



*International periodic scientific journal*

ONLINE

*www.sworldjournal.com*

*D.A. Tsenov Academy of Economics - Svishtov (Bulgaria)*

Indexed in  
INDEXCOPERNICUS  
(ICV: 73)  
GOOGLESCHOLAR

# SWorld Journal

**Issue №34**  
**Part 2**  
**November 2025**

*Published by:*  
*SWorld & D.A. Tsenov Academy of Economics, Svishtov, Bulgaria*

**Editor:** Shibaev Alexander Grigoryevich, *Doctor of Technical Sciences, Professor, Academician*  
**Scientific Secretary:** Kuprienko Sergiy, *PhD in Technical Sciences*

**Editorial board:** More than 400 doctors of science. Full list on page:  
<https://www.sworldjournal.com/index.php/swj/about/editorialTeam>

**Expert-Peer Review Board of the journal:** Full list on page:  
<https://www.sworldjournal.com/index.php/swj/expertteam>

The International Scientific Periodical Journal "SWorldJournal" has gained considerable recognition among domestic and foreign researchers and scholars. Today, the journal publishes authors from from different countries.

Journal Established in 2018. Periodicity of publication: 6 times a year

The journal activity is driven by the following objectives:

- Broadcasting young researchers and scholars outcomes to wide scientific audience
- Fostering knowledge exchange in scientific community
- Promotion of the unification in scientific approach
- Creation of basis for innovation and new scientific approaches as well as discoveries in unknown domains

The journal purposefully acquaints the reader with the original research of authors in various fields of science, the best examples of scientific journalism.

Publications of the journal are intended for a wide readership - all those who love science. The materials published in the journal reflect current problems and affect the interests of the entire public.

Each article in the journal includes general information in English.

The journal is registered in the INDEXCOPERNICUS, GoogleScholar.

**DOI: 10.30888/2663-5712.2025-34-02**

**Published by:**  
SWorld &  
D.A. Tsenov Academy of Economics  
Svishtov, Bulgaria  
e-mail: [editor@sworldjournal.com](mailto:editor@sworldjournal.com)

---

Copyright  
© Authors, scientific texts 2025



УДК 640.41:338.48

## DIRECTIONS OF INNOVATIVE DEVELOPMENT OF THE HOTEL BUSINESS

### НАПРЯМИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

**Skrynnik V. I./ Скриннік В. І.***PhD in Food Technology, as.prof. / PhD з харчових технологій, доцент*

ORCID: 0000-0001-6191-5640

*State Biotechnological University, Kharkiv, Alchevskikh St., 44, 61002**Державний біотехнологічний університет, Харків, вул. Алчевських, 44, 61002***Moroz S.E./ Мороз С.Е.***s.p.s., as.prof. / к.пед.н., доц.*

ORCID: 0000-0001-7180-3060

**Kalashnyk O.V./ Калашник О.В.***s.t.s., as.prof. / к.т.н., доц.*

ORCID: 0000-0001-9281-2564

*Poltava State Agrarian University, Poltava, Skovorody St., 1/3, 36003**Полтавський державний аграрний університет, Полтава, вул. Сковороди 1/3, 36003*

**Анотація.** У статті досліджено сутність та класифікацію інновацій у готельному бізнесі як ключового чинника підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності. Визначено основні види інновацій. Розглянуто сучасні тенденції розвитку інновацій у світовій та українській індустрії гостинності, зокрема впровадження цифрових технологій, автоматизації процесів обслуговування, систем управління готелем (PMS), CRM-рішень та «розумних» сервісів. Проаналізовано приклади успішного використання інноваційних рішень у діяльності провідних готельних брендів. Обґрунтовано, що активна інноваційна діяльність сприяє підвищенню рівня сервісу, оптимізації витрат, формуванню лояльності клієнтів і зміцненню конкурентних позицій на ринку.

