.

Розроблено рекомендації щодо підвищення рівня впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України. Впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності України відкриває широкі можливості для підвищення ефективності та конкурентоспроможності цього сектора. Одним із ключових напрямів є впровадження систем автоматизації та мобільних додатків, які спрощують процеси бронювання, реєстрації та обслуговування споживачів, що не лише забезпечує зручність для гостей, але й оптимізує роботу персоналу, робить їхню діяльність більш ефективною.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

Ключові слова: гостинність, тенденції розвитку, інноваційні технології, готельно-ресторанний бізнес.

ANNOTATION

Osypchuk D.S. «Introduction of innovative technologies in the hospitality industry of Ukraine and the world». Manuscript.

Bachelor's qualification work of OP «Hotel and restaurant business» specialty 241 «Hotel and restaurant business». Lutsk National Technical University, Lutsk, 2024.

The paper examines the theoretical foundations of innovative technologies in the hospitality industry, including world experience and domestic practices of their implementation. Statistical data were analyzed (to assess the current state of implementation of innovative technologies in the hospitality industry of Ukraine, identify development trends and compare with other countries). Applied systems analysis (to consider innovative technologies in the hospitality industry as a complex system, study the interrelationships between components and determine the factors influencing their implementation). By the method of comparison (to compare the level of implementation of innovative technologies in Ukraine with other countries, the strengths and weaknesses of domestic hospitality enterprises were identified in comparison with the best global practices).

The bachelor's qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions and a list of used sources.

Keywords: hospitality, development trends, innovative technologies, hotel and restaurant business.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	10
1.1. Зміст та значення інноваційних технологій в індустрії гостинності	10
1.2. Фактори впливу на розвиток інноваційних технологій індустрії гостинності	19
1.3. Світовий досвід та вітчизняна практика розвитку інноваційних технологій в індустрії гостинності	20
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ	26
2.1. Факторний аналіз умов впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності України	26
2.2. Діагностика впливу євроінтеграційних тенденцій на розвиток інноваційних технологій індустрії гостинності України	33
2.3. Оцінка сучасного стану та перспектив використання інноваційних технологій підприємствами гостинності в Україні	36
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ	44
3.1. Інструменти впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності України	44
3.2. Прикладні аспекти впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності України	50
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми дослідження. Актуальність впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності стає дедалі важливішою через зростання глобальної конкуренції та зміну споживацьких вимог. Індустрія гостинності постійно шукає шляхи оптимізації сервісу та покращення вражень відвідувачів, що робить інновації ключовим елементом для успіху. Зокрема, в Україні, де туристичний сектор продовжує відновлюватися та розширюватися, використання передових технологій може значно підвищити ефективність бізнесу та залучити більше міжнародних туристів. Цифрова трансформація, як внутрішні операційні системи, так і зовнішній споживчий досвід, відіграє важливу роль у становленні сучасних стандартів індустрії гостинності.

На міжнародному рівні, впровадження таких технологій, як штучний інтелект, віртуальна та доповнена реальність, безконтактні платежі та інтелектуальне управління даними, змінює підходи до управління готельними мережами та ресторанами. Інновації допомагають не лише створювати більш ефективні та безпечні умови роботи для персоналу, але й надавати гостям індивідуальний та зручніший сервіс. Це стає не просто бажаним, а необхідним компонентом для забезпечення конкурентоспроможності на світовому ринку гостинності. Тому, дослідження та аналіз впровадження інноваційних технологій у цій галузі є вкрай важливим для розуміння поточних та майбутніх тенденцій у сфері обслуговування. Загалом, інноваційні технології в індустрії гостинності України відіграють важливу роль у забезпеченні її конкурентоспроможності та розвитку. Дослідження стану та перспектив впровадження цих технологій є важливим для успішного розвитку галузі.

Стан вивченості проблеми. Сьогодні існує ряд публікацій з питань дослідження інноваційних технологій в індустрію гостинності, зокрема Терехух А.А. [5] досліджує зміст цифрових технологій трактуючи їх як стратегічний процес використання технологій, даних та інновацій з метою

зміни бізнес-моделей, оптимізації операцій та покращення взаємодії з гостями та споживачами; Бездудний Ф.Ф., Смирнова Г. А. [6], Лапко О. [7] у своїх публікаціях пояснюють дефініцію «технологічної революції». Незважаючи на значну кількість публікацій з досліджуваної проблеми, питання впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності потребують подальшого вивчення.

Об'єктом дослідження є процес впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності України та світу.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності для покращення сервісу, оптимізації процесів та підвищення конкурентоспроможності.

Метою роботи є пошук перспективних напрямів впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності на основі системного аналізу та оцінки впливу новітніх технологічних рішень на ефективність, якість обслуговування та конкурентоспроможність підприємств гостинності.

З метою досягнення зазначеного були поставлені такі *завдання*:

- дослідити зміст та значення інноваційних технологій в індустрії гостинності;
- проаналізувати світовий досвід та вітчизняну практику розвитку інноваційних технологій в індустрії гостинності;
- провести діагностику стану та перспектив впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України;
- розробити рекомендації щодо підвищення рівня впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України.

Перелік використаних у ході проведення дослідження методів. З метою досягнення поставлених завдань у кваліфікаційній роботі бакалавра використовувалися такі методи дослідження: аналіз наукової літератури (для вивчення теоретичних основ інноваційних технологій в індустрії гостинності, світового досвіду та вітчизняної практики їх впровадження); аналіз

статистичних даних (для оцінки сучасного стану впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України, виявлення тенденцій розвитку та порівняння з іншими країнами); системного аналізу (для розгляду інноваційних технологій в індустрії гостинності як складної системи, вивчення взаємозв'язків між компонентами та визначення факторів, що впливають на їх впровадження); метод порівняння (для співставлення рівня впровадження інноваційних технологій в Україні з іншими країнами, виявлення сильних та слабких сторін вітчизняних підприємств гостинності та кращих світових практик); метод узагальнення (для узагальнення результатів дослідження, формулювання висновків та рекомендацій, розробка практичних порад щодо підвищення рівня впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України).

Джерела інформаційної бази дослідження. Інформаційну базу кваліфікаційної роботи бакалавра складають законодавчі та нормативні акти, статті в журналах, електронні ресурси, книги, статистичні економічні показники індустрії гостинності, результати досліджень науковців на тему впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності, матеріали конференцій, звітність формальних та неформальних інституцій.

Практична цінність одержаних результатів роботи полягає в тому, що запропоновані рекомендації та висновки можуть бути використані готелями, ресторанами та іншим підприємствами гостинності для підвищення своєї конкурентоспроможності. Інновації можуть відкривати нові можливості для розвитку нових ринків та послуг у сфері гостинності, таких як віртуальний туризм, смарт-готелі, досвідчення віртуальної реальності та інше.

Апробація результатів дослідження. Дослідження питань впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності апробовано на всеукраїнській конференції студентів, аспірантів і молодих вчених «Інтеграційні та інноваційні напрями розвитку індустрії гостинності» (травень 2023 року).

Структура роботи складається із вступу, 3-х розділів, висновків; містить 62 сторінок тексту, 10 рисунків, 10 таблиць. Список джерел включає 50 найменувань літератури.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

1.1 Зміст та значення інноваційних технологій в індустрії гостинності.

Інноваційні технології відіграють все більш важливу роль в індустрії гостинності, трансформуючи всі аспекти ведення бізнесу, від бронювання та реєстрації гостей до обслуговування номерів та маркетингу. Впровадження нових технологій дає значні переваги, як для готелів, так і для гостей, покращуючи ефективність, персоналізацію та загальні враження.

Одним з головних понять у теоретичних засадах розвитку інноваційних технологій в індустрії гостинності є «цифрова трансформація». Сучасний світ динамічно розвивається, і індустрія гостинності не є винятком. Впровадження інноваційних технологій та цифрова трансформація стають ключовими факторами успішного функціонування та конкурентоспроможності на ринку. Цифрова трансформація в індустрії гостинності може трактуватися по-різному. Деякі автори визначають її як інтеграцію цифрових технологій у всі аспекти діяльності готелів, ресторанів, туристичних агентств та інших організацій сфери гостинності. Інші дослідники роблять акцент на зміні бізнес-моделей та переході до нових способів ведення справ, що стимулюється впровадженням цифрових інструментів [4, с. 143-149].

Зокрема, Терехух А.А. трактує цифрові технології як стратегічний процес використання технологій, даних та інновацій з метою зміни бізнес-моделей, оптимізації операцій та покращення взаємодії з гостями та споживачами [5]. Бездудний Ф.Ф. та Смирнова Г. А. поняття «технологічна революція» пояснює як перехід до нового етапу в розвитку суспільства та економіки, коли швидкий розвиток технологій, таких як штучний інтелект, інтернет речей та обробка великих даних, впливає на всі сфери життя і бізнесу [6].

Лапко О. пояснює суть інноваційних технологій як революційне застосування наукових знань та інженерних рішень для створення нових або

суттєво вдосконалених продуктів, процесів, систем та послуг, що веде до значних змін в економіці, суспільстві та навколишньому середовищі [7].

Важливо підкреслити, що цифрова трансформація не є просто впровадженням нових технологій, а складає комплексний процес, який потребує змін у організаційній структурі, культурі та бізнес-процесах. Згідно з Законом України «Про інвестиційну діяльність», інвестиціями визнаються кошти, цінні папери, інші активи, що вкладаються інвестором в об'єкти інвестування з метою отримання прибутку та/або досягнення соціального ефекту. Цифрова трансформація в індустрії гостинності потребує значних інвестицій, як з боку держави, так і з боку приватного бізнесу [1].

Закон України «Про інноваційну діяльність» визначає інноваційну діяльність як сукупність заходів, спрямованих на створення, впровадження, поширення та реалізацію інновацій. Цифрова трансформація в індустрії гостинності неможлива без впровадження інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, інтернет речей, віртуальна реальність, доповнена реальність та інші [2].

Закон України «Про туризм» визначає туризм як тимчасовий виїзд особи з місця проживання з оздоровчою, пізнавальною, професійною, діловою, релігійною та іншою метою на строк до одного року безперервно з правом або без права повернення. Цифрова трансформація в індустрії гостинності може значно покращити досвід туристів, зробити їх подорожі більш комфортними, безпечними та цікавими [3]. Інноваційні технології здійснюють значний вплив на індустрію гостинності, революціонізуючи спосіб, яким готелі взаємодіють зі своїми гостями. Перш за все, вони сприяють підвищенню ефективності управління, а саме, автоматизація рутинних завдань, таких як бронювання номерів або замовлення страв, дозволяє персоналу зосередитися на більш важливих аспектах обслуговування гостей. Оптимізація процесів, також, допомагає економити час та ресурси, що важливо для забезпечення ефективності управління.

Подальша інновація полягає в персоналізації досвіду кожного гостя. Завдяки використанню аналітики та штучного інтелекту, готелі та ресторани можуть збирати дані про попередні відвідини гостей, їхні вподобання та інші персональні дані, що дозволяє створювати унікальні пропозиції та досвід, який відповідає індивідуальним потребам та вподобанням кожного гостя [8]. Більш персоналізований досвід сприяє підвищенню конкурентоспроможності для готелів та ресторанів. У світі, де споживачі все більше цінують індивідуалізацію, підходи, що базуються на даних, стають ключовим елементом успіху. Заклади, які активно використовують інноваційні технології для підвищення персоналізації, привертають та утримують більше гостей, що робить їх конкурентоспроможними на ринку.

Крім того, інноваційні технології значно полегшують процес обслуговування гостей. Автоматизація рутинних завдань, таких як реєстрація гостей або обробка платежів, дозволяє персоналу зосередитися на наданні вищого рівня обслуговування та вирішенні складніших завдань, що сприяє покращенню загального враження гостей від перебування в готелі. Не останню роль відіграє інновація в збільшенні доходів для готелів та ресторанів. Завдяки персоналізації пропозицій та вдосконаленню процесів, заклади збільшують лояльність гостей, що веде до більшого обсягу повторних відвідин та рекомендацій. Оптимізація ціноутворення за допомогою аналітики, також, допомагає максимізувати доходи. Таким чином, інноваційні технології стають не лише інструментом покращення обслуговування, але й стратегічним ресурсом для збільшення прибутковості у галузі гостинності [9].

Впровадження інновацій у готельному бізнесі є невід'ємною частиною стратегії розвитку і діляться на певні типи (табл. 1.1). Перший тип інновацій, продуктові інновації, спрямований на пошук нових або поліпшених продуктів, що включає розробку тематичних номерів або пакетів послуг, дозволяючи готелям привертати увагу гостей своєю оригінальністю та унікальністю. Другий тип інновацій, процесні інновації, спрямований на оптимізацію внутрішніх процесів готелю для досягнення більшої ефективності та економії

ресурсів. Впровадження систем онлайн-бронювання та автоматизація рутинних завдань значно полегшує роботу персоналу та зменшує час обслуговування гостей.

