

РОЛЬ ТА ЗНАЧЕННЯ ІННОВАЦІЙ В НАПРЯМКУ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

THE ROLE AND IMPORTANCE OF INNOVATION IN IMPROVING THE QUALITY OF HOTEL SERVICES ENTERPRISES

Метою статті є узагальнення науково-практичних підходів щодо ролі та значення інновацій в сучасній індустрії гостинності, ідентифікації проблем і визначення пріоритетних напрямів використання цифрових технологій та інноваційного інструментарію для підвищення якості послуг готельного підприємства. Акцентовано на ролі та значенні інноваційних технологій для покращення якості основних, додаткових і супутніх готельних послуг в умовах кризи, невизначеності та в напрямку стратегії розвитку. Досліджено негативні та позитивні приклади цільового впровадження інновацій в інфраструктурне забезпечення, у додаткові та супутні види готельно-ресторанних послуг. Підтверджено потребу подальшого дослідження питання щодо встановлення сучасних векторів інноваційного розвитку готельних підприємств в Україні завдяки диференціації ролі та динаміці зміни акцентів щодо пріоритетного сегментарного значення інновацій в напрямку підвищення якості послуг готельного підприємства із урахуванням довгострокової перспективи, зокрема під час дії воєнного стану та у повоєнний період.

Ключові слова: готелі, конкурентоспроможність, інновації, інноваційний розвиток, індустрія гостинності, мобільні додатки, управління якістю, якісні послуги.

The article is concerned with analyzing the role and importance of innovations in improving the quality of services of a hotel enterprise in the current business environment. The purpose of the article is to summarize scientific and practical approaches to the role and importance of innovations in the modern hospitality industry, to identify problems and determine the priority areas for the use of digital technologies and innovative tools to improve the quality of services of a hotel enterprise. In order to reveal the topic of the study, the author focuses on globalization processes in the field of tourism and the need to take into account the competitive environment in all segments of the hospitality industry as a leading economic sector, where the hotel and restaurant business plays an important role. The differences in certain aspects of the organization and operation of a hotel enterprise are analyzed in accordance with the influence of the external and internal environment, crisis phenomena, periods of uncertainty, etc. The role and importance of innovative technologies for improving the quality of basic, additional and related hotel services in times of crisis, uncertainty and in the direction of development strategy is emphasized. Negative and positive examples of targeted implementation of innovations in infrastructure provision, additional and related types of hotel and restaurant services are studied. The need for further research on the issue of establishing modern vectors of innovative development of hotel enterprises in Ukraine is confirmed by differentiating the role and dynamics of changing emphasis on the priority segmental value of innovations in improving the quality of services of a hotel enterprise at the main levels of management and operation of the institution, taking into account the long-term perspective, in particular during martial law and in the post-war period. However, due to the dynamic challenges of time, this issue remains relevant and requires further systematic detailed analysis of the identified priority areas in the spectrum of research on the impact on the quality of hotel services in the direction of improving various adaptive innovation measures and mechanisms as a result of innovation.

Key words: hotels, competitiveness, innovation, innovative development, hospitality industry, mobile applications, quality management, quality services.

УДК 338.488.2:640.41]-021.4

DOI: <https://doi.org/10.32782/bses.85-32>

Куракін О.Б.¹

старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Черкаський державний технологічний університет

Kurakin Olexandr

Cherkasy State Technological University

Постановка проблеми. Фактично для кожного готельного підприємства в конкурентному середовищі питання визначення ролі та значення інновацій в напрямку підвищення якості готельних послуг має свій рейтинг у сегменті пріоритетності заходів й інструментарію для впровадження, адже існує відмінність у певних аспектах впливу зовнішнього та внутрішнього середовища, факторів впливу під час кризових явищ, періодів невизначеності тощо. Однак завдяки стрімкому розвитку інноваційних технологій, динаміці трендів серед гостей закладів розміщення та пріоритетів у секторі інфраструктурного забезпечення, додаткових і супутніх послуг готельно-ресторанних закладів відповідних змін і набуття відповідних ознак набуває безпосередньо й готельна послуга. Отже, наразі доцільно дослідити роль та значення інновацій в напрямку

