

УДК 338.48.1

JEL D29; D41; D69; L23; L83

DOI: 10.31471/2409-0948-2023-1(27)-111-122

**Побігун Олена Володимирівна,**  
канд.географ.н., доцент,  
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу,  
Інститут природничих наук і туризму, вул. Карпатська, 15, 76018,  
[alena.pobigun@gmail.com](mailto:alena.pobigun@gmail.com),  
**ORCID: [orcid.org/0000-0001-5387-1510](https://orcid.org/0000-0001-5387-1510)**

**Коробейникова Ярослава Степанівна,**  
канд.геол.н., доцент,  
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу,  
Інститут природничих наук і туризму, вул. Карпатська, 15, 76018,  
[yaroslava.korob@gmail.com](mailto:yaroslava.korob@gmail.com),  
**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4882-8611>**

### **ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНУ ІНДУСТРІЮ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ (КЕЙСИ ГОТЕЛЮ «RADISSON BLU HOTELS&RESORTS»)**

**Анотація.** Впровадження інновацій, що дозволяють підвищити якість надання готельної послуги, є стимулом для якісного розвитку готельного бізнесу, дає змогу підприємствам не тільки займати провідні місця у своїх ринкових сегментах, але і досягати світових стандартів готельного обслуговування. Тому аналіз досвіду впровадження інновацій в готельному бізнесі для підвищення якості послуг є актуальним науково-практичним завданням. Метою статті є обґрунтування та аналіз ефективності інноваційних заходів готельного закладу на прикладі кейсів готелю «Radisson Blu Hotels&Resorts» з метою підвищення якості надання готельних послуг. У статті проаналізовано напрямки та механізми реалізації програм якості у готельному бізнесі в постковідний час, коли туризм відновлює свою діяльність у всьому світі. Інноваційні технології дозволяють підвищити якість обслуговування та економічну ефективність діяльності готелю в цілому. У статті проаналізовано інноваційну діяльність готелю "Radisson Blu Resort, Bukovel" в останні роки. Для модернізації діяльності підприємства було впроваджено мобільні ключі для роботи з безконтактними замками; закупівля робочих смартфонів під готельну операційну платформу Hotelkit, яка покращує внутрішню комунікацію та повністю цифровізує, спрощує щоденні робочі процеси в готелях; частково запроваджена в окремих номерах «розумна кімната», яка полягає у встановленні автоматичної панелі. Вона включатиме в себе автоматичне відкриття чи закриття штор, включання чи вимикання світла в певній частині номера, регулювання кондиціонеру та подачі тепла в номер. В готелі "Radisson Blu Resort, Bukovel" планують встановити розумну панель для спілкування гостей із персоналом, де гості надсилають запити через додаток або онлайн-портал. Пандемія Covid-19 активізувала застосування технічних інновацій, які сприяють підвищенню якості готельного обслуговування в процесі поселення клієнтів. Тому планується розміщення стійок з QR-кодами для самостійного поселення в номер, вирішивши об'єднати досвід та знання співробітників готелю і розробити набір унікальних інструментів управління підприємством у сфері гостинності. Розраховано вартість впроваджених і майбутніх інноваційних рішень, що становлять 1 256 000 грн. та період окупності через відсоткове значення щодо прибутковості готелю становить, відповідно 2 і 6 місяців. Розрахунки показали

ефективність впровадження таких інновацій, тому вони можуть бути масштабовані та використані іншими закладами розміщення.

**Ключові слова:** готельна індустрія, готель, якість послуг, інновації, модернізація виробництва.

**Pobihun Olena Volodymyrivna,  
Ph(D) (Geographic Sciences), Docent,  
Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas,  
Institute of Tourism and Geosciences,  
Department of Tourism,  
Carpatska str., 15, 76018,  
[alenapobigun@gmail.com](mailto:alenapobigun@gmail.com),  
[ORCID: orcid.org/0000-0001-5387-1510](https://orcid.org/0000-0001-5387-1510)**

**Korobeinykova Yaroslava Stepanivna,  
Ph (D) (Geological Sciences), Docent, I  
vano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas,  
Institute of Tourism and Geosciences,  
Department of Tourism,  
Carpatska str., 15, 76018,  
[varoslava.korob@gmail.com](mailto:varoslava.korob@gmail.com),  
[ORCID: orcid.org/0000-0002-4882-8611](https://orcid.org/0000-0002-4882-8611)**

## **INTRODUCTION OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE HOTEL INDUSTRY TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE PROVISION (CASES OF THE HOTEL "RADISSON BLU HOTELS & RESORTS")**