Таблиця 1.1

Типи інновацій в готелях [10]

Тип інновацій	Характеристика	Конкретні способи для реалізації
Продуктові інновації	Впровадження нових або вдосконалених продуктів, послуг або досвіду для гостей.	- розробка тематичних номерів або пакетів послуг; - провадження нових концепцій харчування, наприклад, «шведський стіл» або «a la carte».
Процесні інновації	Вдосконалення існуючих процесів для підвищення ефективності та економії ресурсів.	- впровадження системи онлайн-бронювання номерів; - автоматизація рутинних завдань.
Маркетингові інновації	Впровадження нових або вдосконалених маркетингових стратегій для залучення нових гостей та утримання існуючих.	- створення віртуального туру по готелю; - використання соціальних мереж для просування готелю; - розробка програм лояльності для постійних гостей.
Організаційні інновації	Зміна організаційної структури готелю для кращої адаптації до мінливих потреб ринку.	- заохочення інноваційної культури серед персоналу; - створення команди з впровадження інновацій;
Технологічні інновації	Впровадження нових технологій для покращення обслуговування гостей, оптимізації процесів та підвищення конкурентоспроможності.	- впровадження системи «розумний номер»; - використання штучного інтелекту для персоналізації пропозицій для гостей; - запровадження мобільного додатку для гостей.

Маркетингові інновації, дозволяють готелям привертати увагу нових гостей та зберігати існуючих. Зокрема, використання віртуальних турів по готелю та активна присутність у соціальних мережах може значно підвищити рівень зацікавленості та довіри до готелю серед потенційних гостей. Організаційні інновації, четвертий тип, спрямовані на зміни в організаційній структурі готелю для підвищення його адаптивності до змін на ринку. Створення інноваційної культури серед персоналу та формування команд для впровадження інновацій дозволяє готелям швидко реагувати на нові виклики та можливості.

Наступний тип інновацій, технологічні, зосереджений на впровадженні нових технологій для покращення обслуговування гостей та оптимізації внутрішніх процесів. Використання систем «розумного номеру» та штучного інтелекту для персоналізації пропозицій може значно підвищити задоволеність гостей та забезпечити більш ефективне використання ресурсів готелю. Узагальнюючи, впровадження різних типів інновацій є ключовим фактором успіху готельного бізнесу у сучасному конкурентному середовищі. Інновації дозволяють готелям не лише привертати нових гостей та забезпечувати їхню задоволеність, але й оптимізувати внутрішні процеси та зберігати конкурентоспроможність на ринку [10].

Інновації в готельному господарстві є ключовим фактором для підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб гостей. Процес впровадження нововведень розглядається в декілька етапів, починаючи з самої ідеї (рис. 1.1). Нова концепція або продукт може виникнути з будь-якого джерела – власника готелю, менеджера, співробітника чи гостя. На другому етапі ідея перетворюється на конкретний винахід або відкриття, такий як новий дизайн номера, мобільний додаток для бронювання або інші інноваційні рішення.

ПУСТОГО МІСЦЯ НЕМАЄ БУТИ

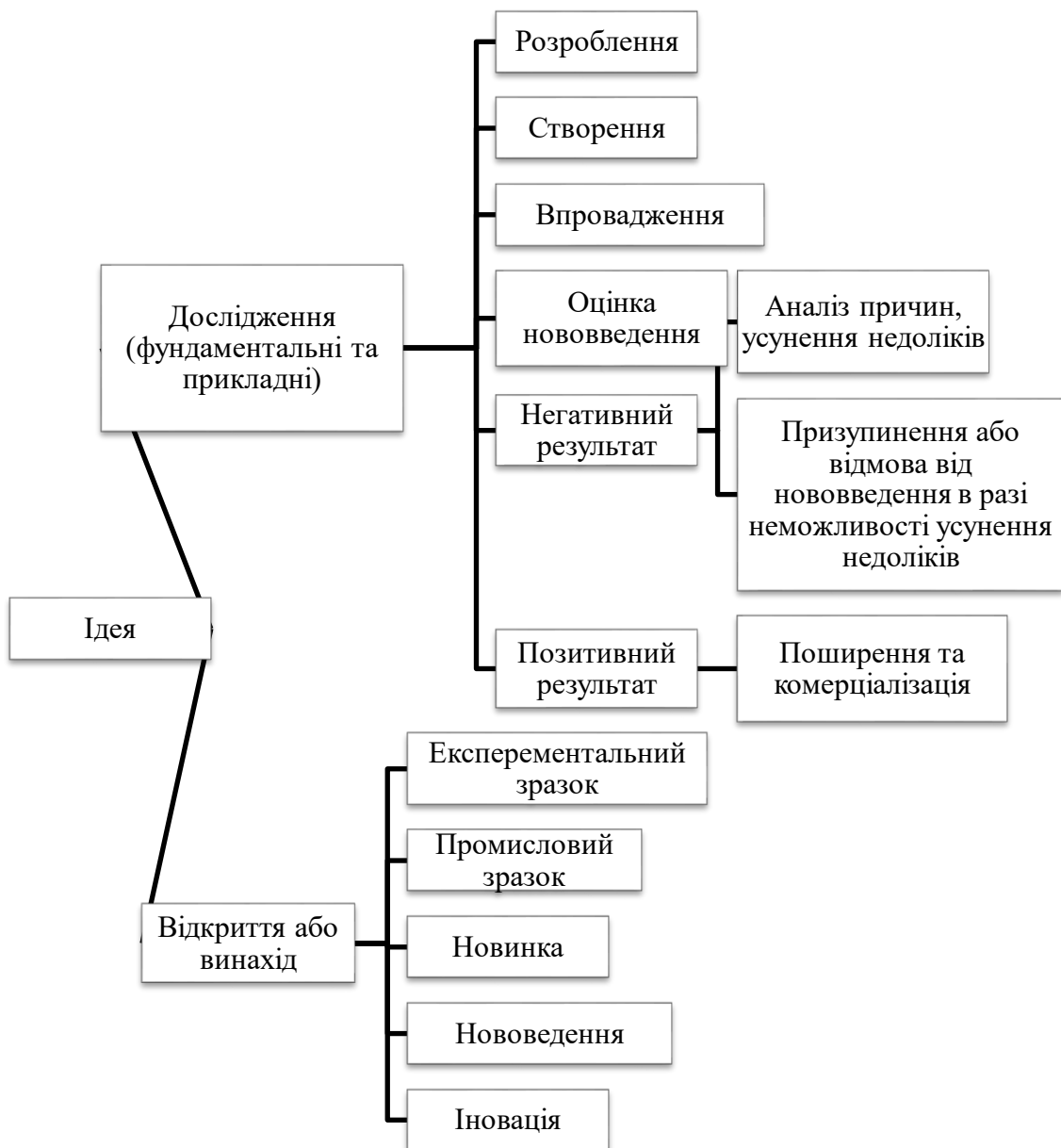


Рис. 1.1. Етапи виникнення інновацій в готельному господарстві [11, с. 123-134].

Після цього настає етап досліджень, які включають фундаментальні та прикладні аспекти. Фундаментальні дослідження спрямовані на отримання нових знань, тоді як прикладні – на практичне впровадження інновації. Розроблення передбачає вдосконалення продукту або технології на основі результатів досліджень, включаючи тестування та оптимізацію. Дійшли висновку що створення готового продукту або технології, готової до впровадження, та саме впровадження. Даний етап вимагає підготовки

персоналу, інформування гостей та тестування на ефективність, після чого відбувається оцінка нововведення, включаючи аналіз економічних показників, задоволення гостей та операційну ефективність.

Останнім етапом є поширення та комерціалізація інновації, якщо оцінка показала її успішність, що включає франшизування, партнерство або прямі продажі. Крім цього, важливо враховувати культуру інновацій, конкуренцію та тенденції в готельній галузі, а також забезпечити сталість та екологічність інновацій. Дотримання цих етапів та аспектів значно збільшить шанси на успішне впровадження інновацій в готельному господарстві, забезпечивши підприємству конкурентну перевагу та задоволення потреб гостей [11, с. 129].

Інноваційні технології відіграють все більш важливу роль в індустрії гостинності, революціонізуючи всі аспекти ведення бізнесу. Впровадження інноваційних технологій дає значні переваги, як для готелів, так і для гостей, покращуючи ефективність, персоналізацію та загальний досвід, і стає не лише інструментом покращення обслуговування, але й стратегічним ресурсом для збільшення прибутковості у галузі гостинності.

Важливо зазначити, що впровадження інноваційних технологій є складним і багатограним процесом, який потребує ретельного планування, реалізації та оцінки. Ми вважаємо, що важлива роль у цьому відіграє цифрова трансформація, яка потребує значних інвестицій, як з боку держави, так і з боку приватного бізнесу.

1.2 Фактори впливу на розвиток інноваційних технологій індустрії гостинності

Розвиток інноваційних технологій в індустрії гостинності визначається рядом важливих факторів, які впливають на їхнє впровадження та успішну інтеграцію. Розуміння цих факторів не лише допомагає підприємствам удосконалити свої послуги, але й дозволяє їм пристосовуватися до змінних вимог споживачів і ефективно конкурувати на ринку. В табл. 1.2. узагальнено основні групи факторів, що впливають на цей процес, описуючи як сприятливі, так і стримуючі чинники.

На початку розгляду фінансових аспектів, важливо зазначити, що наявність інвестиційних ресурсів і чітка система оцінки ефективності інновацій вважаються сприятливими факторами. Державна підтримка, інвестиції приватних компаній та власні кошти готелю можуть викликати позитивний розвиток. Тим не менш, обмеженість бюджету та висока вартість інновацій можуть обмежувати фінансові можливості для їх впровадження.

У контексті організаційних аспектів, важливо врахувати залучення персоналу до процесу інновацій, створення сприятливої інноваційної культури та наявність чіткої стратегії інноваційного розвитку. Проте опір змінам, негнучка структура управління та недостатній рівень інноваційної культури можуть становити значну перешкоду для ефективного впровадження інновацій. Технологічні аспекти включають впровадження сучасних технологій, навчання персоналу та співпрацю з технологічними компаніями. Проте проблеми, пов'язані з застарілим обладнанням, відсутність кваліфікованих кадрів та несумісність нових технологій можуть суттєво ускладнити їх успішне впровадження [13, с. 150-154].

У зв'язку з економічними аспектами, важливо врахувати зростання попиту на інноваційні послуги та сприятливий інвестиційний клімат. Але нестабільність економічної ситуації та низький рівень платоспроможності населення можуть ускладнити розвиток інновацій в готельному бізнесі.

Описуючи маркетингові фактори, можна визначити, що ефективна маркетингова комунікація та створення інноваційного бренду відіграють ключову роль у сприянні інноваційному розвитку готельного сектору. Якщо готель успішно інформує своїх гостей про нововведення та формує позитивний імідж як лідера впровадження нових технологій та продуктів, це може сприяти залученню більшої уваги та підвищенню привабливості для гостей. Однак недостатнє розуміння потреб гостей та їх негативне сприйняття змін можуть утруднити процес впровадження інновацій.

Таблиця 1.2

Фактори, які впливають на процес упровадження інновацій на підприємстві [12, с. 156; 13, с. 161]

Група факторів	Фактори, що заважають	Фактори, що допомагають
Внутрішні фактори	Фінансові	
	- обмеженість бюджету; - висока вартість інновацій; - відсутність чіткої системи оцінки ефективності інновацій.	- наявність інвестиційних ресурсів; - державна підтримка інновацій; - чітка система оцінки ефективності інновацій.
	Організаційні	
	- опір змінам з боку персоналу; - негнучка структура управління; - недостатній рівень інноваційної культури	- залучення персоналу до інновацій; - створення сприятливої інноваційної культури; - наявність чіткої стратегії інноваційного розвитку.
Зовнішні фактори	Технологічні	
	- застаріле обладнання; - відсутність кваліфікованих кадрів для роботи з новими технологіями;	- впровадження сучасних технологій; - навчання персоналу роботі з новими технологіями; - співпраця з технологічними компаніями.
	Економічні	
	- нестабільність економічної ситуації; - низький рівень платоспроможності населення; - зростання конкуренції.	- зростання попиту на інноваційні послуги; - сприятливий інвестиційний клімат.
Зовнішні фактори	Правові	
	- складні та бюрократизовані процедури реєстрації інновацій; - відсутність чіткої правової бази для захисту інтелектуальної власності.	- спрощення процедур реєстрації інновацій; - вдосконалення правової бази для захисту інтелектуальної власності
	Соціальні	
- низький рівень сприйняття інновацій з боку суспільства;	- зростання рівня сприйняття інновацій з боку суспільства;	

Щодо юридичних аспектів, сприятливе законодавство та наявність чіткої нормативної бази можуть стимулювати інноваційну діяльність та забезпечувати захист прав інтелектуальної власності. Проте застаріле законодавство та бюрократичні процедури можуть створювати перешкоди для впровадження нових технологій, продуктів та послуг у готельній галузі. У суспільних аспектах важливо враховувати зростаючу потребу гостей в нових враженнях та персоналізації, що може стимулювати готелі до впровадження інновацій, що роблять послуги більш ексклюзивними та адаптованими до індивідуальних потреб. Також, підтримка інновацій з боку місцевої громади може сприяти позитивному сприйняттю змін та співпраці з готелями. Проте неготовність суспільства до змін та недосконалість системи освіти, що призводить до нестачі кваліфікованих кадрів, можуть ускладнити інноваційний розвиток готельного бізнесу [14, с. 189-196].