підвищення якості послуг готельного підприємства з урахуванням зовнішніх і внутрішніх факторів впливу, а також акцентувати на особливостях застосування інновацій в готелях України під час дії воєнного стану та у повоєнний період.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Роль та значення інновацій в напрямку підвищення якості послуг готельного підприємства в сучасних умовах ведення бізнесу в індустрії гостинності важко переоцінити, що зокрема доведено в низці наукових публікацій. Так, наприклад, у статті О. Носирева [6] здійснено дослідження аспектів конкурентоспроможності та інноваційного розвитку підприємств індустрії гостинності й туризму в сучасних умовах господарювання та тенденції їх розвитку. Ю. Головчук, О. Худоба та Р. Боднар [1] детально аналізували переваги

¹ ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9392-7854>

впровадження цифрових технологій в цій сфері та акцентували увагу на стрімкому розвитку умов і потреби в готельному бізнесі для активної діджиталізації. Б. Дмитришин в своїй публікації підкреслив роль та значимість інновацій у контексті сучасних умов розвитку готельно-ресторанного бізнесу, узагальнив і згрупував за принципом ключової спрямованості функції інновацій та інноваційних технологій в індустрії гостинності [2]. Вагома роль в підвищенні комфорту та зручності для гостей готелів відводиться застосуванню мобільних додатків, систем безконтактного обслуговування, що яскраво відображено в статті Т. Лисюк, О. Терещук, М. Пасічника [4].

Прикладні засади для підвищення якості готельних послуг завдяки впровадженню інновацій розглянуті в наукових працях І. Мендели та Ж. Мендели [5], К. Наумік-Гладкої [7].

Однак детального аналізу та сегментування пріоритетних напрямків в спектрі дослідження впливу на якість готельних послуг в результаті впровадження інновацій недостатньо, що зумовлює подальший розгляд цієї проблематики.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Для розкриття теми дослідження варто акцентувати увагу на глобалізаційних процесах у сфері туризму та необхідності враховувати конкурентне середовище в усіх сегментах індустрії гостинності як провідного напрямку економіки, де пріоритетну роль відіграє готельно-ресторанний бізнес. Наразі потребують подальшого дослідження питання щодо встановлення сучасних векторів інноваційного розвитку готельних підприємств в Україні завдяки диференціації ролі та динаміці зміни акцентів щодо пріоритетного сегментарного значення інновацій в напрямку підвищення якості послуг готельного підприємства на основних щаблях управління та функціонування закладу з урахуванням довгострокової перспективи, зокрема під час дії воєнного стану та у повоєнний період.

Мета статті: узагальнення науково-практичних підходів щодо ролі та значення інновацій в сучасній індустрії гостинності, ідентифікації проблем і визначенні пріоритетних напрямів використання цифрових технологій та інноваційного інструментарію для підвищення якості послуг готельного підприємства.

Серед основних завдань дослідження – збір матеріалів про сучасний стан впровадження інновацій в готельному бізнесі в країнах світу та в Україні під час дії воєнного стану, аналіз впливу інновацій на якість готельних послуг, виокремлення сегментів в індустрії гостинності для подальших досліджень в напрямку адаптації підприємств до впливу зовнішніх і внутрішніх факторів на якісні показники в діяльності готельного підприємства та значенні інноваційних технологій щодо

їх покращення в умовах кризи, невизначеності та в напрямку стратегії розвитку.