**Abstract.** The introduction of innovations that improve the quality of hotel service is an incentive for the qualitative development of the hotel business, it enables enterprises not only to occupy leading positions in their market segments, but also to achieve world standards of hotel service. Therefore, the analysis of the experience of introducing innovations in the hotel business to improve the quality of services is an urgent scientific and practical task. The purpose of the article is to substantiate and analyze the effectiveness of innovative measures of a hotel institution using the case study of the Radisson Blu Hotels&Resorts hotel in order to improve the quality of hotel services. The article analyzes the directions and mechanisms of implementation of quality programs in the hotel business in the post-war period, when tourism is resuming its activity all over the world. Innovative technologies make it possible to improve the quality of service and economic efficiency of the hotel as a whole. The article analyzes the innovative activities of the hotel "Radisson Blu Resort, Bukovel" in recent years. To modernize the company's activities, mobile keys for working with contactless locks were introduced; purchase of working smartphones for the hotel operating platform Hotelkit, which improves internal communication and fully digitizes, simplifies daily work processes in hotels; a "smart room" is partially implemented in individual rooms, which consists in installing an automatic panel. It will include automatic opening or closing of curtains, turning on or off the light in a certain part of the room, adjusting the air conditioner and supplying heat to the room. Radisson Blu Resort, Bukovel plans to install a smart panel for guests to communicate with staff, where guests can send requests via an app or online portal. The Covid-19 pandemic has intensified the use of technical innovations that contribute to improving the quality of hotel service in the process of settling customers. Therefore, it is planned to place counters with QR codes for independent check-in to the room, having decided to combine the experience and knowledge of the hotel employees and develop a set of unique management tools for the enterprise in the field of

hospitality. The cost of implemented and future innovative solutions was calculated, amounting to UAH 1,256,000. and the payback period due to the percentage value of the profitability of the hotel is, respectively, 2 and 6 months. Calculations have shown the effectiveness of implementing such innovations, so they can be scaled and used by other accommodation facilities.

**Keywords:** hotel industry, hotel, service quality, innovation, production modernization.

**Вступ.** За даними ВТО подорожі преміум класу, а відтак і преміум розміщення, зростають швидкими темпами. Так, в 2022 році міжнародні подорожі преміум класу зросли на 4% в порівнянні з 2019 роком, в той час, як кількість подорожей економ класу зменшилася на 19% від кількості 2019 року [1]. Період пандемії Covid-19 суттєво вплинув на готельну галузь в Україні, але потужні готельні комплекси, переважно за межами великих міст, успішно працюють та, незважаючи на війну, не втрачають доходи. Прирости прибутків спостерігалися в готелях Яремче, Славському, Верховині, Поляниці. Гнучкість та швидка адаптація, фінансова подушка та впровадження інновацій, що підвищили рівень безпеки, дали змогу зберегти свої позиції на ринку. Саме заклади розміщення, які надають послуги преміум-класу (високої якості за вищою ціною) мають більші можливості як інституційні так і фінансові щодо покращення надання послуг через упровадження інновацій різного типу. Цей досвід може бути корисним для готельної сфери в цілому. Інноваційний підхід в розвитку готельного бізнесу може зводитися до використання не лише прогресивних інформаційних технологій та випуску нових послуг, але й цілого комплексу нововведень, що зачіпають усі сфери в області управління (управління якістю надання послуг, фінансами, персоналом тощо) [2]. При цьому найбільш ефективною інноваційна політика підприємства буде у разі одночасного впровадження різних типів інновацій [3].

**Аналіз сучасних зарубіжних і вітчизняних досліджень і публікацій.** Про інновації як чинник конкурентоспроможності в готельному бізнесі зазначають Шаповалова О.М., Орлова О.М., Балацька Н.Ю., Журавльова С.М. [4-7]. Проте, наукових публікацій щодо системного аналізу алгоритмів та вибору пріоритетних напрямків інноваційної діяльності в готельних закладах, які можуть в подальшому бути масштабовані, дуже мало, вони мають теоретичний характер.

**Постановка проблеми.** В умовах жорсткої конкуренції заклади сфери гостинності змушені шукати нові шляхи підвищення привабливості та доступності своїх послуг. Підвищення якості послуг гостинності розглядається як основний механізм конкурентоспроможності підприємств. Про актуальність питань, пов'язаних з якістю сфери гостинності свідчить той факт, що Національна Туристична Організація України 2019 рік проголосила в Україні роком якості та досконалості в туризмі [8]. Напрямки та механізми реалізації програм якості у готельному бізнесі залишаються актуальними науково-практичними проблемами і в постковідний час, коли туризм відновлює свою діяльність у всьому світі [9]. Серед шляхів підвищення якості готельних послуг упровадження інновацій є одним із найбільш пріоритетних [10].