Для успішного впровадження інновацій у готельній галузі важливо не лише враховувати фінансові, технологічні та організаційні аспекти, але й удосконалювати маркетингові стратегії, узгоджувати юридичні питання та враховувати соціальні тенденції та потреби гостей і суспільства в цілому. Їх урахування на етапі планування та реалізації інноваційних проектів дозволить мінімізувати ризики, максимізувати результати та забезпечити стійкий розвиток готелю в умовах динамічного ринку. Можна зазначити, що жоден з факторів не є визначальним сам по собі. Їх вплив може варіюватися залежно від специфіки готелю, ринку, на якому він працює, та інших факторів. На нашу думку підтримка інновацій з боку місцевої громади може сприяти позитивному сприйняттю змін та співпраці з готелями.

1.3 Світовий досвід та вітчизняна практика розвитку інноваційних технологій в індустрії гостинності

Інноваційні технології відіграють все більш важливу роль в індустрії гостинності, революціонізуючи всі аспекти ведення бізнесу, від бронювання номерів і обслуговування гостей до маркетингу та управління. Вони перетворюють індустрію гостинності, революціонізуючи різні аспекти ведення бізнесу і надаючи гостям неперевершені емоції та враження. Однією з найбільш важливих технологій, яка широко використовується у готельному бізнесі, є штучний інтелект (ШІ), який допомагає автоматизувати ряд завдань, таких як онлайн-чат для взаємодії з гостями, персоналізація пропозицій для кожного гостя, прогнозування попиту і підтримка в обслуговуванні номерів (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Тенденції розвитку інноваційних технологій в індустрії гостинності

Тенденція	Опис	Приклади
Персоналізація	ШІ та машинне навчання для аналізу даних про гостей	Персоналізовані рекомендації, пакети послуг, контент
Безконтактні технології	Онлайн-бронювання, реєстрація за допомогою мобільного телефону, безконтактні платежі	Мобільні ключі
Віртуальна та доповнена реальність	VR-тури по готелях, екскурсії по місцевості, інтерактивні розваги	AR-меню, віртуальні примірочки
Розумні номери	Датчики для автоматичного регулювання температури, освітлення	Голосове управління
Екологічність	Економія води та енергії, екологічні засоби, переробка відходів	«Зелені» сертифікати

Джерело: складено автором

Інтернет речей (IoT), також, відіграє важливу роль у сучасних готелях, адже за допомогою IoT пристроїв, таких як термостати, освітлення та замки, гості можуть керувати різними аспектами свого номера за допомогою смартфона або іншого пристрою з Інтернет-підключенням, що дозволяє створити для гостей більш комфортне і персоналізоване середовище

проживання. Віртуальна реальність (VR) та доповнена реальність (AR) відкривають нові можливості для створення захоплюючих інтерактивних вражень для гостей. Вони використовуються для створення віртуальних турів по готелях, де гості можуть зазирнути в номери та інші приміщення до того, як зроблять бронювання, а також для персоналізації досвіду перебування в готелі.

Ще однією інноваційною технологією, що змінює готельну індустрію, є блокчейн. Використання блокчейну дозволяє підвищити безпеку транзакцій у готельному бізнесі, зменшити шанси на шахрайство та фальсифікацію, а також спростити процеси бронювання та розрахунків. Децентралізовані системи бронювання, побудовані на основі блокчейну, забезпечують більшу прозорість та ефективність у взаємодії між готелями та їхніми гостями [15, с. 245-251].

Сінгапур відомий своєю передовою інноваційною політикою, особливо в сфері розвитку «розумних міст», і програма «Smart City», запущена у 2017 році, є яскравим прикладом цього. Однією з ключових галузей, на яку спрямована ця програма, є індустрія гостинності. Шляхом розробки платформи для онлайн-бронювання номерів, яка використовує штучний інтелект для персоналізації пропозицій для гостей, Сінгапур створює нові стандарти в обслуговуванні гостей та підвищує їх задоволення від перебування.

Україна може взяти з цього досвіду і впровадити подібні ініціативи в сфері гостинності. Зокрема, використання штучного інтелекту для персоналізації пропозицій, систем IoT для підключення пристроїв до Інтернету, а також використання VR/AR для віртуальних турів можуть допомогти українським готелям підвищити якість обслуговування та конкурентоспроможність на ринку гостинності [16, с. 289].

Об'єднані Арабські Емірати відомі своїм передовим підходом до використання штучного інтелекту в сфері гостинності, що робить їх одними з лідерів у цьому напрямку. Наприклад, готель Emirates Palace в Абу-Дабі використовує чат-бота на основі штучного інтелекту для обслуговування гостей. Цей інноваційний підхід дозволяє гостям отримати швидку та

ефективну відповідь на свої запитання та потреби без залучення додаткового персоналу.

Таблиця 1.4

Приклади країн та досвід, який може використати Україна

Країна	Досвід
ОАЕ	Готель Atlantis The Palm в Дубаї, революційні рішення дозволяють забезпечити безпечну та швидку реєстрацію, мінімізуючи час, необхідний для проходження формальностей при реєстрації
Сінгапур	Сінгапур створює нові стандарти в обслуговуванні гостей та підвищує їх задоволення від перебування, розробки платформи для онлайн-бронювання номерів, яка використовує штучний інтелект для персоналізації пропозицій для гостей
Індія	компанія Hotel Management Solutions, приваблює доступною ціною багатомовним інтерфейсом, приймають гостей з різних країн
США	система PMS Fidelio, розроблена американською компанією Micros Fidelio, відома своєю широкою функціональністю та популярністю на світовому ринку готельного обладнання

Готель Atlantis The Palm в Дубаї, також, використовує передову технологію – систему розпізнавання обличчя для реєстрації гостей (табл. 1.4). Дане революційне рішення дозволяє забезпечити безпечну та швидку реєстрацію, мінімізуючи час, необхідний для проходження формальностей при реєстрації, крім того, такий підхід може підвищити рівень безпеки та конфіденційності даних гостей [17, с. 242-243].

У сучасному світі готельні підприємства стикаються з жорсткою конкуренцією та постійно зростаючими потребами гостей. У цій динамічній сфері автоматизовані системи управління (PMS) стають незамінними інструментами, що дозволяють оптимізувати всі аспекти ведення бізнесу, покращити обслуговування гостей та підвищити конкурентоспроможність.

Система PMS Fidelio, розроблена американською компанією Micros Fidelio, відома своєю широкою функціональністю та популярністю на світовому ринку готельного обладнання (табл. 1.5). Її гнучкість та масштабованість дозволяють адаптуватися до потреб готелів будь-якого

розміру. Інтеграція з іншими системами сприяє автоматизації багатьох рутинних завдань, проте висока вартість, складність налаштування та потреба у постійному оновленні можуть бути чинниками, які ускладнюють її використання, особливо для малих готелів [20, с. 98; 21, с. 78-81].

ПМС Opera, відома як розробка американської компанії Oracle Hospitality, привертає увагу сучасним інтерфейсом та зручністю у користуванні. Її можливість інтеграції з CRM системами полегшує керування відносинами з споживачами, а доступ до аналітичних даних сприяє прийняттю обґрунтованих управлінських рішень. Незважаючи на ці переваги, висока вартість, складність впровадження та необхідність постійного оновлення можуть створювати перешкоди у її використанні. ПМС HMS, створена індійською компанією Hotel Management Solutions, приваблює доступною ціною та легкістю використання, що робить її ідеальним вибором для малих готелів, що не потребують складних та дорогих систем управління. Багатомовний інтерфейс робить її зручною для готелів, які приймають гостей з різних країн, але обмежений спектр функціональних можливостей та відсутність інтеграції з іншими системами можуть бути обмеженнями для великих готелів [22, с. 93].

ПМС Shelter, розроблена українською компанією Shelter Software, привертає увагу доступною ціною, легкістю використання та адаптованістю до потреб малих та середніх готелів. Враховуючи специфіку українських готелів, система розроблена з урахуванням їхніх потреб. Однак, обмежений спектр функціональності та відсутність інтеграції з іншими системами можуть бути недоліками для великих готелів. PMS iHotelier, розроблений українською компанією, виокремлюється своєю доступною ціною, спрощеним інтерфейсом та спрямованістю на малі та середні готелі в Україні, що є важливою перевагою для готелів з обмеженим бюджетом, які шукають ефективний інструмент управління. Зокрема, доступна ціна iHotelier дозволяє малим готелям заощадити кошти, які можна витратити на інші потреби бізнесу.

Популярні автоматизовані системи управління
в готельних підприємствах [18, с. 123; 19, с. 102-105]

Назва системи	Розробник системи і країна	Переваги	Недоліки
PMS Fidelio	Micros Fidelio (США)	- широкий спектр функціональних можливостей; - популярність на світовому ринку - гнучкість та масштабованість - інтеграція з іншими системами	- висока вартість; - необхідність постійного оновлення; - не завжди підходить для малих готелів
PMS Opera	Oracle Hospitality (США)	- сучасний інтерфейс; - аналітика даних - мобільний доступ	- висока вартість; - необхідність постійного оновлення
PMS HMS	Hotel Management Solutions (Індія)	- доступна ціна; - легкість використання - підходить для малих готелів; - багатомовний інтерфейс	- обмежений спектр функціональних можливостей; - не підходить для великих готелів
PMS Shelter	Shelter Software (Україна)	- українська розробка - доступна ціна; - легкість використання; - підходить для малих та середніх готелів	- обмежений спектр функціональних можливостей; - не інтегрується з іншими системами;
PMS iHotelier	iHotelier (Україна)	- українська розробка; - доступна ціна; - легкість використання - підходить для малих та середніх готелів	- обмежений спектр функціональних можливостей; - не інтегрується з іншими системами - не підходить для великих готелів

Повна інтеграція інтерфейсу та простота використання, також, є ключовими перевагами цієї системи. Зручний інтерфейс полегшує навчання персоналу та прискорює процес налаштування системи для конкретних потреб готелю, що особливо важливо для малих готелів, де обмежений персонал може вимагати простого та швидкого впровадження нових технологій. Крім того, iHotelier відповідає базовим потребам малих та середніх готелів, включаючи управління бронюваннями, реєстрацією гостей, фінансами та звітами, що

робить його привабливим вибором для готелів з обмеженим обсягом послуг, які не потребують складних функцій управління [23, с. 175].

Проте, слід врахувати обмеження системи, а саме, вона може не мати всіх функцій, необхідних для великих готелів або готелів з різноманітним спектром послуг. Також, система може бути не найкращим варіантом для великих готельних ланцюгів через свою обмежену масштабованість. Додатково, обмежена підтримка та відсутність даних про ринкову частку є проблемою для деяких користувачів і може призвести до затримок у вирішенні проблем або запитань, що впливає на ефективність роботи готелю. Отже, вибір системи управління готелем повинен бути ретельно обґрунтованим, враховувати всі переваги та недоліки, а також конкретні потреби та обмеження вашого готельного бізнесу [24, с. 16; 25, с. 62-63].

Підсумовуючи можна сказати, що Україна має значний потенціал для розвитку інноваційних технологій в індустрії гостинності. Використовуючи кращі світові практики та адаптацію їх до українських реалій може допомогти країні стати конкурентоспроможним гравцем на міжнародному туристичному ринку.

РОЗДІЛ 2 ДІАГНОСТИКА СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ

2.1. Факторний аналіз умов впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності України

Індустрія гостинності України за останнє десятиліття перебуває на стадії значних динамічних змін, які зумовлені як глобальними трендами, так і внутрішніми факторами. Одним з ключових факторів, що визначають майбутнє готельного бізнесу, є впровадження інноваційних технологій. Аналіз динаміки розвитку готельної індустрії та впровадження інноваційних технологій в Україні за період 2014-2023 років свідчить про стійке зростання обох показників (рис. 2.1). Протягом цього періоду кількість готелів у країні зросла на 9,7%, а рівень впровадження інновацій у готельній сфері суттєво підвищився.