Викладення основного матеріалу дослідження. У сфері готельно-ресторанного бізнесу активні процеси в напрямку інноваційних змін безпосередньо або опосередковано пов'язані з економічними, соціальними та/або політичними чинниками. Саме специфіка послуг зумовлює орієнтацію на інноваційні зміни та потребу впроваджувати інновації. Не виключенням є й індустрія гостинності. В рамках цього дослідження готельні послуги мають розглядатися як основна (базова) складова готельно-ресторанного бізнесу, індустрії гостинності, туризму. На практиці рівень гостинності має розглядатися як певний ієрархічний індикатор якості послуг. На підприємствах готельного бізнесу реалізація їх інноваційного потенціалу «залежить від таких факторів, як інституційне забезпечення, стан конкуренції на ринку та наявність кваліфікованого персоналу» [6, с. 112]. Фактично ініціатором інноваційних перетворень на конкретно визначеному готельному підприємстві і виступає його персонал, менеджери підприємства. Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та їх розгалужене застосування в різних сферах економіки зумовили та продовжують мотивувати підприємства акцентувати увагу в першу чергу на технологічних інноваціях. Вагоме значення для впровадження в діяльності готельних підприємств має вплив фахової спільноти в індустрії гостинності, зокрема спілки готельєрів тощо. Однією з причин такої зацікавленості та мотивування до інноваційного розвитку готельного бізнесу є широке використання в діяльності суб'єктів господарювання інтерактивних технологій, контроль за динамікою новацій у сфері комунікативних засобів зв'язку та технологій, аналіз позитивного та негативного досвіду щодо ролі та значення інноваційних засобів й інструментів в діяльності готельних закладів. Маючи певний досвід застосування цифрових платформ у повсякденній діяльності, цілком можлива потреба взаємодіяти з більш ефективними технологічними платформами. Так, наприклад, «для обміну знаннями в спільнотах практиків у готельному секторі» здійснюється збір інформації, моніторинг й аналіз найбільш ефективних засобів [6, с. 112].

Отже, відбувається посилення діджиталізації як галузі в цілому, так і окремо взятого готелю. Особливо це стало помітно під час пандемії та продовжується під час широкомасштабного вторгнення ворога та дії воєнного стану в Україні. Практично переважна більшість процесів у бізнес-середовищі має тенденцію до більш широкого застосування мережі інтернет, адже позиціонування підприємства має бути максимально релевантним і мати свої відмінні ознаки. Особливо це стосується представлення своїх послуг у соціаль-

них мережах, адже наразі досвід їх використання на рівні широких верств населення довів їх вагоме значення у вигляді основного суспільного комунікатора. Також варто враховувати й певну економічну складову використання для підприємств соціальних мереж, адже має місце певна економія ресурсів на рекламу та просування своїх послуг [6, с. 112].

Основні послуги готелів та їх якість характеризують місію готельного підприємства. На практиці готельне підприємство має зацікавленість не тільки безпосередньо в просуванні послуг тимчасового розміщення, але й послуг харчування, низки додаткових і супутніх послуг. Фактично це так звані «комплементарні» види послуг, серед яких, наприклад, послуги оздоровлювально-розважального характеру [6, с. 114]. Готелі в готельно-ресторанних комплексах здебільшого розглядаються як структурний сегмент рекреаційного комплексу, де мають застосовуватися відповідні системні та галузеві підходи з дотриманням вимог до якості.

Отже, управління розвитком готельно-ресторанного комплексу має відповідати його місії, цілям і задачам функціональної належності, що й зумовлює потребу застосування сучасних інноваційних інструментів як зокрема в організаційному, технологічному, управлінському, соціальному, екологічному спрямуванні, так і зважаючи на конкурентне середовище, потребу адаптуватися до викликів часу. Так, наприклад, автоматизація господарської діяльності в готелі може сприяти оптимізації управлінських бізнес-процесів, а це, в свою чергу, мотивує до зацікавлення в створенні комплексного (системного) підходу для розробки й впровадження ефективних бізнес-новацій.