**Висвітлення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Впровадження інновацій, що дозволяють підвищити якість надання готельної послуги є стимулом для якісного розвитку готельного бізнесу, дає змогу підприємствам не тільки займати провідні місця у своїх ринкових сегментах, але і досягати світових стандартів готельного обслуговування. Натомість, недооцінка інноваційного управління в діяльності вітчизняних готельних підприємств призводить до зниження рівня їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління, зниження якості готельних послуг з подальшим зниженням доходів.

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є обґрунтування та аналіз ефективності інноваційних заходів готельного закладу на прикладі кейсів готелю «Radisson Blu Hotels&Resorts» з метою підвищення якості надання готельних послуг. Для цього в

процесі досліджень вирішувалися наступні завдання: обґрунтовувалася необхідність застосування інновацій у готельній сфері як інструменту підвищення якості готельних послуг, аналізувалося впровадження технічних інновацій в готелі «Radisson Blu Hotels&Resorts», визначалися загальні витрати на запропоновані технічні інновації та їх економічну ефективність.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Закон України «Про інноваційну діяльність» визначає об'єкти інноваційної діяльності, серед яких виробниче обладнання та процеси; інфраструктура виробництва і підприємництва; організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру і якість виробництва і (або) соціальної сфер, механізми формування споживчого ринку і збуту товарної продукції, що так чи інакше стосується сфери туризму і готельного господарства [11]. Серед пріоритетних напрямів інноваційного розвитку в Україні, які визначені Законом України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» зі змінами від 12 січня 2023 року № 2859-ІХ «Про внесення змін до деяких законів України щодо пріоритетних напрямів розвитку науки і техніки та інноваційної діяльності» можна зазначити такі, що знайдуть відображення в готельному господарстві [12]. Проте, на сьогодні Україна не входить до списку лідерів інноваційного розвитку таких, як Швейцарія чи США. Так, глобальний індекс інновацій (Global Innovation Index, GII) оцінює світові економіки за рівнем їх інноваційності. Україна в Глобальному інноваційному індексі 2022 року посідає 57 місце, утримуючи 4-ту позицію серед 36 країн економічної групи lower-middle income [13]. Це свідчить про те, що інноваційний розвиток має бути в пріоритеті у всіх галузях господарства.

Готель "Radisson Blu Resort, Bukovel" 5-зірковий готель розташований серед Карпатських гір на лижного курорті Буковель. Гостей тут приймають з 19 грудня 2012 року (рис.1).



**Рисунок 1 – Готель «Radisson Blu Resort Bukovel» [8]**

До основної послуги готелю "Radisson Blu Resort, Bukovel" належить проживання та харчування (надання сніданку). А також ряд додаткових послуг.

Даний готель, як і інші готелі ТК «Буковель», запроваджує в свою діяльність різноманітні інноваційні нововведення для того щоб «гідно триматися на плаву» серед інших готелів курорту [14, 15].

Єдиний у Івано-Франківській області 5 зірковий готель на фоні ковідної кризи та військових дій в Україні показує незначний спад обсягів виробництва в порівнянні з іншими закладами розміщення. Це дає можливість покращувати якість обслуговування та

надання готельних послуг, реалізовувати проекти модернізації у різних сферах. Модернізація виробництва на інноваційній основі стає обов'язковою умовою підтримання високого рівня конкурентоспроможності готельних закладів та в кінцевому рахунку завжди приводить до збільшення доходів підприємства. Вона передбачає використання у виробництві новітніх технологій та обладнання для підвищення якості готельного продукту. Модернізація виробництва є необхідною передумовою забезпечення інноваційного розвитку підприємства. Термін «модернізація» використовується в економічній літературі як для макросистем – «модернізація економіки», так і для мікросистем – «модернізація підприємства». Що стосується модернізації виробництва, то вона є важливим елементом модернізації підприємства. Модернізацію виробництва можна визначити як удосконалення та оновлення матеріально-технічної бази виробництва на засадах останніх досягнень науки і техніки шляхом впровадження інноваційного обладнання, устаткування та механізмів, що використовуються підприємством, з метою підвищення рівня інноваційності та конкурентоспроможності продукції.

Основними рисами модернізації виробництва є:

- впровадження для виробництва інноваційної продукції або зміни технології заснованої на інноваційних методах;
- повторення в певному зазвичай у коротко- та середньостроковому періоді;
- зростаючий характер, призводить до покращення показників;
- характеризується незначним ризиком;
- управління засноване на оперативному і тактичному менеджменті [16].

Підвищення якості обслуговування пов'язане із застосуванням інновацій різного характеру, проте техніко-технологічні - в пріоритеті, над впровадженням яких готель працює системно.