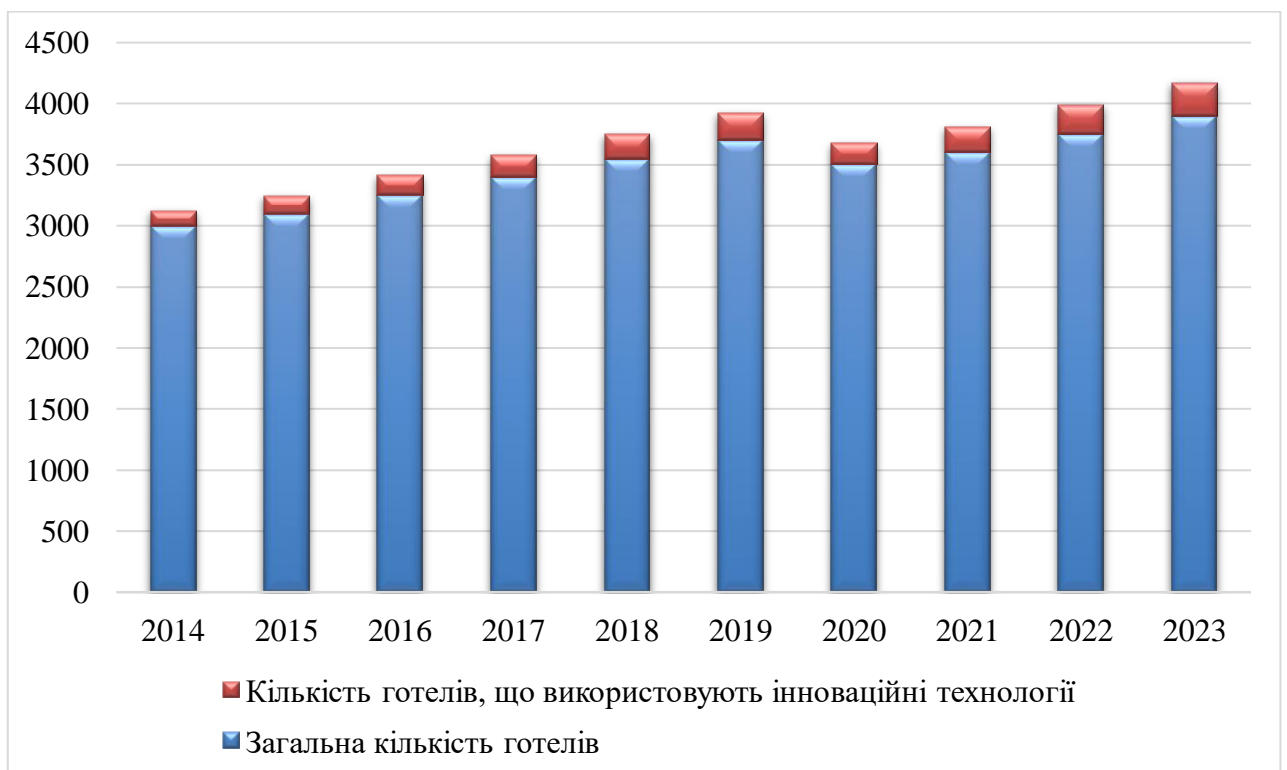


Рисунок 2.1. Динаміка кількості готелів та рівня впровадження інноваційних технологій в Україні за 2014-2023 роки [28].

Зокрема, найбільше зростання кількості готелів відбулося у 2021-2023 роках, що пояснюється відновленням економіки після пандемії COVID-19. Цей тренд свідчить про позитивну динаміку в готельній галузі та підвищення інтересу до розвитку туризму в Україні. Щодо впровадження інноваційних технологій, до 2020 року спостерігався низький рівень, однак з 2020 року цей показник почав стійко зростати, а в 2021-2023 роках досяг високого рівня.

Фактори, що впливають на впровадження інновацій, включають економічні, технологічні, соціальні та конкурентні аспекти. Зростання ВВП, рівень інфляції, доступність кредитів та стабільність політичної ситуації є ключовими економічними факторами, що сприяють впровадженню інновацій. Також, значну роль відіграє розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та зміна вимог гостей до якості та комфорту. Проте існують і проблеми, які ускладнюють процес впровадження інновацій. Недостатнє фінансування, низький рівень кваліфікації кадрів, нерозвинена інфраструктура та низький рівень інноваційної культури відзначаються як основні чинники, що гальмують розвиток [26, с. 78-88]. У контексті розвитку інноваційних технологій у готельній індустрії України, вибір джерела інвестицій стає стратегічно важливим завданням для керівництва готелів. Кожен варіант, включаючи власні кошти, кредити, гранти, інвестиції та лізинг, має свої унікальні переваги та обмеження, які слід уважно враховувати при прийнятті рішення (табл.2.1).

Першим джерелом є використання власних коштів, як робить Premier Palace Hotel Kyiv. Однією з переваг є відсутність потреби сплачувати відсотки або інші платежі, що дозволяє готелю економити кошти та використовувати їх для інших потреб. Крім того, готель має повний контроль над використанням цих коштів, що дозволяє йому самостійно визначати пріоритети в розвитку. Проте недоліками є обмежена доступність коштів та можливий негативний вплив на інші сфери діяльності готелю. Кредити, як у випадку InterContinental Kyiv, дають доступ до значних коштів та можуть бути вигідними при низькій процентній ставці. Проте необхідність сплачувати відсотки та інші платежі може збільшити фінансове навантаження на готель, а ризик дефолту може

призвести до серйозних проблем. Використання грантів, як у Radisson Blu Hotel, є вигідним у тому сенсі, що це безкоштовні кошти, які не потрібно повертати, і можуть бути цільовими. Однак обмежена доступність та складний процес отримання можуть стати перешкодою. У Hilton Kyiv, джерелом є інвестиції, що дозволяє отримати доступ до значних коштів, а також надає додаткові знання та досвід. Але необхідність ділитися частиною прибутку та втрата контролю над деякими аспектами діяльності можуть стати недоліками [32, с. 34].

Таблиця 2.1

Порівняння джерел інвестицій в інноваційні технології в декількох готелях України [27; 29; 32]

Готель	Джерела інвестицій	Детальний опис
Premier Palace Hotel Kyiv	Власні кошти	Готель інвестує в інноваційні технології з власного прибутку.
InterContinental Kyiv	Кредити	Готель отримав кредит від міжнародного банку на впровадження нових технологій.
Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre	Гранти	Готель виграв грант від уряду на розробку та впровадження інноваційної системи управління готелем.
Hilton Kyiv	Інвестиції	Готель привернув інвестиції від приватних інвесторів для впровадження нових технологій в сфері обслуговування гостей.
Lviv Hotel	Лізинг	Готель взяв в лізинг нове обладнання для конференц-залів та ресторанів.

Нарешті, лізинг, як у Lviv Hotel, дозволяє використовувати нове обладнання без значних капітальних витрат і зберігає доступ до власних коштів. Проте сплата лізингових платежів та обмеження на використання обладнання можуть бути проблемними аспектами.

У кінцевому підсумку, вибір оптимального джерела інвестицій залежить від конкретних умов кожного готелю, таких як його фінансовий стан, розмір, цілі інвестування та ризики. Готелям рекомендується звернути увагу на всі аспекти кожного варіанту інвестування та вибрати той, який найкраще відповідає їхнім потребам і сприятиме стабільному розвитку готельного бізнесу. Також, важливо зазначити, що динаміка ринку та технологій постійно

змінюється, тому готелі повинні бути готові до постійного моніторингу та адаптації своїх інвестиційних стратегій для забезпечення конкурентоспроможності в галузі гостинності України.

Важливо зазначити ключові фактори, які готелі мають ретельно аналізувати під час вибору джерела інвестицій для впровадження інноваційних технологій, адже кожен з них має свою характеристику і опис. Перше, є вартість, яка охоплює витрати на отримання та обслуговування інвестицій, включаючи відсоткові ставки, комісії та інші платежі. Наступний фактор – ризик, який визначає ймовірність втрати інвестицій або недосягнення очікуваних результатів через різні чинники, такі як економічні умови чи нездатність готелю успішно впровадити технології.

Таблиця 2.2

Фактори, які готелі повинні враховувати при виборі джерела інвестицій [33, с. 56]

Фактор	Опис
Вартість	витрати на отримання та обслуговування інвестицій
Ризик	імовірність втрати інвестицій або неотримання очікуваного результату
Доступність	можливість отримання інвестицій з даного джерела
Умови	вимоги та обмеження, які накладає інвестор
Процентна ставка	відсоток від суми інвестицій, який готель повинен сплатити інвестору
Термін окупності	період часу, протягом якого готель окупить свої інвестиції
Гнучкість	можливість змінювати умови інвестування в залежності від потреб готелю
Обмеження	можливі обмеження на використання інвестицій, наприклад, цільове використання

Далі йде доступність інвестицій, що описує можливість отримання фінансування з певного джерела, залежно від фінансового стану готелю та репутації. Умови і процентні ставки також важливі, оскільки вони визначають умови використання інвестицій та суму відсотків, які готель повинен сплатити. Термін окупності – інший ключовий фактор, який вказує на період, за який готель повинен повернути свої інвестиції через здобуток прибутку. Гнучкість і обмеження також мають значення, оскільки вони визначають можливість

змінювати умови інвестування та можливі обмеження на їх використання. Важливо зазначити, що ні один з цих факторів не є визначальним сам по собі. Оптимальний вибір джерела інвестицій залежить від конкретних потреб готелю, його стратегії розвитку, фінансового стану та доступних програм інвестування.

Таким чином, готелям рекомендується ретельно проаналізувати всі доступні варіанти та порівняти їх за вищезазначеними факторами. Також, варто залучати до процесу вибору фахівців з фінансів, інвестицій та права, щоб забезпечити об'єктивність та ефективність процесу прийняття рішень. Впровадження інноваційних технологій у сферу гостинності України є не лише важливою, але й невідкладною необхідністю для підвищення її конкурентоспроможності та створення сталого фундаменту для подальшого розвитку. Сфера гостинності знаходиться у постійному русі, оскільки потреби та очікування гостей постійно змінюються, а відповідно до цього має змінюватися й сама галузь. Враховуючи це, впровадження інновацій стає стратегічно важливою задачею для готелів, ресторанів, кафе та інших закладів галузі.

Економічні фактори, такі як рівень розвитку інфраструктури та доходів населення, визначають ступінь готовності ринку до прийняття та оплати нововведень (табл. 2.3). Наприклад, високий рівень розвитку інфраструктури може забезпечити надійну основу для впровадження інтернет-технологій, онлайн-бронювань та інших електронних сервісів. Державна підтримка через стимулюючі програми і пільги також може зробити інновації більш доступними для підприємств у сфері гостинності.

Соціальні фактори, зокрема рівень проникнення цифрових технологій та культурні особливості, впливають на прийняття нововведень громадськістю та готельними гостями. Високий рівень проникнення цифрових технологій може стимулювати попит на інноваційні сервіси, такі як мобільні додатки для бронювання або електронні ключі для номерів. Однак, культурні особливості

можуть стати перешкодою для прийняття деяких технологій, і тому важливо враховувати цей аспект при розробці нових продуктів та сервісів.

Конкурентне середовище у сфері гостинності вимагає постійної інноваційної активності для збереження або здобуття конкурентної переваги. Готелі та ресторани повинні слідкувати за діяльністю своїх конкурентів і впроваджувати нові технології та сервіси, які дозволяють привернути і утримувати гостей.

Технологічні фактори, такі як швидкість розвитку технологій та їх сумісність з існуючими системами, визначають успіх впровадження інновацій. Швидкий темп технологічних змін може стати викликом для бізнесу, який повинен постійно адаптуватися до нових умов. Однак, забезпечення сумісності нових технологій з існуючими системами може зменшити витрати та час, необхідний для впровадження.

Таблиця 2.3

Вплив факторів на інноваційний розвиток індустрії гостинності України [28; 29; 30]

Фактор	Опис	Кількісні дані
Економічні фактори		
Рівень розвитку інфраструктури	Доступність та якість інтернет-з'єднання, енергопостачання, транспортної інфраструктури	За даними Державної служби статистики України, у 2023 році лише 65% населених пунктів України мали доступ до інтернету.
Рівень доходів населення	Платоспроможність попиту на послуги з використанням інноваційних технологій	Середня зарплата в Україні у 2023 році становила 15 000 грн, що може бути недостатнім для оплати деяких інноваційних послуг.
Державна підтримка	Наявність програм стимулювання та пільг для впровадження інновацій	У 2023 році Уряд України виділив 100 млн грн на програму підтримки інновацій в індустрії гостинності.
Соціальні фактори		
Рівень проникнення цифрових технологій	Рівень використання смартфонів, інтернету, онлайн-сервісів	За даними Державної служби статистики України, у 2023 році 75% українців користувалися смартфонами, 60% - інтернетом.
Культурні особливості	Сприйняття нових технологій, ставлення до змін	Дослідження 2023 року показало, що 30% українців ставляться до нових технологій з недовірою.

Ініціативи та програми державної підтримки інновацій у галузі гостинності в Україні грають ключову роль у сприянні впровадженню нових технологій. Підтримка з боку держави включає фінансові стимули, такі як гранти чи субсидії, які допомагають покрити витрати на впровадження інновацій. Крім того, консультативна підтримка у вигляді навчальних програм або експертної підтримки допомагає компаніям у процесі адаптації до нових технологій.

Застосування інновацій у готельній галузі є високозатратним процесом, і тому фінансова підтримка з боку держави є важливою для багатьох підприємств, адже зможе стимулювати розвиток інноваційних проектів та зростання конкурентоспроможності на ринку гостинності. При цьому, ефективність програм державної підтримки інновацій в галузі гостинності залежить від їхньої адаптованості до конкретних потреб та особливостей сектору. Наприклад, створення спеціалізованих програм для маленьких готелів є більш ефективним, ніж загальні програми для всієї галузі.

Державна підтримка, також, сприяє створенню стимулів для інвестицій у дослідження та розвиток нових технологій, що збільшує інноваційний потенціал у галузі гостинності. Проте важливо, також зазначити, що ефективність програм державної підтримки є обмеженою, якщо вони не супроводжуються належними механізмами моніторингу та оцінки результатів. Тому, особливо важливо встановлювати чіткі критерії успіху та системи відстеження прогресу для ефективного використання ресурсів та досягнення максимального впливу на розвиток галузі гостинності в Україні. У 2023 році Уряд України виділив 100 млн грн на програму підтримки інновацій в індустрії гостинності. Програма передбачає надання грантів готелям, які впроваджують інноваційні технології, такі як системи онлайн-бронювання, мобільні додатки, системи управління персоналом, енергоефективні рішення. Гранти можуть покрити до 50% витрат на впровадження інновацій [32].