**Ключові слова:** інновації, готельний бізнес, підприємництво, цифровізація, імідж, індустрія гостинності, сталий розвиток, міжнародні стандарти

### Вступ.

Сучасний готельний бізнес функціонує в умовах динамічних змін ринку, зростання вимог споживачів та високого рівня конкуренції. Для забезпечення сталого розвитку й утримання конкурентних позицій підприємства сфери гостинності дедалі активніше впроваджують інноваційні рішення, які охоплюють різні аспекти їхньої діяльності – від організації сервісу до управління персоналом і просування послуг.

Інновації у готельному бізнесі виступають не лише засобом підвищення ефективності роботи, а й важливим чинником формування позитивного іміджу та привабливості для споживачів. Вони сприяють створенню унікального гостьового досвіду, що відповідає тенденціям персоналізації, цифровізації та



сталого розвитку.

Актуальність теми зумовлена потребою системного аналізу видів інновацій, які застосовуються у готельному секторі, та визначенням їхнього впливу на результативність і конкурентоспроможність підприємств. Особливої уваги потребують продуктові, технологічні, організаційні, маркетингові, сервісні та екологічні інновації, що стають рушійною силою модернізації галузі. Метою статті є узагальнення теоретичних підходів і практичного досвіду впровадження різних видів інновацій у готельному бізнесі, а також виявлення тенденцій та перспектив їх подальшого розвитку в Україні.

### **Виклад основного матеріалу.**

Сфера гостинності належить до тих галузей, що демонструють високу динаміку розвитку та швидко реагують на зміни міжнародного середовища, зокрема впровадження новітніх технологій, цифровізацію сервісних процесів, запровадження міжнародних стандартів якості, а також зростаючі очікування й потреби споживачів. Водночас посилення інтеграційних зв'язків із Європейським Союзом зумовлює необхідність приведення вітчизняного українського туристичного і готельно-ресторанного бізнесу у відповідність до загальноєвропейських стандартів норм та практик.

Відомо, що в сучасному світі інновації є ключовим рушієм економічного, технологічного та соціального розвитку. Їх роль постійно зростає у всіх сферах, включаючи й готельну індустрію, де вони забезпечують конкурентоспроможність, гнучкість і сталість бізнесу. Окрім того, інноваційна діяльність у сфері гостинності є важливою складовою стратегічного управління розвитком готельного підприємства. У сучасних умовах динамічного ринку інновації стають головним інструментом адаптації бізнесу до змін середовища, задоволення нових потреб споживачів та забезпечення стійких конкурентних переваг [1]. У науковій літературі інновації визначаються як упровадження нових або суттєво вдосконалених продуктів, процесів, послуг, методів управління чи маркетингу, що дають підприємству можливість розвиватися, адаптуватися до змін і задовольняти потреби сучасного споживача.



У готельному бізнесі інновації охоплюють широкий спектр напрямів – від розроблення нових видів послуг і стандартів обслуговування до впровадження цифрових технологій управління та автоматизації процесів. Згідно з дослідженнями [2], інноваційність у сфері гостинності визначається рівнем інтеграції інформаційних технологій у процес надання послуг, використанням штучного інтелекту, аналітики великих даних і персоналізації клієнтського досвіду.

Особливістю інноваційної діяльності у готелях є поєднання матеріальних та нематеріальних інновацій. Матеріальні проявляються у модернізації технічної бази, дизайну номерного фонду, впровадженні систем «розумний номер» (smart room), енергоефективного обладнання тощо. Нематеріальні інновації пов'язані з покращенням сервісу, змінами у структурі управління, використанням CRM-систем, розробленням нових маркетингових стратегій і програм лояльності [3].