Тривалий період заміна електронних замків в готелі "Radisson Blu Resort, Bukovel" була однією із важливих проблем. Так, за результатами опитування, 80 % гостей були незадоволені наявними електронними замками з картковою системою, оскільки карткова система дуже часто розмагнічувалася. Для вирішення цієї проблеми біля кожного номера було розміщено електронні таблички з QR-кодами, які містять інформацію щодо ключової системи входу в номер. Це означало, що гості можуть користуватися і картковою системою входу в номери і через QR-коди. Тобто кожен гість, поселившись в номер, отримував індивідуальний код, через який міг просканувати електронний код, і через програму сканування QR-кодів і введення особистого коду може отримати доступ до номеру. Такий мобільний ключ - сучасна опція для роботи з безконтактними замками (рис. 2). Повна установка мобільних ключів за планом виконана до початку зимового сезону 2023 року.



**Рисунок 2 – Ілюстрація електронного QR-коду для входу в номер**

Встановлення 1 мобільного ключа в номер – становить 600 грн.

Встановлення плати BLE – 200 грн

RFID-зчитувач – 400 грн

Номерів в готелі 252. Загальна сума для встановлення стійок із QR-кодами для мобільних ключів становить 151 000 грн. Фінансування даної інновації відбувалося на 100 % із доходів готелю.

Наступним інноваційним рішенням стала закупівля робочих смартфонів для всіх працівників. Так званий hotelkit, дана інновація запроваджена в готелі і являється на даний момент однією із найдоступніших інновацій для персоналу готелю.

Hotelkit — це готельна операційна платформа, яка об'єднує команди, покращує внутрішню комунікацію та повністю цифровізує та спрощує щоденні робочі процеси в готелях (рис. 3) [17].

Рішення для співпраці, ведення господарства та управління об'єктами вже використовується понад 2500 готелями по всьому світу.

Тобто кожен працівник на початку робочої зміни отримує Hotelkit, де впродовж робочого дня може комунікувати із кожним департаментом, чи потрібною йому службою для вирішення даного робочого питання. Через дані телефони неможливо здійснювати телефонні дзвінки, всі питання вирішуються автоматизовано через переписку. Працівник певного департаменту вибирає потрібний йому підрозділ, далі обирає певне питання і зв'язується із потрібною йому службою [17]. Модель телефонів, які використали, - Samsung Galaxy M32 2021 M325F 6/128GB, вартістю в 5000 грн. Телефони Hotelkit розподіли між департаментами готелю: служба управління номерним фондом – 10 одиниць, адміністративна служба – 5 одиниць, департамент Housekeeping – 15 одиниць, департамент інженерії - 5, департамент ресторанного господарства - 15 одиниць. Всього 50 телефонів загальною вартістю 250 000 грн.

Дана інноваційна технологія спростила комунікацію між персоналом. Заявки виконуються вчасно та оперативно.

Наступна інновація, яка частково запроваджена в окремих номерах – розумна кімната.

Оскільки планувалося замінити штори у всіх номерах, і тому як альтернативу було запропоновано встановити автоматичну панель. Вона включатиме в себе автоматичне відкриття чи закриття штор, включання чи вимикання світла в певній частині номера, регулювання кондиціонера та подачі тепла в номер.

В готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» активно впроваджується дане інноваційне рішення, на даному етапі починається встановлення панелі «розумної кімнати» в номерах вищої категорії (рис. 4).



Рисунок 3 –  
Hotelkit в  
департаменті  
Housekeeping



Рисунок 4 – Система «розумної кімнати» в номерах

Дана інновація робить відпочинок більш комфортнішим, оскільки являє собою модернізацію звичайних номерних механізмів.

Вже нині світові готельні бренди широко впроваджують інтелектуальні енергетичні системи для автоматичного регулювання потужності ламп освітлення: збільшення чи зменшення їх потужності в залежності від рівня освітлення в кімнаті, автоматичне вимкнення освітлення, коли гість виходить з номеру. Прикметно, що система запам'ятовує сценарії, залишені відвідувачем, і відтворює їх автоматично. Розумний готель - це готель, який використовує підключені до Інтернету електронні пристрої та прилади, які здатні спілкуватися або взаємодіяти один з одним через надсилання або отримання даних, що й робить їх «розумними» [18] (рис. 5).



**Рисунок 5 – Особливості «розумної кімнати» [18]**

Встановлення автоматичної системи «розумна кімната», яка на даний період система функціонує тільки у номерах вищої категорії : президентський номер – 1, номери категорії люкс – 6; номери категорії спа-люкс – 4. Тобто встановлено 11 систем – загальної вартість 93 500 грн.