Державне агентство з розвитку туризму України (ДАРТ) пропонує готелям консультаційні послуги з питань впровадження інновацій. ДАРТ також організовує навчальні семінари та тренінги з інноваційних технологій для готельного бізнесу. Експерти ДАРТ можуть допомогти готелям розробити стратегію впровадження інновацій, вибрати відповідні технології, оцінити ризики та можливості, а також навчити персонал роботі з новими технологіями.

ДАРТ співпрацює з дослідницькими установами та приватними компаніями для розробки нових технологій для готельного бізнесу. Також організовує форуми та конференції, де готельєри можуть обмінюватися досвідом та знаннями з інновацій. Дослідження 2023 року показало, що програми державної підтримки допомогли 50% готелів впровадити інноваційні технології. Завдяки цим програмам готелі змогли збільшити завантаження номерів на 10%, зменшити витрати на 5% та підвищити рівень задоволеності гостей на 15%. Такий позитивний результат підтверджує ефективність програми та необхідність подальшої підтримки інновацій у галузі гостинності [31]. Узагальнюючи, впровадження інноваційних технологій в сфері гостинності України - це складний і багатогранний процес, що вимагає уважного аналізу і забезпечення балансу між різними факторами. Проте він є ключовим для забезпечення сталого розвитку галузі та задоволення зростаючих потреб сучасних гостей.

2.2 Діагностика впливу євроінтеграційних тенденцій на розвиток інноваційних технологій індустрії гостинності України

Сучасний розвиток індустрії гостинності України неможливо уявити без урахування євроінтеграційних тенденцій. Вступ до Європейського Союзу відкриває нові можливості для українських підприємств гостинності, але й ставить перед ними ряд викликів. Аналіз динаміки інвестицій в інноваційні технології в індустрії гостинності України з 2015 по 2023 рік дозволяє зробити кілька важливих висновків (рис. 2.2). По-перше, слід відзначити, що інвестиції

в цей сектор поступово зросли з 500 млн грн у 2015 році до 1800 млн грн у 2023 році, що свідчить про збільшення інтересу до впровадження інновацій в галузі гостинності протягом аналізованого періоду.

Спостереження за тенденціями інвестицій показує стабільний зростаючий тренд упродовж цього періоду. Особливо це стає помітним після 2020 року, коли можна відзначити певне прискорення темпів зростання інвестицій, що може свідчити про посилення інтересу до інновацій у зв'язку з пандемією COVID-19 та після неї. Потреба в адаптації до нових умов та впровадження цифрових рішень може бути однією з причин цього зростання. Незважаючи на позитивну тенденцію, існують певні проблеми, що можуть сповільнювати розвиток інновацій в галузі гостинності. Один з основних аспектів - це обмежений доступ до фінансування для менших підприємств. Великі підприємства мають більше можливостей залучити капітал, порівняно з малими, що призводить до нерівності в конкурентній боротьбі.

Ще однією проблемою може бути недостатня розвиненість інфраструктури для впровадження інновацій, що включає в себе нестачу необхідних технологічних рішень або інфраструктури для їх підтримки. Без необхідної бази інфраструктури важко досягти повноцінного розвитку інноваційних проєктів [34, с. 166-169]. Також, важливою є проблема відсутності кваліфікованого персоналу. Знання та експертиза у галузі інновацій в гостинності можуть бути обмеженими, що ускладнює процес впровадження інноваційних технологій. У цілому, незважаючи на позитивну тенденцію зростання інвестицій в інноваційні технології в індустрії гостинності України, існують певні проблеми, які потребують уваги. Розв'язання цих проблем може сприяти подальшому розвитку цієї галузі та зміцненню її конкурентоспроможності.

Таблиця 2.4 відображає динаміку інвестицій в інноваційні технології в галузі гостинності країн Європейського Союзу протягом чотирьох років, з 2020 по 2023. Оглядаючи дані, можна відзначити декілька важливих трендів та особливостей, які впливають на розвиток цієї галузі.

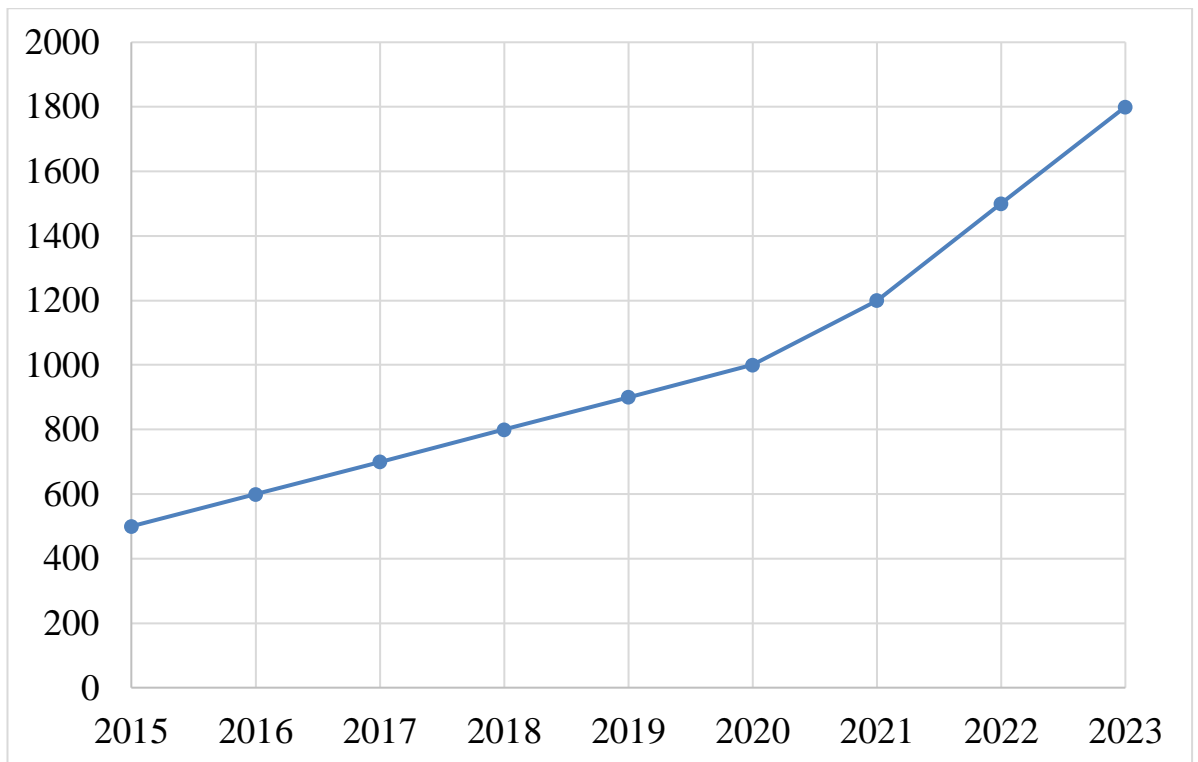


Рисунок 2.2. Динаміка інвестицій в інноваційні технології в індустрії гостинності України за 2015-2023 роки, млн грн [30; 31]

Загальний ріст інвестицій свідчить про зростаючий інтерес до інноваційних рішень у сфері гостинності, що спричинене зростанням свідомості про важливість впровадження технологій у цій галузі для покращення обслуговування та конкурентоспроможності. Ми звернули увагу на різну динаміку росту інвестицій у різних країнах ЄС. Країни з більш розвиненими економіками, такі як Німеччина та Франція, демонструють значно вищі обсяги інвестицій порівняно з менш розвиненими країнами, такими як Румунія або Угорщина. Високі темпи зростання інвестицій спостерігаються саме у менш розвинених країнах, таких як Угорщина, Румунія та Чехія, що свідчить про те, що ці країни активно впроваджують політику стимулювання інновацій та привертають інвесторів у цей сектор.

Однак, такий нерівномірний розподіл інвестицій може призвести до збільшення розриву між країнами ЄС у галузі інновацій в гостинності. Тому важливо, щоб ініціативи та програми сприяння інноваціям були розподілені

рівномірно та розглядали потреби всіх країн, незалежно від їхнього економічного статусу.

Таблиця 2.4

Динаміка інвестицій в інноваційні технології в індустрії гостинності країн ЄС за 2020-2023 роки, млн. євро [32]

Країна	2020	2021	2022	2023	Темп приросту 2022 до 2023, %
Німеччина	100	120	140	160	14,29
Франція	80	100	120	140	16,67
Італія	60	70	80	90	12,50
Іспанія	50	60	70	80	14,29
Польща	40	50	60	70	16,67
Чехія	30	40	50	60	20,00
Угорщина	20	30	40	50	25,00
Румунія	10	20	30	40	33,33
Австрія	90	110	130	150	15,38
Нідерланди	70	80	90	100	11,11
Бельгія	60	70	80	90	12,5
Швейцарія	50	60	70	80	14,29

Україна, відстежуючи розвиток країн Європейського Союзу (ЄС) у сфері інвестицій в інноваційні технології в індустрії гостинності, має можливість узяти за основу комплексний підхід до реформування свого сектору гостинності. Перш за все, варто взяти на увагу створення сприятливого інвестиційного клімату, що включає зниження податків, спрощення бюрократичних процедур та розробку програм грантів та субсидій для стимулювання інновацій.

Другим ключовим аспектом є підготовка кваліфікованих кадрів. Розвиток нових освітніх програм, підвищення кваліфікації персоналу через тренінги та курси, а також залучення іноземних фахівців можуть значно покращити якість обслуговування та стимулювати інноваційні ідеї в галузі гостинності. Третім аспектом є сприяння трансферу технологій. Участь у міжнародних проектах та

програмах, підтримка співпраці з європейськими компаніями і створення платформ для обміну досвідом сприятимуть впровадженню передових технологій в українську галузь гостинності.

Далі, важливим кроком є розвиток інфраструктури. Інвестиції в цифрову інфраструктуру, модернізація транспортної мережі та підтримка зелених технологій допоможуть покращити якість послуг та зменшити негативний вплив на навколишнє середовище. Нарешті, ефективний маркетинг та просування грають важливу роль у залученні інвестицій та розвитку галузі. Просування України як інноваційного туристичного напрямку на міжнародних ринках, розробка онлайн-платформ для бронювання та використання соціальних мереж для просування інноваційних продуктів є важливими аспектами [35, с. 180-184].

Загалом, у взаємодії з країнами ЄС Україна має можливість не лише залучити інвестиції в індустрію гостинності, а й стати одним з ключових лідерів у цьому секторі в Європі, використовуючи свої природні ресурси, культурний спадок та талановитість своїх громадян.

2.3 Оцінка сучасного стану та перспектив використання інноваційних технологій підприємствами гостинності в Україні

Сьогодні інноваційні технології відіграють все більш важливу роль у сфері гостинності. Українські підприємства, що працюють у цій галузі, роблять кроки у впровадженні нових технологій, щоб йти в ногу з конкурентами та покращувати досвід своїх гостей. Впровадження інноваційних технологій в готелях України має свої особливості та проблеми, які впливають на їх ефективність та розвиток (табл. 2.5). Однією з ключових особливостей є високий рівень онлайн-бронювання. Український готельний ринок проявив високу адаптованість до онлайн-середовища, що свідчить про готовність до використання сучасних технологій.

Ще однією важливою особливістю є широке використання мобільних додатків, які дозволяють гостям зручно бронювати номери та отримувати інформацію про готель та послуги. Також, відзначається зростання популярності систем самообслуговування, які полегшують процес реєстрації та забезпечують гнучкість у виборі послуг для гостей.

Однак існують проблеми, що ускладнюють впровадження інноваційних технологій в готелях України. Недостатнє використання систем управління готелем (PMS) може негативно впливати на ефективність управління та обліку в готелях. Також, відзначається відносно низький рівень проникнення систем самообслуговування та обмежене використання чат-ботів, що може призвести до недостатнього доступу до інформації та оперативності обслуговування.

Серед інших проблем можна виокремити нестачу кваліфікованих кадрів у готельній галузі. Часто персонал не має необхідних знань та навичок для роботи з інноваційними технологіями, що обмежує їх впровадження та використання. Також, висока вартість впровадження інноваційних технологій може бути стримуючим фактором для деяких готелів, особливо для невеликих підприємств. Крім того, низький рівень обізнаності деяких готелів з доступними інноваційними технологіями, також, ускладнює їх впровадження та розвиток. Важливо забезпечити доступ до інформації про переваги та можливості сучасних технологій для всіх готельних підприємств [36, с. 283].

Таблиця 2.5

Найпоширеніші інноваційні технології в готелях України за 2023 рік [31; 32]

Технологія	Кількість готелів, що використовують	Частка ринку, %
Система онлайн-бронювання	320	100
Мобільний додаток	280	87
Система управління готелем (PMS)	250	78
Система самообслуговування гостей	180	56
Чат-бот	120	37

Отже, впровадження інноваційних технологій в готелях України має свої позитивні сторони, але також зустрічає проблеми, які потребують уваги та вирішення для подальшого розвитку цієї сфери.