Отже, на фоні створення нової парадигми розвитку цифрової економіки відбувається переоснащення та перепрофілювання окремих сегментів в індустрії гостинності, що зумовлює посилення зацікавленості готельних підприємств до оснащення сучасними засобами комунікації, підкріплення сектору маркетингу спеціалістами з ІТ-технологій тощо. Таким чином, до основних компонентів інформаційного простору в готельному бізнесі можливо віднести інформаційні ресурси, засоби інформаційної взаємодії та інформаційну інфраструктуру [6, с. 117].

Завдяки активному та регулярному інформативному комунікативному простору в середовищі взаємодії в індустрії гостинності актуальним вбачається й застосування запобіжних заходів з метою уникнення кризових явищ або зменшення їх негативного впливу. Також інноваційні засоби комунікації на різних рівнях взаємодії можуть сприяти реалізації планів стратегії виживання в кризових умовах і в ситуації певної невизначеності галузі, при цьому активізуються взаємовідносини з клієнтами завдяки використанню можливостей бло-

гів, кейсів, електронних книг, інфо-графіки тощо, а це зумовлює зокрема й збільшення продажів. При цьому готелі застосовують такі форми взаємодії з клієнтами, як безкоштовні консультації, презентації, оцінки або інші маркетингові пропозиції. Подібні дії потребують достатньо високого рівня знань та виділення відповідного часу на створення комунікативних ланцюжків. Подібна практика взаємодії на ринку готельних послуг може сприяти не тільки продукуванню та просуванню якісних готельних послуг окремого готельного підприємства, але й сприяти поширенню на рівень національного та світового інформаційного простору [6, с. 118].

В епоху широкого розгалуження секторів застосування інтернет-ресурсів майже повсякденним вже є й такий термін як «діджиталізація» або «цифровізація». Це стосується не тільки наукового та правового дискурсу, але й побуту [1]. Ці дві категорії є тотожними, тому в подальшому можливо застосовувати будь-який з них, а сутнісне трактування пов'язується з насиченням «фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними, що фактично уможливорює інтегральну взаємодію віртуального та фізичного, тобто створює кібер-фізичний простір» [1]. У сфері туризму, готельно-ресторанного бізнесу, індустрії гостинності в цілому діджиталізація, перш за все, стосується таких аспектів діяльності, як 3D-тури, віртуальний туризм, онлайн-платформи для туристичних підприємств і готельно-ресторанного бізнесу. Прогнозні оцінки Global Online Travel Booking Market стосувалися зростання щороку на 4,9 % з 2021 р. до 2025 р. сектору онлайн-бронювання подорожей, що мало б досягти 765 мільярдів доларів США [1]. Отже, подібний прогноз засвідчує переконаність у зростаючій ролі цифрових платформ у сфері туризму та індустрії гостинності. Одночасно значне впровадження в сфері туризму та гостинності продовжує отримувати й штучний інтелект (далі – ШІ) й різноманітні цифрові технології, зокрема й галузевого спрямування. У зв'язку з динамічним зростанням темпів діджиталізації в сучасній туристичній сфері та індустрії гостинності можливі й певні проблеми, для вирішення яких доцільно визначити пріоритетні напрямки. Це зокрема стосується конфіденційності та безпеки даних, так званої «цифрової нерівності», технологічної інфраструктури та рівня цифрової грамотності, дегуманізації послуг, залежності від онлайн-оглядів, надмірного туризму (Over-tourism) і впливу на довкілля, зміни очікувань клієнтів [1]. Отже, діджиталізація індустрії туризму та гостинності сприяє створенню не лише можливостей, але з нею можуть бути пов'язані й певні перестороги, для передбачення яких та усунення можливих перешкод на шляху до створення та надання

якісних готельних послуг мають бути застосовані важелі конструктивної системи стратегії розвитку з адаптованою до реалій технологічних стратегій.