Власники готелів і обслуговуючий персонал будинків отримують велику користь від збору даних, можливих за допомогою готельних номерів. Наприклад, датчики з підтримкою Інтернету речей можуть надавати дані в реальному часі про окремі кімнати — такі дані, як інформація про зайнятість, освітлення та споживання енергії, водопровідні системи та використання води [19]. Тому в готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» планують розробити розумну панель для спілкування гостей із персоналом, де гості надсилають запити на обслуговування номерів і прибирання через додаток або онлайн-портал. Це дозволить персоналу готелю швидко задовольняти потреби своїх гостей, забезпечуючи гостям зручні та зручні варіанти спілкування (рис. 6).

Тобто гість натискаючи на головне меню, може обрати потрібну йому функцію. Також маючи змогу дізнатися відповідь у віртуального рецепціоніста та потрібне йому питання. Вартість розумної панель для спілкування гостей із персоналом, яку потрібно встановлювати в кожному номері орієнтовно – 3000 грн, таких потрібно 252, загальна вартість яких становить орієнтовно – 756 000 грн.

Пандемія Covid-19 активізувала застосування технічних інновацій, які сприяють підвищенню якості готельного обслуговування в процесі поселення клієнтів. Вони дають можливість зменшити кількість поселень гостей через стійку рецепції, а отже активізувати сам процес. Тому планується розміщення стійок з QR-кодами для самостійного поселення



Рисунок 6 – Активізована панель для спілкування гостей із персоналом

в номер, наприклад Компанії Expert Solution, яка була заснована в 2006 році з метою допомогти готельно-ресторанному бізнесу в Україні бути конкурентним, успішним і ефективним. Таким чином вирішили об'єднати досвід та знання співробітників готелю і розробити набір унікальних інструментів управління підприємством в сфері гостинності. Головна мета - навчити працівників підприємств сфери послуг використовувати програмні і апаратні інструменти для вирішення щоденних бізнес-задач і побудови правильної структури роботи. Сьогодні, програмний продукт SERVIO - це комплексне рішення по автоматизації та оптимізації, яке значно спрощує ведення оперативного і управлінського обліку, формування звітності, управління персоналом і програмами лояльності [20] (рис. 7).

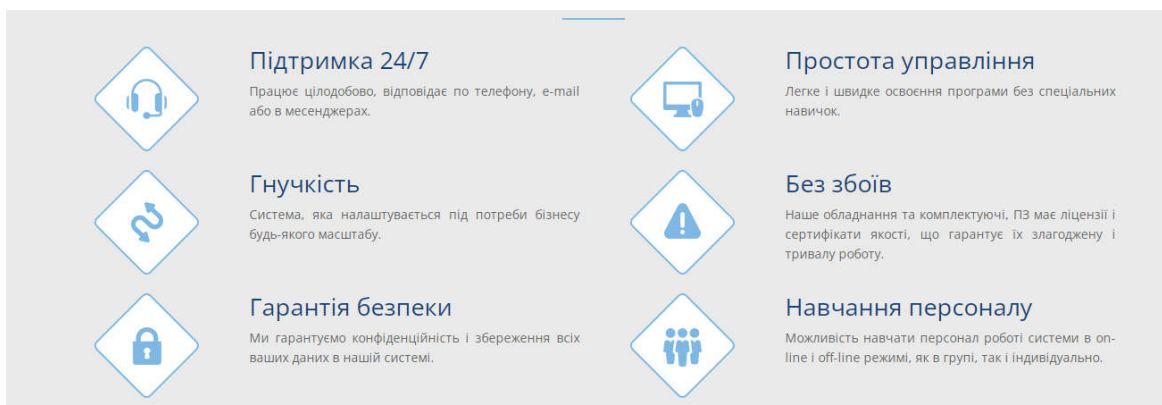


Рисунок 7 – Переваги співпраці із провайдером Expert Solution

Безконтактне рішення для готелів, не відвідуючи рецепції. Це забезпечення безпеки гостей, соціальної дистанції і максимального комфорту. Використовуючи «Мобільний ключ» від ASSA ABLOY Global Solutions, є можливість позбавити гостей від необхідності відвідувати рецепцію для реєстрації або поселення в номер. Реєструватися і відкривати номер гості будуть власним смартфоном.

Це рішення є більш надійною альтернативою відвідування стійки рецепції, відмова від необхідності використовувати ключ-карт, зниження залежності готелі від OTA-каналів, надаючи функцію прямого бронювання через мобільний додаток, а також оптимізація роботи співробітників, дозволяючи їм зосередитися на інших завданнях.