Україна, як і багато інших країн, активно впроваджує інновації в сфері готельного бізнесу, зосереджуючись на покращенні обслуговування гостей та оптимізації бізнес-процесів. Інноваційні технології, такі як системи онлайн-бронювання та мобільні додатки, стають все більш популярними серед українських готелів. Українські готелі впроваджують системи бронювання онлайн, щоб зробити процес бронювання максимально зручним та доступним для своїх гостей. Така інновація дозволяє готелям не лише привертати нових гостей через Інтернет, але й значно спрощує процес бронювання для існуючих гостей. Завдяки системам онлайн-бронювання, гості можуть зручно та швидко обирати номери через веб-сайт готелю або популярні онлайн-платформи, такі як Booking.com або Expedia. Такий підхід робить процес бронювання більш прозорим і зручним для гостей, що безпосередньо позитивно впливає на їх загальне задоволення від обслуговування.

Розвиток мобільних додатків в готельній галузі відкриває безліч можливостей для гостей отримувати персоналізоване обслуговування та зручний доступ до інформації. Завдяки цим додаткам, гості можуть здійснювати різні дії безпосередньо через свої смартфони, отримуючи доступ до важливої інформації про готель, такої як розклад роботи, актуальні пропозиції та знижки.

Крім того, мобільні додатки дають можливість гостям бронювати номери та замовляти додаткові послуги в будь-який час і в будь-якому місці, що дуже зручно для сучасних мандрівників. Це дозволяє гостям ефективно планувати своє перебування та отримувати максимальну користь від готельного сервісу.

Невід'ємною перевагою мобільних додатків є також можливість спілкування з персоналом готелю безпосередньо через додаток. Це спрощує комунікацію між гостем та персоналом, забезпечуючи швидкий і ефективний

обмін інформацією та розв'язання будь-яких питань чи проблем, що виникають під час перебування в готелі.

Такий підхід до обслуговування гостей стає додатковим фактором, який підвищує задоволення гостей від перебування в готелі і сприяє побудові позитивного іміджу закладу. Отже, мобільні додатки в готельній сфері є не лише зручним інструментом для гостей, але й потужним інструментом для готелів у поліпшенні якості обслуговування та підвищенні конкурентоспроможності на ринку гостинності.

До початку пандемії COVID-19 українські підприємства гостинності виявляли різний рівень використання інноваційних технологій. Великі готельні мережі та ресторани вже встигли активно впровадити сучасні рішення, такі як онлайн-бронювання, мобільні додатки, системи управління відносинами з споживачами (CRM) та автоматизовані системи управління готелями (PMS). Такі інструменти допомагали їм ефективно керувати бізнесом, підвищувати задоволення гостей та оптимізувати внутрішні процеси.

Проте, для малих та середніх підприємств (МСП) в галузі гостинності ситуація була іншою. Часто вони відставали у впровадженні нових технологій через обмежені ресурси та недостатні знання про ці технології. Великі інвестиції, необхідні для впровадження сучасних систем, і недолік кваліфікованих кадрів у сфері ІТ ставили підприємства в не вигідне положення. Така ситуація часто призводила до того, що малі та середні готелі та ресторани залишалися звідуваними з точки зору технологічних інновацій. Вони продовжували робити акцент на традиційних методах роботи, і це ускладнювало їхнє конкурентне положення на ринку, особливо в умовах зростаючої конкуренції та швидкого розвитку галузі [37, с. 156-157].

Проте з початком пандемії COVID-19 ситуація кардинально змінилася. Змушені адаптуватися до нових умов, більшість підприємств, незалежно від їхнього розміру, розпочали активно впроваджувати цифрові технології. Онлайн-системи бронювання, контактні мобільні додатки для замовлення страв

та послуг, а також вдосконалені CRM та PMS стали необхідними для забезпечення безпеки та комфорту гостей у нових умовах.

Така зміна підкреслила важливість інноваційних технологій для успішного функціонування в сучасному готельному та ресторанному бізнесі. Малим та середнім підприємствам тепер доводиться швидко наздоганяти відставання із сфери технологій, щоб залишатися конкурентоспроможними і задовольняти зміни в очікуваннях та потребах гостей.

Системи управління готелем (PMS) відіграють важливу роль у підвищенні ефективності та конкурентоспроможності готелів. Ці інноваційні системи допомагають автоматизувати та оптимізувати ряд процесів, починаючи від бронювання номерів і закінчуючи веденням обліку гостей та управлінням персоналом. Завдяки PMS, готелі можуть ефективно використовувати свої ресурси, зменшуючи час, необхідний для виконання рутинних завдань, та покращуючи якість обслуговування для своїх гостей. Одним з основних переваг PMS є можливість автоматизувати багато рутинних завдань, таких як обробка бронювань та внесення даних про гостей. Це дозволяє персоналу готелю сконцентруватися на наданні вищого рівня обслуговування та вирішенні складніших завдань, що вимагають більшої уваги.

Крім того, системи управління готелем допомагають зменшити ймовірність помилок та покращити точність обліку. Завдяки автоматизованому процесу обробки даних, інформація про бронювання та перебування гостей зберігається безпечно та точно, що сприяє підвищенню довіри гостей до готелю. Повний інтегрований PMS також дозволяє готелям зберігати важливі дані про своїх гостей та їх переваги. Така інформація може використовуватися для персоналізації обслуговування та створення спеціальних пропозицій та акцій для постійних гостей, що сприяє збільшенню лояльності та повторних візитів. Загалом, системи управління готелем є не лише інноваційними, але й стратегічно важливими інструментами для сучасних готелів. Вони допомагають підвищити ефективність бізнес-процесів, забезпечують високий рівень

обслуговування та допомагають залучати та утримувати гостей у конкурентному середовищі готельної індустрії.

Штучний інтелект (AI) стає ключовою інновацією у готельній індустрії, де він застосовується для підвищення рівня персоналізації обслуговування гостей. Системи AI здатні аналізувати великі обсяги даних про гостей, їх уподобання та історію взаємодії з готелем. На основі цієї інформації готелі можуть надавати індивідуалізовані рекомендації щодо послуг, а також оптимізувати ціни для максимального задоволення гостей та залучення нових.

Ще однією важливою інновацією є використання віртуальної реальності (VR), яка дозволяє гостям отримати глибше та більш реалістичне уявлення про готель та його приміщення. Віртуальні тури дозволяють гостям "переміститися" в середовище готелю, дослідити номери, спільні зони та інші приміщення перед тим, як прийняти рішення про бронювання. Це робить процес вибору готелю більш інформованим та допомагає уникнути неприємних сюрпризів для гостей.

Застосування VR також може використовуватися для створення інтерактивних екскурсій та розважальних програм для гостей, що робить перебування в готелі більш захоплюючим. Така інновація може значно підвищити привабливість готелю для подорожуючих та допомагає зберегти конкурентну перевагу на ринку. Більше того, VR може бути використана для тренування персоналу готелю, де співробітники можуть отримати можливість поглиблено вивчити внутрішнє будівництво та організацію готелю ще до того, як вони почнуть свою роботу. Це сприяє підвищенню ефективності та якості обслуговування гостей. Загалом, інновації, такі як штучний інтелект та віртуальна реальність, змінюють обличчя готельної індустрії, роблячи її більш персоналізованою, захопливою та доступною для гостей. Ці технології відкривають нові можливості для готелів у залученні та утриманні гостей, а також у покращенні якості обслуговування.

Після закінчення війни в Україні сфера гостинності зазнає великого впливу та перетворень. Відновлення індустрії буде вимагати не лише відновлення фізичних інфраструктур, але й переосмислення бізнес-процесів та

використання новітніх технологій для забезпечення конкурентоспроможності та ефективності. Однією з ключових перспектив є використання віртуальної та доповненої реальності. Готелі та ресторани зможуть використовувати ці технології для реклами та просування своїх послуг, а також для надання гостям нового рівня інтерактивності та розваг.

Щодо Інтернету речей (IoT), його застосування в сфері гостинності може значно полегшити ряд процесів, починаючи від автоматизації контролю температури та управління освітленням у номерах, і закінчуючи системами з управління доступом до кімнат для підвищення безпеки та зручності для гостей. Персоналізація послуг стане ще одним ключовим напрямком розвитку. Використання даних про гостей дозволить підприємствам гостинності створювати індивідуальні пропозиції та рекомендації для кожного гостя, що сприятиме підвищенню задоволення гостей та їх лояльності [38, с. 32-33].

Також, варто зазначити, що після війни важливо буде забезпечити високий рівень безпеки та захисту даних, особливо в контексті зростання використання онлайн-систем бронювання та платіжних сервісів, що потребуватиме впровадження сучасних систем кібербезпеки та посилення контролю за обробкою особистої інформації.

Загалом, інноваційні технології матимуть важливе значення для відновлення та розвитку сфери гостинності в Україні після війни. Вони допоможуть підприємствам пристосуватися до нових реалій, підвищити рівень обслуговування та ефективності бізнесу, а також зберегти конкурентну перевагу в глобальному ринковому середовищі. Отже, впровадження інноваційних технологій є важливим фактором для успішного розвитку підприємств гостинності в Україні. Пандемія COVID-19 та війна стимулювали більш активне використання нових технологічних рішень в цій галузі. Очікується, що після закінчення війни цей процес буде продовжуватися, і сфера гостинності в Україні буде відновлюватися з використанням нових інноваційних технологій.

РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ

3.1 Інструменти впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності України

При виборі джерела інвестицій керівництво готелів повинно ретельно враховувати всі можливі варіанти, такі як власні кошти, кредити, гранти, інвестиції та лізинг. Кожен з цих варіантів має свої переваги та обмеження, тому важливо здійснити комплексний аналіз перед вибором конкретного джерела фінансування. Залучення фахівців з фінансів, інвестицій та права до процесу прийняття рішень допоможе забезпечити об'єктивність та ефективність цього процесу.

Щодо євроінтеграційних тенденцій, важливо відзначити, що динаміка інвестицій в інноваційні технології в галузі гостинності в Україні вказує на поступове збільшення інтересу до новаторських рішень. Порівняно з країнами Європейського Союзу, Україна може відставати за обсягами інвестицій, проте зростання цього показника свідчить про певний прогрес у цьому напрямку. Сучасні досягнення в готельній галузі не можуть бути повноцінними без інтеграції новітніх інформаційних технологій, адже їх впровадження створює сприятливі умови для підвищення якості обслуговування та успішної реалізації готельних продуктів на світових ринках. Електронні системи управління в організаційній структурі готелю не лише роблять ведення бізнесу ефективнішим, а й дозволяють оптимізувати роботу персоналу та автоматизувати рутинні завдання, що створює можливість кращого управління ресурсами та надання більш якісного сервісу для гостей.

З впровадженням «розумних» технологій, таких як система «розумний дім», перебування гостей у готелі стає максимально комфортним. Такі системи дозволяють готелю враховувати індивідуальні потреби кожного гостя, регулювати температуру, освітлення, доступ до розваг та інші параметри

номера, що забезпечує персоналу можливість краще розуміти та задовольняти потреби своїх гостей. Проектування «розумних» готелів включає кілька етапів, на кожному з яких потрібно передбачити необхідні підключення для важливих систем, які будуть управлятися за допомогою ІТ-технологій, що вимагає глибокого розуміння технічних аспектів проектування та здатності враховувати потреби гостей.

Серед переваг таких готелів варто відзначити підвищення якості обслуговування, оскільки такі технології дозволяють персоналу краще розуміти потреби гостей та швидше реагувати на їхні запити. Крім того, гості, які зупиняються в «розумних» готелях, зазвичай більш задоволені своїм перебуванням через комфорт та зручності, які надають ці технології. І додатково, готелі, які впроваджують «розумні» технології, стають більш конкурентоспроможними на ринку завдяки здатності задовольняти потреби сучасного споживача та забезпечувати високий рівень сервісу [39, с. 461-463].

Таблиця 3.1

Основні етапи оснащення готелю елементами системи «розумний дім»

Етап	Завдання
1. Проектування	- розробка концепції системи «розумний дім» для готелю; - визначення функціональних можливостей системи; - створення детального проекту з урахуванням специфіки готелю.
2. Монтаж	- прокладка кабелів та інших комунікацій; - встановлення датчиків, контролерів, виконавчих пристроїв; - підключення та налаштування обладнання.
3. Програмування	- розробка програмного забезпечення для управління системою; - налаштування сценаріїв роботи системи; - інтеграція з іншими системами готелю (наприклад, системою бронювання номерів).
4. Тестування	- перевірка працездатності системи в різних режимах; - виявлення та усунення помилок; - оптимізація роботи системи.
5. Введення в експлуатацію	- навчання персоналу готелю роботі з системою; - інформування гостей про можливості системи; - початок експлуатації системи.

Джерело: складено автором

Сучасні системи управління персоналом (HRM) відкривають нові можливості для підвищення ефективності та ефективної роботи з кадрами в

організаціях. Однією з ключових складових таких систем є автоматизація роботи з персоналом, що значно спрощує процеси, роблячи їх більш економічними та прозорими.

Перша важлива функція, полягає в системі обліку робочого часу, які дозволяють автоматизувати процеси контролю та обліку робочих годин, відпусток та лікарняних. Вони сприяють ефективному управлінню робочим часом, генерують необхідні звіти та надають доступ до інформації про години роботи та відпустки. Наступний аспект, включає в себе системи навчання та розвитку персоналу, які допомагають організувати та контролювати процеси навчання в організації. Вони надають можливість працівникам отримувати доступ до онлайн-курсів, тренінгів та семінарів, а також оцінювати їх ефективність.