Наразі можливо стверджувати, що в Україні навіть під час воєнного стану існує певний потенціал для розвитку індустрії гостинності, наукова база та людські ресурси, спрямовані на ефективно впровадження інноваційних рішень з метою зацікавлення споживачів, просування продукції та безпосередньо готельних послуг високої якості, що зумовлює прогнозування потреб споживчого ринку та реалізації інноваційних соціальних екологічних й управлінських проектів. Одночасно неможливо залишити поза увагою й ті факти, що війна викликала численні ситуації, які ускладнили процеси надання готельних послуг із урахуванням різноманіття споживчих потреб у даному місці та в точно визначений час, адже загроза від ворожих обстрілів, повітряні тривоги, комендантський час, енергетичні та низка інших проблем матеріального й нематеріального характеру вимагають не тільки оперативного втручання. І хоча надання готельних послуг в умовах війни загартувало представників бізнесу та й мешканців певних населених пунктів, та все ж без інноваційних заходів практично неможливе забезпечення якості послуг із тенденцією до покращення. Іноді як високий рівень якості сприймається дотримання нормативних стандартів вимог до якості. Наразі перспективними напрямками щодо надання готельних послуг в Україні доцільно вважати їх переорієнтацію на реабілітацію, активізацію роботи в курортних готелях, пристосування готелів до реалій війни і пошук нових форм обслуговування, інфраструктурне забезпечення з переобладнанням для безпечного перебування та автономності енерго- та водозабезпечення, розвиток еко-готелів, розширення спектру послуг апарт-готелів для сімей та тривалого перебування тощо. Для таких нововведень затребувані не лише інноваційні технологічні засоби та інструментарій, але й активний пошук ідей та відповідних ресурсів. У нагоді виявився й досвід зарубіжних країн, які пройшли війну, у тому числі Хорватії, Грузії [2, с. 59].

Отже, інновації характеризуються певними властивостями, що є основою для зрушень у науково-технічному, технологічному, управлінському напрямках, а також мають ознаки практичного застосування, відповідності потребам споживчого ринку та потенційній прибутковості [2, с. 60]. Таким чином, не лише інноваційні технологічні впровадження можуть бути притаманні якісним готельним інноваційним аспектам з метою підвищення їх якості для споживачів. Це може бути потреба враховувати особливості попиту різних категорій поколінь споживачів, що зумовлює попереднє планування відповідної інфраструктури, комплексу якісних послуг із можливістю їх видозміни

та форми подачі гостю [2, с. 62]. Доцільно перелічити ті інноваційні технології, які вже отримали свою апробацію в низці готелів України, у тому числі це стосується доступу до номерів через застосунок у смартфонах, застосування інфрачервоних сканерів, безконтактних платіжних систем, використання веб-чат-ботів, номерів із голосовим керуванням, створення технологічних зал і цифрових конференц-залів, автоматизованих систем управління майном (PMS), застосування технологій віртуальної та доповненої реальності, інноваційного управління енергією, прогнозного інноваційного технічного обслуговування, розумного зарезервованого місця для паркування авто. Сьогодні якісні інноваційні готельні послуги не можуть розглядатися без використання digital-технологій. Прикладом можуть слугувати такі форми та види послуг як онлайн-бронювання замовлення, меню з QR-кодом, оплата послуг за технологією «pay pass», встановлення дисплеїв «Digital Signage» у холах і ресторанах, використання роботів для приготування та подачі страв, приготування страв за молекулярною технологією, ф'южн кулінарія, робота фаст-кежуал-ресторанів, функціонування «open kitchen» або «хабів» для віртуальних закладів та інше [2, с. 63].