Сучасна наукова література виділяє декілька підходів до класифікації інновацій у готельному бізнесі. За функціональною ознакою розрізняють:

- ✓ продуктові інновації – створення нових послуг чи пакетів відпочинку;
- ✓ технологічні інновації – автоматизація процесів обліку, бронювання, управління номерним фондом;
- ✓ організаційно-управлінські інновації – удосконалення систем мотивації персоналу, управління якістю, використання аналітичних платформ;
- ✓ маркетингові інновації – нові способи просування, digital-маркетинг, SMM-комунікації;
- ✓ екологічні (екоінновації) – заходи з енергоефективності, управління відходами, використання екологічних матеріалів [4].

У наукових дослідженнях багатьох авторів встановлюються ознаки, за якими класифікують інновації. У статті [5] усі види інновацій згруповані у 3 групи: визначають зміст інновації; визначають рівень та сфери розробки і використання інновацій; діагностика ефективності інновацій. Також у цій роботі подані такі ознаки класифікації інновацій як рівень новизни, новизна місця впровадження, масштабність місця впровадження, предмет інноваційної



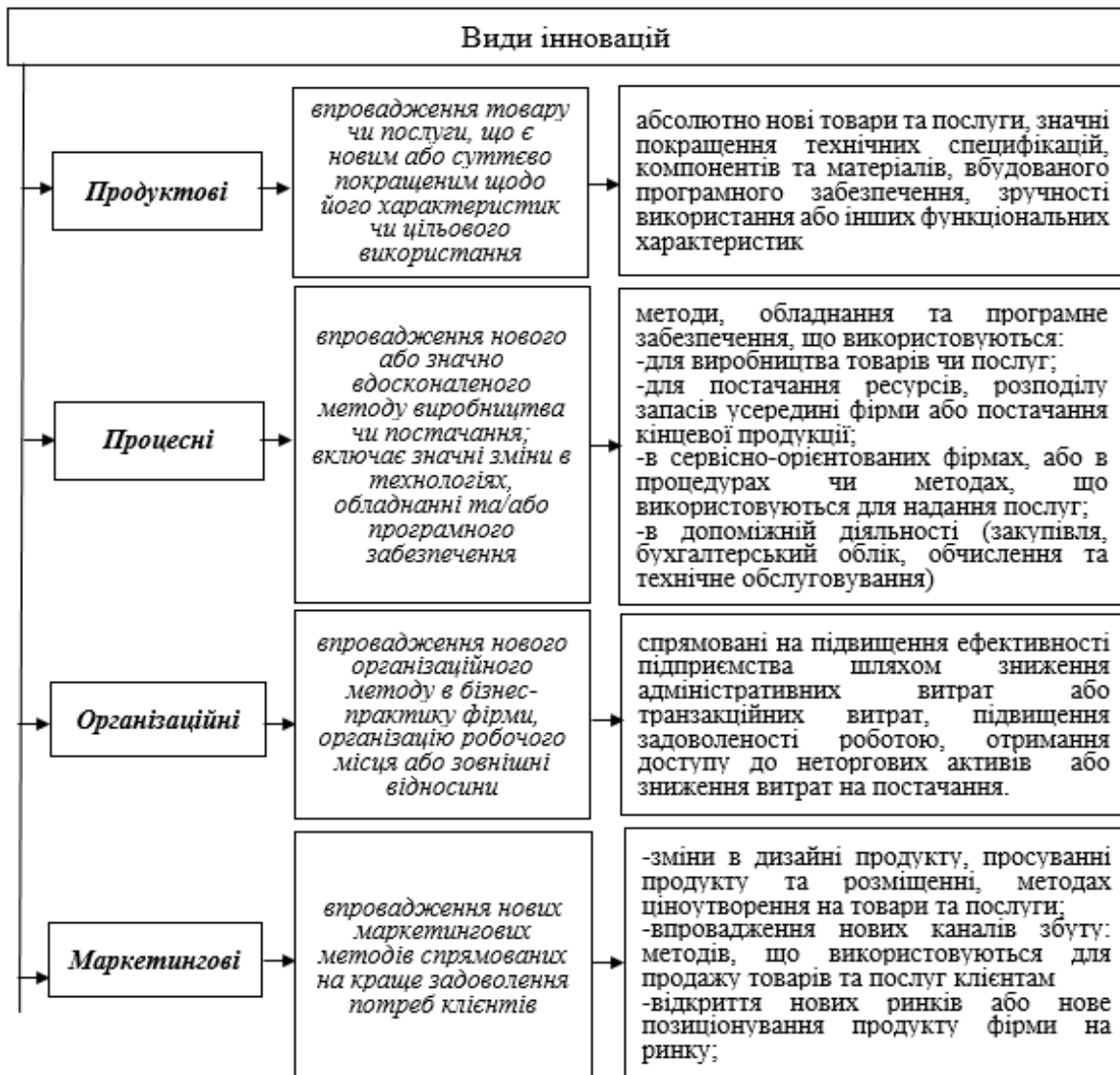
діяльності, тип проведення, сфера застосування, рівень розроблення і поширення нововведення, особливість організації інноваційних процесів, джерела фінансування, етапи життєвого циклу товару (послуги), джерело ідеї, вплив на проблеми розвитку, результативність, задоволення потреб, ефект від впровадження, рівень отриманого ефекту тощо.