Ще один етап, це системи мотивації та оцінки персоналу, що допомагають організаціям розробляти та впроваджувати ефективні системи мотивації на основі ключових показників продуктивності (KPI). Вони дозволяють оцінювати результативність роботи персоналу та надають зворотний зв'язок, що сприяє покращенню в роботі [40].

У глобальному бізнесовому середовищі, що постійно змінюється та еволюціонує, ключовим фактором успіху для будь-якої компанії є її здатність адаптуватися до нових технологій та інноваційних підходів. В цьому контексті підвищення кваліфікації персоналу виявляється надзвичайно важливим завданням. Забезпечення працівників компанії необхідними навичками та знаннями щодо новітніх технологій дозволяє їм ефективно використовувати інновації у своїй роботі. Цей процес включає проведення навчальних курсів, тренінгів та семінарів, спрямованих на поглиблене ознайомлення з сучасними технологіями та методиками роботи. Працівники, які мають доступ до такого типу освіти, здатні швидше та ефективніше адаптуватися до змін у робочому середовищі та впроваджувати інновації у свою діяльність. Суттєвий бонус підвищення кваліфікації персоналу полягає у підвищенні конкурентоспроможності компанії в цілому. Працівники, які оволодівають

новими технологіями та методиками, здатні досягати більшого рівня продуктивності, що, у свою чергу, може призвести до збільшення якості продукції або послуг та підвищення задоволеності гостей [41, с. 305].

Отже, інвестування у підвищення кваліфікації персоналу стає стратегічним кроком для компанії, що дозволяє не лише підтримувати крок з технологічними новаціями, але й забезпечує конкурентний перевагу у швидкозмінному світі бізнесу. Інновації в обслуговуванні в готельній сфері розширюють можливості для створення незабутніх вражень для гостей. Однією з ключових інновацій є персоналізація, що базується на використанні даних про гостей для індивідуалізації їхнього перебування, що охоплює не лише персоналізовані рекомендації стосовно ресторанів, екскурсій та розваг, але і вітання гостя по імені та навіть підготовку номера з урахуванням його особистих потреб, що робить проживання більш комфортним та приємним.

Ще однією важливою інновацією є безконтактне обслуговування, яке включає в себе використання мобільних ключів, безконтактну оплату та замовлення послуг через мобільний додаток, що не лише сприяє зручності для гостей, але й робить їхнє перебування більш безпечним у контексті сучасних викликів. Щодо інтерактивних послуг, вони роблять перебування гостей більш цікавим та інформативним. Наприклад, інтерактивні карти готелю дозволяють гостям швидко знаходити необхідні об'єкти в готелі, а інтерактивні меню ресторанів допомагають ознайомитися зі списком страв та їх характеристиками. Інтерактивна дошка оголошень забезпечує доступ до інформації про події та активності в готелі та навколишньому середовищі [42, с. 66-67].

Усі ці інновації спрямовані на покращення якості обслуговування та задоволення потреб сучасного гостя, забезпечуючи незабутній та комфортний відпочинок. Зважаючи на значення розробки стратегії інновацій для будь-якої компанії, перший крок полягає у визначенні пріоритетних напрямків та плануванні бюджету. В цьому процесі ключовою є аналітична робота, під час якої аналізуються внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на компанію. Такий аналіз допомагає виокремити можливості та загрози, а також визначити

конкурентні переваги компанії. Крім того, на його основі, формуються стратегічні цілі та завдання, які стають основою для розробки конкретних ініціатив та проектів.

Після визначення стратегічних напрямків необхідно ретельно спланувати бюджет, що включає розподіл ресурсів між різними проектами та ініціативами з урахуванням їх стратегічного значення та потенційного впливу на компанію. Правильне планування бюджету допомагає ефективно використовувати ресурси, уникнути ризиків недостатнього фінансування важливих проектів, а також забезпечити стійкий розвиток компанії в довгостроковій перспективі.

Співпраця з технологічними компаніями є, також, важливою складовою стратегії інноваційного розвитку для бізнесу будь-якої галузі. Однією з головних переваг такої співпраці є можливість отримати доступ до вже готових технологічних рішень і розробок, що значно зекономить час та ресурси компанії при впровадженні інноваційних проектів. Крім того, співпраця з технологічними компаніями надає можливість обміну досвідом та знаннями. Взаємодія з партнерами, які вже мають досвід у сфері інновацій, дозволяє компанії збагатитися новими ідеями, підходами та технічними знаннями, що сприяє підвищенню її технічного рівня та конкурентоспроможності на ринку.

Також, важливим аспектом співпраці з технологічними компаніями є можливість використовувати їхній досвід та ресурси для спільного розвитку нових продуктів або послуг. Об'єднуючи зусилля з іншими учасниками ринку, компанія може швидше та ефективніше впроваджувати інновації та досягати поставлених цілей. Така співпраця може мати додаткові позитивні ефекти, такі як збільшення можливостей для розвитку бізнесу за рахунок нових ринків або розширення асортименту продукції за рахунок використання нових технологій. В кінцевому результаті це може призвести до зміцнення позицій компанії на ринку та забезпечити її стійкий розвиток у майбутньому [43].

Також, варто зазначити, що підтримка держави є досить вагомим фактором, що впливає на стимулювання розвитку інновацій у суспільстві. Уряди можуть вживати різноманітних заходів для стимулювання інноваційного

розвитку, щоб сприяти зростанню конкурентоспроможності країни та підтримати інноваційний потенціал бізнесу.

Таблиця 3.2

Рекомендації щодо стимулювання інновацій у сфері гостинності

Рекомендація	Опис
Розробка стратегії інновацій	Визначення пріоритетних напрямків, планування бюджету
Підвищення кваліфікації персоналу	Навчання персоналу роботі з новими технологіями
Створення інноваційної культури	Заохочення креативності, прийняття ризиків
Співпраця з технологічними компаніями	Впровадження готових рішень, розробка нових технологій
Підтримка держави	Створення сприятливих умов для розвитку інновацій

Джерело: складено автором

Одним з основних інструментів підтримки є надання податкових пільг для інноваційних підприємств, що включає зниження ставок податків, відкладення податкових платежів або навіть повну або часткову звільнення від податків на певний період часу для компаній, що займаються науково-дослідною та інноваційною діяльністю. Додатковим стимулом для інновацій можуть бути гранти на проведення досліджень та розробок, що можуть надаватися як національним, так і регіональним рівнем влади та призначатися для підтримки проектів, що сприяють розвитку нових технологій, продуктів або послуг.

Крім того, держави можуть створювати спеціальні програми підтримки для інноваційних стартапів, що включатимуть фінансову підтримку, навчання та консультації, доступ до інфраструктури для розвитку бізнесу та інші послуги, які допомагають стартапам зростати та розширюватися. Узагальнивши, всі ці заходи (табл. 3.1) створюють сприятливі умови для розвитку інновацій та сприяють залученню інвестицій у цей сектор економіки.

Ще однією рекомендацією для готелів, є збір та аналіз відгуків гостей відіграють ключову роль у покращенні якості обслуговування та підвищенні конкурентоспроможності готелів на ринку. Дана практика, яка дозволяє збирати думки гостей щодо їхнього перебування, щоб ідентифікувати сильні та

слабкі сторони готелю. Завдяки різноманітним методам збору інформації, таким як онлайн-платформи, опитування та відгуки персоналу, готелі можуть отримати всебічний огляд вражень своїх гостей.

Організаційні інновації в готельному бізнесі відіграють важливу роль у забезпеченні ефективного функціонування підприємства та досягненні його стратегічних цілей. Однією з таких інновацій є перехід до гнучких форм управління, які дозволяють готелям швидко реагувати на зміни в попиті та умовах ринку. Сюди входить впровадження різних методів розробки проєктів, які дозволяють ефективніше взаємодіяти з гостями, прискорювати процеси виробництва та постачання послуг, а також швидше вносити зміни у відповідь на вимоги ринку.

Другим аспектом організаційних інновацій є розвиток корпоративної культури, яка сприяє інноваційному мисленню та співпраці. Готелі можуть активно працювати над створенням середовища, де кожен працівник відчуває себе вільно для вираження своїх ідей, ділиться знаннями та долучається до процесу прийняття рішень. Така культура сприяє виникненню та розвитку новаторських підходів у всіх сферах діяльності готелю, від обслуговування гостей до управління ресурсами.

3.2. Прикладні аспекти впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності України

Організаційні інновації в готельному бізнесі включають в себе перетворення управлінської структури, культури підприємства та способів комунікації. Однією з ключових організаційних інновацій є впровадження гнучких методів управління, таких як методологія Scrum або Agile, які дозволяють швидше адаптуватися до змін на ринку та потреб споживачів, що

включає формування функціональних команд, які працюють над конкретними проектами або ініціативами, сприяючи інноваціям та спільній роботі.

Ще одним аспектом організаційних інновацій є розвиток культури інновацій в середині підприємства, що означає створення стимулів для співробітників пропонувати нові ідеї та експериментувати, навіть якщо вони можуть призвести до помилок. Підтримка відкритого середовища, де кожен член команди відчуває себе вільним висловлювати свої думки та ідеї, є ключовим для стимулювання інноваційного мислення та розвитку новаторських рішень.

Аналітика даних грає ключову роль у виявленні проблемних зон та тенденцій. Ідентифікація проблемних зон на основі повторюваних скарг, низьких оцінок та негативних відгуків дозволяє готелю оперативно втрутитися та вирішити проблеми, що виникають. Виявлення позитивних тенденцій дозволяє готелю підсилити свої сильні сторони та вдосконалити популярні послуги. Сегментація даних дозволяє готелю ліпше розуміти потреби та очікування різних груп гостей. Аналіз відгуків за типами гостей, категоріями номерів та послугами дозволяє персоналу готелю надати більш персоналізовані послуги та забезпечити задоволення кожного гостя. Персоналізація досвіду гостей грає ключову роль у підвищенні задоволення та лояльності гостей. З використанням інформації з відгуків готелі можуть привітати гостей по імені та надати рекомендації, які відповідають їхнім інтересам. Додаткові послуги або зручності, які враховують побажання гостей, роблять їх перебування більш комфортним та незабутнім.

Зворотній зв'язок від гостей є важливим інструментом для покращення обслуговування та забезпечення високої якості сервісу. Регулярний збір та аналіз відгуків дозволяють готелям оперативно реагувати на зміни в потребах та вимогах гостей, що веде до підвищення їхнього задоволення та покращення репутації закладу на ринку гостинності (табл. 3.3).

Приклад результатів опитування гостей

Категорія	Кількість	Позитивні, %	Негативні, %	Проблемні зони
Чистота номера	100	80	20	Нестача рушників
Обслуговування персоналу	50	90	10	Непривітний персонал
Сніданок	20	70	30	Мало фруктів

Джерела: складено автором

Не менш важливим є забезпечення кібербезпеки в готельному бізнесі стає необхідною складовою у зв'язку з наявністю значної кількості конфіденційної інформації про гостей. Особисті дані, платіжні дані та інша чутлива інформація потребують надзвичайної уваги щодо їх захисту від кіберзагроз. Шифрування даних є одним із ключових заходів, що гарантує безпеку при передачі та зберіганні інформації. Використання протоколів SSL/TLS додатково забезпечує захист у мережі.

Обмеження доступу до цих даних є також надзвичайно важливим. Лише авторизовані співробітники повинні мати доступ до конфіденційної інформації, а журнал доступу допомагає відслідковувати, хто і коли мав доступ до даних. Використання брандмауерів та антивірусного програмного забезпечення додатково підсилює захист мережі від зловмисників та шкідливого ПЗ.

Відповідність стандартам PCI DSS є обов'язковою для готелів з метою захисту платіжних даних, що передбачає дотримання конкретних правил та стандартів, спрямованих на забезпечення безпеки операцій з оплатою. Проведення тренінгів з кібербезпеки для персоналу є необхідним елементом, оскільки від них залежить своєчасна і адекватна реакція на потенційні кіберзагрози. Підвищення обізнаності про ризики кібербезпеки та правильне реагування на них може значно знизити загрозу. Створення політики кібербезпеки визначає правила та процедури щодо безпеки даних та користування Інтернетом, що включає в себе правила використання паролів,

обмеження доступу до систем та визначення процедур у випадку кіберінцидентів. Розробка плану реагування на кіберінциденти є важливою складовою. Вона передбачає визначення кроків, які необхідно вжити у разі кібератаки, створення резервних копій даних та моніторинг мережі для виявлення підозрілої активності [44, с. 153; 45, с. 18-19].

Не менш важливою є співпраця з правоохоронними органами. Повідомлення про кіберінциденти допомагає виявити зловмисників та попередити подібні інциденти в майбутньому. Реалізація цих стратегій потребує значних вкладень та зусиль з боку не лише готельного сектору, але й держави та освітніх установ. Сприяння інвестиціям у новітні технології та створення сприятливої атмосфери для інвесторів є критично важливими завданнями, які сприятимуть впровадженню цих ініціатив та збільшенню конкурентоспроможності українських готелів на міжнародній арені [45].

Важливо підкреслити, що цифрова трансформація не є просто впровадженням нових технологій, а складає комплексний процес, який потребує змін у організаційній структурі, культурі та бізнес-процесах. Крім того, організаційні інновації можуть включати розробку нових моделей управління талантами та навичками. Наприклад, впровадження програм навчання та розвитку персоналу, які спрямовані на розвиток цифрових навичок, креативності та лідерських якостей, може підвищити конкурентоспроможність підприємства та забезпечити постійний потік інноваційних ідей [46].