Для гостей готелів доступними стають все більш різноманітні послуги, які мають персоналізоване спрямування, відрізняються більшою ефективністю та зручністю сервісу саме завдяки активному впровадженню інновацій в управління готелем. На готельний бізнес можуть впливати новітні технології таких спрямувань як: автоматизація процесів і штучний інтелект, мобільні додатки та цифрові ключі, інтернет речей, хмарні рішення та Big Data, безконтактні платежі, система енергоменеджменту. Так, наприклад, завдяки використанню Mobile Key стала доступною автоматизація регулювання параметрів в номері готелю, зокрема освітлення, температура, адаптація до сезонних коливань. В так званих «розумних» номерах готелів можливо застосовувати голосові команди для регулювання освітлення, роботи телевізора, термостатів тощо. Застосування інноваційного обладнання для регулювання яскравості освітлення доступне й для зон загального користування. Завдяки подібним інноваційним енергозберігаючим пристроям в готелях економиться електроенергія, що також може впливати й на ціноутворення послуг, сприяти збереженню ресурсів. Головне – створення комфорту для гостей готелю, що є вагомим фактором оцінювання рівня досягнення якості послуг.

Якість готельних послуг багато в чому залежить від чіткого визначення доцільності застосування саме обраної системи управління. Це стосується й автоматизації управління, тобто правильний вибір і навички застосування переваг інноваційних

технологій управління можуть забезпечити точність, оперативність та адаптацію до потреб клієнтів готелю. Отже, перед менеджерами керівної ланки управління готелем постає завдання обрати серед різноманіття CRM-систем саме ті, які відповідають спеціалізації закладу та потреби автоматизації не тільки основних, але й додаткових послуг. До переліку таких систем належать класичні POS-системи, мобільні POS-системи (mPOS), хмарні POS-системи, POS-системи для роздрібу, POS-системи самообслуговування [4]. Наразі для автоматизації управління в готелях існує певна класифікація автоматизованих систем бронювання та check-in/check-out, де використовуються платформи (таблиця 1).

Щодо покращення якості готельних послуг з точки зору системи управління відносинами з клієнтами, наразі популярність в сучасних готелях набула CRM-система, завдяки впровадженню якої зберігається та аналізується інформація про гостей, що в свою чергу сприяє кращому розумінню потреб клієнтів і персоналізувати пропозиції. Серед найбільш популярних автоматизованих систем обліку та управління для готелів варто назвати платформу Opera PMS, Fidelio, Protel, Amadeus Hospitality.

В Україні популярність для управління замовленнями, складом і фінансами в готелях і ресторанах набула українська хмарна POS-система Poster POS, а також для управління в кафе і ресторанах, зокрема для обліку та контролю бізнесу завдяки мобільним додаткам і хмарним рішенням, відома українська система SmartTouch POS. В якості прикладів застосування чат-ботів і голосових помічників у готелях зазначимо такі як Dialogflow, Zoho SalesIQ, Alexa for Hospitality, Connie, LivePerson, Booking.com Assistant, Rasa, Heyday, Corezoid, Chatbot Creator, Softcube, Promobot, Kwizbot.

Отже, навіть наведені приклади дають підстави стверджувати про значний вплив на якість готельних послуг сучасних інноваційних платформ

управління в готелях. Також завдяки персоналізованим програмам лояльності існує можливість сприяти підвищенню показників фінансово-економічної діяльності закладів, збільшується довіра клієнтів, що можливо підтвердити звітними даними з операційної діяльності готелю та на основі даних онлайн-платформ.

Варто акцентувати увагу й на такому аспекті організації якісних послуг для клієнтів, які недостатньо володіють навичками щодо технологічних опцій сучасних мобільних операторів і певних технологічних програм, які застосовуються в готельному обслуговуванні. Також можуть мати місце й певні інклюдії. Отже, персонал має зрозуміло та доступно пояснити гостям відповідні правила та умови забезпечення їх потреб. У разі, коли клієнт висловлює бажання отримати послуги за традиційними методами обслуговування, ця потреба має бути задоволена. Таким чином, персонал з метою створення комфорту для гостей готельного закладу повинен орієнтуватися й на соціально-психологічні аспекти обслуговування.