Гостю не доведеться стояти в черзі на рецепції, чекаючи свого поселення. Завдяки «Mobile Access» ключ генерується в додатку на смартфоні і з його допомогою можна відкрити свій номер, не проходячи додаткову реєстрацію при поселенні. Дане рішення не тільки покращить лояльність зі сторони клієнтів, але і значно збільшить ефективність управління, знизить витрати і підвищить прибутковність готелю (рис. 8).





**Рисунок 8 – Поетапне користування додатком**

Всі моделі електронних замків VingCard сумісні з «Mobile Access». Потрібно тільки встановити плату BLE. Для старіших моделей крім установки плати BLE необхідно встановити новий RFID-зчитувач. Встановлення однієї такої автоматизованої системи - 2000 грн., запропоновано встановити 3 стійки. Загальна вартість – 6000 грн.

Слід зауважити, що встановлення мобільних ключів в номери та автоматизованої системи для поселення в номери відбувається за підтримки мережі ASSA ABLOY Global Solutions.

Загальна вартість вже реалізованих інновацій становить – 494 000 грн. Сюди входить встановлення:

- встановлення мобільного ключа – 151 000 грн;
- закупівля Hotelcitiv – 250 000 грн;
- система розумної кімнати – 93 500 грн.

Відповідно до політики конфіденційності готелю, розголошувати офіційну прибутковість від надання основних та додаткових послуг заборонено. Проте ми можемо розглянути період окупності даних інновацій через відсоткове значення щодо прибутковості готелю (рис.9).

Взяті відсоткові дані щодо надходжень за період від січня 2022 року до серпня 2022 року. Припустимо, що 50 % це є максимальний дохід готелю від надання послуги розміщення і становить 1 000 000 грн. Звідси, можемо побачити на скільки відсотків був перевиконаний місячний бюджет. У місяці січні на 20 %, у лютому – 25 %, березень на 10 %, травень – на 5% , червень – на 30 %, липень – на 20 %, серпень – 25 %. Отже період окупності запропонованих інновацій становить приблизно 2 місяця.

Далі розглянемо загальну вартість майбутніх інновацій:

- встановлення автоматизованих стійок із QR-кодами на рецепції готелю для самостійного поселення в готель – 6 000 грн;
  - розумна панель для спілкування гостей із персоналом - 756 000 грн;
- Загальна вартість запланованих інновацій – 762 000 грн.

Із представленої вище діаграми – можна побачити, що період окупності майбутніх інновацій становить приблизно 6 місяців.



Рисунок 9 – Надходження від основної послуги в готелі – розміщення за період січень – серпень 2022 року

Представлена вище статистика щодо надходжень від послуги – розміщення в готелі свідчить про успішність функціонування готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel». Завдяки точним даним щодо вартості інновацій та даних щодо надходження від послуги розміщення ми змогли розрахувати період окупності.

**Висновки.** Управління будь-яким бізнесом сьогодні неможливе без активного використання інновацій, в тому числі і готельним бізнесом. Для запровадження готельним підприємством інноваційної діяльності необхідно удосконалювати принципи процесу стратегічного планування інноваційних впроваджень. Інноваційні стратегії готельних підприємств сприятимуть розвитку інноваційного потенціалу підприємства готельного бізнесу, дозволяють підвищити якість надання готельних послуг. Це, в свою чергу, піднімає конкурентоспроможність як закладу в цілому, так і готельних послуг зокрема.

Світова готельна індустрія вийшла на сучасний, вищий рівень розвитку, в той час як наше вітчизняне готельне господарство вирішує проблему необхідності кількісного зростання готелів. Питання якості послуг тільки актуалізується. У статті обґрунтовано необхідність підвищення якості надання готельних послуг через впровадження інновацій в діяльність готелю. Проаналізовано технічні та організаційні інновації, які вже впроваджені в діяльність готелю та ті, які плануються до впровадження. На прикладі готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» показано, як інноваційні впровадження покращують якість обслуговування в готелі та є економічно доцільними. Цей досвід можливо масштабувати та використовувати в інших закладах розміщення. Тому робота має науково-практичне значення.

### Література

1. Trends and stats: The state of play for European tourism. URL: [https://www.etoa.org/research/etoa-webinar-trends-and-stats-the-state-of-play-for-european-tourism/?fbclid=IwAR2TIRUSjcMFoTWDCVaGjQqhoZD\\_hqCNC3mUHDhgUCbzBK0S04U5INpRky4](https://www.etoa.org/research/etoa-webinar-trends-and-stats-the-state-of-play-for-european-tourism/?fbclid=IwAR2TIRUSjcMFoTWDCVaGjQqhoZD_hqCNC3mUHDhgUCbzBK0S04U5INpRky4) (дата звернення: 15.12.2022).
2. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 448 с.
3. Домінська О.Я. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. Вип. 52, 2017. С. 39-41. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca\\_ekon\\_2017\\_52\\_8/](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8/) (дата звернення: 15.12.2022).

4. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013, № 16. С. 224–228.
5. Сайт готелю Radisson Blu Resort Bukovel. URL: <https://planetofhotels.com/uk/ukrayina/bukovel/radisson-blu-resort-bukovel> (дата звернення: 15.12.2022).
6. Балацька Н. Ю. Репринцева В. М. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. Молодий вчений, 2016, № 1 (28). С. 12– 15.
7. Журавльова С.М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємства готельного господарства. URL: <http://infotour.in.ua/zhuravljova.htm> (дата звернення: 15.12.2022).
8. Україна - 2019: рік якості і досконалості в туризмі. URL: <https://ukraine-itm.com.ua/uk-UA/press/news/2273.aspx> (дата звернення: 15.12.2022).
9. UNWTO: INTERNATIONAL TOURISM AND COVID-19. URL: <https://www.unwto.org/tourism-data/international-tourism-and-covid-19> (дата звернення: 15.12.2022).
10. Поворознюк І.М. Шляхи підвищення якості готельних послуг в Україні. URL: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/5582/1/> (дата звернення: 15.12.2022).
11. Закон України «Про інноваційну діяльність». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> (дата звернення: 15.12.2022).
12. Закон України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3715-17#Text> (дата звернення: 15.12.2022).
13. Global Innovation Index, GII. Ukraine. URL: [https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo\\_pub\\_2000\\_2022/ua.pdf](https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_2000_2022/ua.pdf) (дата звернення: 15.12.2022).
14. Побігун О.В., Плугатор О.М. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ ПІД ЧАС ПАНДЕМІЇ COVID – 19 (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ RADISSON BLU RESORT BUKOVEL). Інноваційний розвиток готельно-ресторанного господарства та харчових виробництв: матеріали II Міжнародної наук.-практ. інтернет конф. Прага: Oktan Print s.r.o., 2021. с.333-334.
15. Коробейникова Я.С., Побігун О.В. Антикризовий менеджмент у сфері готельного-ресторанного бізнесу в умовах пандемії Covid – 19. Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу (серія «Економіка та управління в нафтовій і газовій промисловості»). № 1 (25), 2022. С.172-182. URL: [https://doi.org/10.31471/2409-0948-2022-1\(25\)-172-182](https://doi.org/10.31471/2409-0948-2022-1(25)-172-182) (дата звернення: 15.12.2022).
16. МОДЕРНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА ЯК НЕВІД’ЄМНА СКЛАДОВА ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА. URL: <http://conf.management.fmm.kpi.ua/proc/article/view/179300> (дата звернення: 15.12.2022).
17. Використання hotelkit. URL: <https://hotelkit.net/?noredirect=en-US> (дата звернення: 15.12.2022).
18. РОЗУМНІ ГОТЕЛІ: ЯК ТЕХНОЛОГІЇ ЗМІНЮЮТЬ ІНДУСТРІЮ ГОСТИННОСТІ. URL: <https://www.larnitech.com/smart-hotel/> (дата звернення: 15.12.2022).
19. Розумні готелі IoT- сприяння інноваціям в індустрії гостинності. URL: <https://www.igor-tech.com/news-and-insights/articles/iot-smart-hotels-enabling-innovation-in-the-hospitality-industry> (дата звернення: 15.12.2022).
20. Про компанію Expert Solution. URL: [https://expertsolution.com.ua/uk/about\\_us](https://expertsolution.com.ua/uk/about_us) (дата звернення: 15.12.2022).

### References

1. Trends and stats: The state of play for European tourism (2022). URL: [https://www.etoa.org/research/etoa-webinar-trends-and-stats-the-state-of-play-for-european-tourism/?fbclid=IwAR2TIRUSjcMFoTWDCVaGjQqhoZD\\_hqCNC3mUHDhgUCbzBK0S04U5INpRky4](https://www.etoa.org/research/etoa-webinar-trends-and-stats-the-state-of-play-for-european-tourism/?fbclid=IwAR2TIRUSjcMFoTWDCVaGjQqhoZD_hqCNC3mUHDhgUCbzBK0S04U5INpRky4)

2. Davydova, O. Yu. (2018). Innovatsiine upravlinnia rozvytkom pidpriemstv hotelno-restorannoho hospodarstva: metodolohiia, teoriia i praktyka: monohrafiia. Kharkiv: Vyd-vo Ivanchenka I.S., 2018. 448 s. [in Ukrainian].