Крім того, організаційні інновації можуть охоплювати впровадження нових моделей управління талантами та розвитку персоналу, що включає в себе створення програм навчання та розвитку, які спрямовані на підвищення цифрових навичок, комунікаційних вмінь та лідерських якостей у працівників готелю. Такі ініціативи допомагають підтримувати високий рівень професійної компетентності серед персоналу та забезпечують готелю конкурентну перевагу на ринку гостинності [47].

Готельна індустрія України переживає період значних змін, які обумовлені як глобальними тенденціями, так і внутрішніми факторами.

Протягом останнього десятиліття спостерігається стабільне зростання як кількості готелів у країні, так і рівня впровадження інноваційних технологій у готельній сфері. Це свідчить про поступове вдосконалення галузі та адаптацію до вимог сучасного ринку [48].

Один із ключових факторів, що впливає на впровадження інновацій, - це економічна ситуація в країні. Зростання ВВП, стабільність політичної ситуації та доступність кредитів стимулюють інвестиції в готельну галузь та розвиток новаторських підходів. Також, важливу роль відіграє розвиток технологій та зміна вимог споживачів, які стають більш вимогливими до комфорту та якості обслуговування [49]. Додатково, використання штучного інтелекту, такого як чат-боти для обслуговування гостей та аналітичні системи для персоналізації послуг, сприяє покращенню якості обслуговування та адаптації до індивідуальних потреб кожного гостя, що робить взаємодію з готелем більш персоналізованою та зручною для гостей, підвищуючи їхнє задоволення від перебування [50].

Розвиток цифрового маркетингу також грає ключову роль у залученні гостей та підвищенні відомості про готель. Використання онлайн-платформ та соціальних мереж дозволяє готелям ефективно просувати свої послуги та взаємодіяти з аудиторією в реальному часі, що сприяє збільшенню потенційного обсягу гостей. Необхідно, також, відзначити важливість забезпечення кібербезпеки, оскільки із зростанням використання цифрових технологій зростає й ризик зловживання та кібератак. Захист персональних даних гостей та інформації про готель є критично важливим для збереження довіри споживачів та підтримки безпеки операцій. Всі ці напрями вимагають значних інвестицій та зусиль як з боку готельного бізнесу, так і з боку держави та освітніх закладів. Сприяння інвестиціям у інноваційні технології та створення сприятливого інвестиційного клімату є ключовими завданнями, які допоможуть у впровадженні цих технологій та підвищенні конкурентоспроможності української гостинності на світовому ринку.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Інноваційні технології відіграють все більш важливу роль в індустрії гостинності, трансформуючи всі аспекти ведення бізнесу, від бронювання та реєстрації гостей до обслуговування номерів та маркетингу. Впровадження нових технологій дає значні переваги, як для готелів, так і для гостей, покращуючи ефективність, персоналізацію та загальні враження.

Проаналізовано світовий досвід та вітчизняну практику розвитку інноваційних технологій в індустрії гостинності. Сучасний світ динамічно розвивається, і індустрія гостинності не є винятком. Впровадження інноваційних технологій та цифрова трансформація стають ключовими факторами успішного функціонування та конкурентоспроможності на ринку. Цифрова трансформація в індустрії гостинності може трактуватися по-різному. Деякі автори визначають її як інтеграцію цифрових технологій у всі аспекти діяльності готелів, ресторанів, туристичних агентств та інших організацій сфери гостинності. Інші дослідники роблять акцент на зміні бізнес-моделей та переході до нових способів ведення справ, що стимулюється впровадженням цифрових інструментів.

Проведена діагностика стану та перспектив впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України. Організаційні інновації полягають в забезпеченні налагодженого обміну даними та знаннями всередині організації, що включає впровадження спеціалізованих систем управління знаннями або платформ для спільної роботи, які дозволяють співробітникам легко обмінюватися інформацією, навчатися один від одного та швидко реагувати на зміни в середовищі бізнесу.

Розроблено рекомендації щодо підвищення рівня впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності України. Впровадження інноваційних технологій в галузі гостинності України відкриває широкі можливості для підвищення ефективності та конкурентоспроможності цього сектора. Одним із ключових напрямів є впровадження систем автоматизації та мобільних додатків, які спрощують процеси бронювання, реєстрації та обслуговування гостей. Такий підхід не лише забезпечує зручність для гостей, але й оптимізує роботу персоналу, робить їхню діяльність більш ефективною.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про інвестиційну діяльність». URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1560-12>
2. Закон України «Про інноваційну діяльність». URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/40-15>
3. Закон України «Про туризм». URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95>
4. Шумпетер Й. Теорія економічного розвитку. Дослідження прибутків, капіталу, кредиту, відсотка та економічного циклу / пер. з англ. В. Старка. Київ : Вид. дім «Києво-Могилян. акад.», 2011. 242 с.
5. Терехух А.А. Інноваційний імператив економічного розвитку. *Ефективна економіка*. 2015. № 11. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua>
6. Бездудний Ф.Ф., Смирнова Г. А., Нечаєва О. Д. Сутність поняття інновація і його класифікація. *Інновації*. 2016. № 2–3(13). 124 с.
7. Лапко О. Інноваційна діяльність у системі державного регулювання: монографія. Київ: Інститут економ. прогнозування НАН України, 1999. 342 с.
8. Гальчук А.А. Трактатування та взаємозв'язок категорій «інновація», «новація», «нововведення», «інноваційний процес» та «інноваційна діяльність». *Ефективна економіка*. 2015. № 9. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua>
9. Антонюк Л. Л., Поручник А. М., Савчук В. С. Інновації: теорія, механізм розробки та комерціалізації: монографія. Київ: КНЕУ, 2003. 394 с.
10. Андрушків Б.М., Кирич Н.Б., Погайдак О.Б. Інноваційна діяльність підприємств та організацій як метод стабілізації економіки регіонів України. *Вісник економічної науки України*. 2009. № 1(15). С. 23-25.
11. Малюта Л. Я. Стратегічне управління інноваційним розвитком підприємства: навчальний посібник. Тернопіль, ФОП Паляниця В.А., 2016. 232с. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/17974/5/>
12. Малюта Л. Я., Кузь Т. І., Нагорняк Г. С. Можливості застосування інноваційних підходів в організації ресторанного бізнесу. Матеріали наукової

конференції Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, 16-17 травня 2019 р. Тернопіль: ТНТУ ім. І. Пулюя. 2019. С. 160-161.

URL:http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/28078/2/XXI_NK_2019_Maliuta_LOppor101_tunity_application_

13. Малюта Л. Я., Мельник Л. М., Нагорняк Г. С., Шерстюк Р. П. Організаційно-економічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельно-ресторанної сфери в туристичному контексті. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2017. Вип. 1(16). С. 148-158. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17nhsvtk.pdf>.

14. Дикань В. Л., Назаренко І.Л., Уткіна Ю.М. Економіка і організація інноваційної діяльності на залізничному транспорті: навчальний посібник. Харків: УкрДАЗТ, 2014. 314 с.

15. Чухрай Н., Патора Р. Товарна інноваційна політика: управління інноваціями на підприємстві : підручник. Київ : Кондор, 2006. 398 с.

16. Владимир О. Розвиток інноваційного виробництва – шлях подолання бідності. Проблеми формування та розвитку інноваційної інфраструктури : *матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 25 травня 2020*. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2019. С. 289-290. URL: http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/33353/1/Vladymyr_Lviv.pdf

17. Малюга Л.М., Загороднюк О.В. Конкурентоспроможність підприємств ресторанного бізнесу. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2020. Випуск 2 (25). С. 241 – 244.

18. Ковтуненко, Ю. В., Пальжок, Н. І., Тарутіна, П. О., & Бабиніна, М. Ф. Вплив Covid-19 на економічне середовище Готельно-ресторанний комплексно-ресторанного бізнесу. *Економічний форум*, №1, 2022. С.120–126.

19. Кривко, А. Ф. Інвестиційна привабливість Готельно-ресторанний комплексного господарства України. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво, 2020. №3(114). 1, С. 101–106.

20. Круль Г.Я. Основи Готельно-ресторанний комплексної справи: навч.

посіб. К.: Центручбової літератури, 2011. 368 с.

21. Галасюк К.А. Оцінка інноваційного потенціалу підприємств готельного господарства : дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : 08.00.04. Одеса, 2016. 304 с.

22. Клапчук М.В., Біян В.І., Брухлій Б.В. Інноваційні технології в ресторанному господарстві. *Карпатський край*. 2015. № 1(2). С. 92–99.

23. Коваленко Н.О. Інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні. *Європейські перспективи*. 2015. Вип. 7. С. 174-179.

24. Ковтуненко Ю.В. Впровадження системи управлінського обліку на підприємствах готельно– ресторанного бізнесу. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. №2/1. С. 15–17.

25. Ковтуненко Ю.В. Державне регулювання ринку ресторанних послуг. *Матеріали Міжнародної науково– практичної конференції «Сучасний стан та перспективи розвитку туризму» (м. Чернівці, 2–4 травня 2018 р.)*. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2018. С.62–64

26. Жеребецька Х.Р. Інноваційні технології та напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні: кваліф. робота за спеціальністю “Туризм”. Львів : ЛНУП, 2024. 98 с.

27. Державна служба статистики України. URL: <https://ukrstat.gov.ua/>

28. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/>

29. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/>

30. Світова туристська організація (UNWTO). URL: <https://www.unwto.org/>

31. Міністерство економіки України. URL: <https://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA>

32. Асоціація готелів та курортів України. URL: https://uhra.com.ua/#about_us

33. Стригуль Л., Александрова В., Жадан Т. Дослідження сучасного стану та визначення перспектив функціонування індустрії туризму та гостинності

України. *Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки)*. 2022. № 4. С. 54–58.

34. Тарасюк В.С., Миронов Ю.Б. Екологічні інновації в індустрії гостинності. Інновації, тренди та перспективи індустрії гостинності: Матеріали І Міжнародної науково-практичної конференції, (м. Львів, 12 грудня 2019 р.). Львів : ЛТЕУ, 2019. С. 165-168.

35. Уокер Дж.Р. Вступ у гостинність: навчальний посібник, 2008. 711 с.

36. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. Київ : Дніпро. 2000. 562 с.

37. Черниш О., Вергун А. Розвиток індустрії гостинності в Україні. Інтеграція науки і освіти: розвиток культурних і креативних індустрій : збірник наукових праць за результатами Всеукраїнської конференції, м. Київ, 10 травня 2022 р. / за ред. А. М. Вергун та ін. Київ : КНУТД, 2022. С. 156–158.

38. Kwan G.T. and Straete E.P. Innovation and Diffusion – Different Roles in Developing Nature-Based Tourism. *The Open Social Science Journal*. 2010. №3. P. 30–40.

39. Lemy D., Goh E., Ferry J. Moving out of the silo: How service quality innovations can develop customer loyalty in Indonesia’s hotels. *Journal of Vacation Marketing*. 2019. Vol. 25. Iss. 4. P. 462-479.

40. Li C.-j., Chang K.-K., Ou S.-M. The relationship between hotel staff’s organizational justice perception, relationship quality and job performance. *Cogent Social Sciences*. 2020. Vol. 6. Iss. 1.

41. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навчальний посібник. Київ: Видавництво «Каравела», 2022. 340 с.

42. Кіш Г. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 6 (12). С. 65–77.

43. Кушнірук В., Величко О., Коваль О. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2023. №10. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2157/2086>

44. Левицька І., Климчук А., Кожушко С. Проблеми з рівнем оплати праці як чинником мотивації персоналу в індустрії гостинності України. *Академічний огляд*. 2023. № 1 (58). С. 148–159.

45. Лелюк О.В. Сучасні підходи до розвитку сфери гостинності. *Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності : збірник матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції, (м. Київ, 19 травня 2020 р.)*. Київ : ТЕК КНТЕУ, 2020. С. 18-21.

46. Vakhovich I., Matviychuk L., Smal B.: The development of the hospitality industry in modern conditions: trends and measures to strengthen competitive advantages. *Financial and credit activity: problems of theory and practice* 6 (41), 2021, 494-502 [<http://doi.org/10.18371/fcaptr.v6i41.251512>].

47. Сидорук С.В., Матвійчук Л.Ю., Лепкий М.І. Особливості стратегічної діагностики сфери HoReCa у військовий період. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. 2023. № 2 (8). С. 5-11. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(8\).2023.1](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(8).2023.1).

48. Matviichuk, L.Iu., Dashchuk, Yu.Ie. (2022) Yevropeyskyi vektor staloho rozvytku industrii hostynnosti Ukrainy [European vector of sustainable development of the hospitality industry in Ukraine]. *Ekonomika ta suspilstvo*, 45. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-28> (in Ukrainian).

49. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: Колективна монографія. / за науковою редакцією Л. Матвійчук. Видання п'яте. Луцьк. ІВВ ЛНТУ, 2019. 320 с.

50. Осипчук Д. «Conceptual model of marketing technologies for customer service based on an individual approach». XII Всеукраїнській науковій конференції студентів, аспірантів і молодих вчених «Інтеграційні та інноваційні напрями розвитку індустрії гостинності» 17.05.2023 р. Допишіть до кінця вихідні дані.