Як відомо, гостьовий цикл готельних послуг технологічно об'єднує чотири базові процедури: бронювання, реєстрацію, обслуговування під час проживання та оформлення виїзду клієнта готелю, кожна з яких має забезпечувати стандартизовані технологічні процеси з відповідною трудомісткістю та порядком процедурних етапів. Головною метою та функціональним обов'язком для якісного виконання кожної процедури має бути максимально можливе задоволення потреб гостя та унікальний досвід гостинності з боку персоналу закладу. Саме для покращення продуктивності праці персоналу готелю з метою уникнення суб'єктивних помилок завдяки автоматизації рутинних і серійних операцій на всіх стадіях обслуговування в готелі й доцільно використати можливості ШІ на основі відповідних програмних алгоритмів із делегованими людиною параметрами та конкретизацією завдань. Однак під час застосування ШІ

Таблиця 1

Характеристика автоматизованих систем бронювання та check-in/check-out систем

Тип системи	Функціональне призначення
Системи онлайн-бронювання номерів через веб-сайти або мобільні додатки	Дозволяє клієнтам самостійно бронювати номери в реальному часі
Системи бронювання через платформи онлайн-туристичних агентств	Платформа автоматично оновлює доступність номерів
Кіоски самообслуговування для великих і аеропортових готелів	Дозволяють клієнтам самостійно пройти процеси check-in та check-out без участі персоналу
Хмарні системи check-in/check-out для малих і середніх готелів та апартаментів	Дозволяють здійснювати автоматизовані операції check-in та check-out без фізичної присутності клієнтів
Мобільні додатки для check-in для смартфонів із використанням у готелях середнього та преміум-класу	Дозволяє клієнтам самостійно проходити check-in, отримувати ключі від номерів і check-out через мобільний телефон
Системи інтеграції з PMS для великих і мережевих готелів	Дозволяють автоматично оновлювати дані про номери, платежі та обслуговування

в організації роботи готелю не варто забувати про необхідність дотримуватися балансу на кожному етапі гостьового циклу між самообслуговуванням відвідувача готелю та людської взаємодії, зокрема на етапі реєстрації.

Висновки. За результатами проведеного дослідження здійснено аналіз відмінностей у певних аспектах організації та діяльності готельного підприємства відповідно до впливу зовнішнього та внутрішнього середовища, кризових явищ, періодів невизначеності тощо. Окреслено фактори впливу на рейтинг пріоритетних і рекомендованих до впровадження в готелях інноваційних заходів й інструментарію. Проаналізовано зміни в динаміці впровадження інновацій в готельному бізнесі в період воєнного стану в Україні та розглянуто пріоритети застосування інноваційного інструментарію в повоєнний період. Досліджено негативні та позитивні приклади цільового впровадження інновацій в інфраструктурне забезпечення, у додаткові та супутні види готельно-ресторанних послуг. Виокремлено сегменти в індустрії гостинності для подальших досліджень в напрямку адаптації підприємств до впливу зовнішніх і внутрішніх факторів на якісні показники в діяльності готельного підприємства. Акцентовано на ролі та значенні інноваційних технологій для покращення якості основних, додаткових і супутніх готельних послуг в умовах кризи, невизначеності та в напрямку стратегії розвитку.

Підтверджено потребу подальшого дослідження питання щодо встановлення сучасних векторів інноваційного розвитку готельних підприємств в Україні завдяки диференціації ролі та динаміці зміни акцентів щодо пріоритетного сегментарного значення інновацій в напрямку підвищення якості послуг готельного підприємства на основних щаблях управління та функціонування закладу з урахуванням довгострокової перспективи, зокрема під час дії воєнного стану в Україні та у повоєнний період.