3. Dominska, O.Ia. (2017). Suchasnyi stan ta innovatsiini protsesy rozvytku hotelno-restorannoho biznesu v Ukraini. Visnyk Lvivskoho torhovelno-ekonomichnogo universytetu. Ekonomichni nauky. Vyp. 52. S. 39-41. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca\\_ekon\\_2017\\_52\\_8/](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8/) [in Ukrainian].

4. Shapovalova, O.M. (2013). Innovatsiina diialnist, yak osnova pidvyshchennia konkurentospromozhnosti hotelnogo hospodarstva. Visnyk Skhidnoukrainskoho natsionalnogo universytetu imeni Volodymyra Dalia. № 16. S. 224–228 [in Ukrainian].

5. Sait hoteliu Radisson Blu Resort Bukovel (2022). URL: <https://planetofhotels.com/uk/ukrayina/bukovel/radisson-blu-resort-bukovel> [in Ukrainian].

6. Balatska, N. Yu, Repryntseva, V. M. (2016). Osoblyvosti ta perspektyvy rozvytku hotelnogo biznesu v Ukraini. Molodyi vchenyi. № 1 (28). S. 12– 15 [in Ukrainian].

7. Zhuravlova, S.M. (2022). Stratehiia innovatsiinoi diialnosti na pidpriemstva hotelnogo hospodarstva. URL: <http://infotour.in.ua/zhuravljova.htm> [in Ukrainian].

8. Ukraina - 2019: rik yakosti i doskonalosti v turyzmi (2022). URL: <https://ukraine-itm.com.ua/uk-UA/press/news/2273.aspx> [in Ukrainian].

9. UNWTO: INTERNATIONAL TOURISM AND COVID-19 (2022). URL: <https://www.unwto.org/tourism-data/international-tourism-and-covid-19>.

10. Povorozniuk, I.M. (2022). Shliakhy pidvyshchennia yakosti hotelnykh posluh v Ukraini. URL: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/5582/1/> [in Ukrainian].

11. Zakon Ukrainy «Pro innovatsiinu diialnist» (2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> [in Ukrainian].

12. Zakon Ukrainy «Pro priorytetni napriamy innovatsiinoi diialnosti v Ukraini» (2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3715-17#Text> [in Ukrainian].

13. Global Innovation Index, GII. Ukraine. (2022). URL: [https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo\\_pub\\_2000\\_2022/ua.pdf](https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_2000_2022/ua.pdf).

14. Pobihun, O.V., Pluhator, O.M. (2021). ShLIaKhY VDOSKONALENNIA DIIALNOSTI HOTELNOHO HOSPODARSTVA V UKRAINI PID ChAS PANDEMII COVID – 19 (NA PRYKLADI HOTELIU RADISSON BLU RESORT BUKOVEL). Innovatsiinyi rozvytok hotelno-restorannoho hospodarstva ta kharchovykh vyrobnytstv: materialy II Mizhnarodnoi nauk.-prakt. internet konf. Praha: Oktan Print s.r.o. s.333-334 [in Ukrainian].

15. Korobeinykova, Ya.S., Pobihun, O.V. (2022). Antykrizovyi menedzhment u sferi hotelno-restorannoho biznesu v umovakh pandemii Covid – 19. Naukovyi visnyk Ivano-Frankivskoho natsionalnogo tekhnichnogo universytetu nafty i hazu (seriia «Ekonomika ta upravlinnia v naftovii i hazovii promyslovosti»). № 1 (25). S.172-182. URL: [https://doi.org/10.31471/2409-0948-2022-1\(25\)-172-182](https://doi.org/10.31471/2409-0948-2022-1(25)-172-182) [in Ukrainian].

16. MODERNIZATsIIa VYROBNYTsTVA YaK NEVIDIeMNA SKLADOVA INNOVATsIINOHO ROZVYTKU PIDPRYIeMSTVA (2022). URL: <http://conf.management.fmm.kpi.ua/proc/article/view/179300> [in Ukrainian].

17. Vykorystannia hotelkit. (2022). URL: <https://hotelkit.net/?noredirect=en-US> [in Ukrainian].

18. ROZUMNI HOTELI: YaK TEKhNOLOHII ZMINIuIuT INDUSTRIIu HOSTYNNOSTI (2022). URL: <https://www.larnitech.com/smart-hotel/> [in Ukrainian].

19. Rozumni hoteli IoT - spriannia innovatsiam v industrii hostynnosti (2022). URL: <https://www.igor-tech.com/news-and-insights/articles/iot-smart-hotels-enabling-innovation-in-the-hospitality-industry> [in Ukrainian].

20. Pro kompaniiu Expert Solution (2022). URL: [https://expertsolution.com.ua/uk/about\\_us](https://expertsolution.com.ua/uk/about_us) [in Ukrainian].