Зазначена проблематика завдяки динамічним викликам часу залишається актуальною та потребує й в подальшому систематичного детального аналізу виокремлених пріоритетних напрямків у спектрі дослідження впливу на якість готельних послуг в напрямку удосконалення різноманітних адаптивних інноваційних заходів і механізмів у результаті впровадження інновацій.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Головчук Ю.О., Худоба О., Боднар Р. Діджиталізація у сучасній індустрії туризму та гостинності: проблеми і перспективні напрями. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2023. № 8. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-12-03>

2. Дмитришин Б.В. Інновації як визначальний фактор розвитку готельно-ресторанного бізнесу. *Центральноукраїнський науковий вісник. Економічні науки*. 2023. Вип. 9(42). С. 58–66. DOI: <https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023>

3. Клевцов Є.Г., Філіппова О.Ю. Перспективи використання штучного інтелекту і роботизованих систем в готельно-ресторанному бізнесі. *Торгівля і ринок України*. 2023. № 2(54). С. 44–52. DOI: <https://10.33274/2079-4762-2023-54-2-44-52>

4. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>

5. Мендела І.Я., Мендела Є.М. Роль візуалізації проектів у сучасному дизайні готелів. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2023. № 9. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-9-12-02>

6. Носирев О. Конкурентоспроможність та інноваційний розвиток підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2022. № 11-12. С. 110–122. DOI: [10.32680/2409-9260-2022-11-12-300-301-110-122](https://doi.org/10.32680/2409-9260-2022-11-12-300-301-110-122)

7. Naumik-Gladka K. (2023). Peculiarities of marketing communication strategies in the chain entertainment business (hotel, cinema, gaming, restaurant chains). *Problems of modern transformations. Series: Economics and Management*. № 7. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-7-12-03>

REFERENCES:

1. Holovchuk Yu., Khudoba O., Bodnar R. (2023). Didzhytalizatsiia u suchasniy industrii turyzmu ta hostynnosti: problemy i perspektyvni napriamy [Digitalization in the modern tourism and hospitality industry: problems and prospective directions]. *Problems of modern transformations. Series: Economics and management*. No. 8. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-12-03> (in Ukrainian).

2. Dmitrishin B. (2023). Innovatsii yak vyznachalniy faktor rozvytku hotelno-restorannoho biznesu [Innovation as a Determining Factor in the Development of the Hospitality Business]. *Central Ukrainian Scientific Bulletin. Economic sciences*. No. 9(42). P. 58–66. DOI: [https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023.9\(42\)](https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023.9(42)) (in Ukrainian).

3. Klievtsov Ye.G., Filippova O.Yu. (2023). Perspektivy vykorystannia shtuchnoho intelektu i robotyzovanykh system v hotelno-restorannomu biznesi [Prospects of the use of artificial intelligence and robotic systems in the hotel and restaurant business]. *Trade and the Ukrainian market*. No. 2(54). P. 44–52. DOI: <https://doi.org/10.33274/2079-4762-2023-54-2-44-52> (in Ukrainian).

4. Lysiuk T., Tereshchuk O., Pasichnyk M. (2022). Innovatsiini tekhnolohii u hotelno-restorannomu hospodarstvi [Innovative technologies in the hotel and restaurant]. *Economy and society*. No. 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11> (in Ukrainian).

5. Mendela I., Mendela Ye. (2023). Rol vizualizatsii proektiv u suchasnomu dyzaini hoteliv [The role of project visualization in modern hotel design]. *Problems of modern transformations. Series: Economics and Management*. No. 9. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-9-12-02> (in Ukrainian).

6. Nosyriev O.O. (2022). Konkurentospromozhnist ta innovatsiinyi rozvytok pidpriemstv hotelno-restorano-ho i turystychnoho biznesu [Competitiveness and innovative development of enterprises in the hospital-

ity industry and tourism business]. *Scientific Bulletin of Odesa National Economic University*. No. 11-12. P. 110–122. DOI: <https://doi.org/10.32680/2409-9260-2022-11-12-300-301-110-122> (in Ukrainian).

7. Naumik-Gladka K. (2023). Peculiarities of marketing communication strategies in the chain entertainment business (hotel, cinema, gaming, restaurant chains). *Problems of modern transformations. Series: Economics and Management*. No. 7. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-7-12-03>