У статті [6] до ознак класифікації віднесені такі: результати процесу нововведень (інновацій); ступінь радикальності та новизни; предметний зміст; сфери діяльності; характер задоволення потреб; причини виникнення; термін розробки; масштаб новизни; адресат інновацій тощо. Через те, що економіка успішно генерує, впроваджує та ефективно використовує інновації вчені [7,8] виокремлюють більше двох десятків ознак класифікації інновацій.

Для кращого розуміння та ефективного впровадження інновацій їх потрібно систематизувати та виділити основні ознаки їх класифікації. Розглянемо основні ознаки класифікації інновацій та надамо їх характеристику.

Відповідно до положень [9] зазначено що «інновація — це впровадження нового або значно вдосконаленого продукту (товару чи послуги) чи процесу, нового маркетингового методу або нового організаційного методу в бізнес-практиці, організації робочого місця чи зовнішніх зв'язках». Також у цій роботі визначено продуктові, процесні, маркетингові та організаційні типи інновацій, що дає змогу комплексно оцінювати інноваційну діяльність у готельному секторі [10] (рис. 1).

Інновації в готельному господарстві — це впровадження сучасних технологій та передових методів роботи, спрямованих на підвищення якості обслуговування гостей і загальної ефективності функціонування готелю. Кожен їхній різновид має власні характеристики та по-своєму впливає на діяльність підприємства: від оптимізації операційних процесів до формування унікального та емоційно насиченого гостьового досвіду. Охарактеризуємо подані вище види інновацій для готельного господарства.



**Рисунок 1 – Класифікація інновацій за змінами у діяльності підприємства [10]**

Як зазначалося вище, продуктові інновації в готельному господарстві це пропозиція принципово нового готельного продукту або послуги. Прикладами такого підходу є:

- tiny-house (крихітний будинок) як готельний номер, будує фірма Raus (Німеччина); це невеликі (з максимальною площею 37 м<sup>2</sup>) будинки у віддалених місцях поблизу великих німецьких міст;
- можливість споглядання за зірками з даху готелю Hyatt Regency Maui Resort and Spa (США);
- мобільні готельні номери в напівпричепах (Польща) – перероблені



- автомобільних причепів в унікальні номери з облаштованою функціональною кухнею та великою кількістю лаунжзон;
- glamping – розкішне проживання в наметах, стара ідея на новий лад [11];
  - будиночок із брезентовим дахом – частина слонячого коридору, що з'єднує готель Amboseli (Кенія) з природоохоронними територіями; наметове містечко, кілька традиційних глинобитних круглих будинків готель Puqio (Перу);
  - відсутність телефонів і телевізорів у кімнатах, зона реєстрації гостей на відкритому повітрі, ранкова йога та медитація, майстер-клас з оригамі, спостереження за зірками в саду – це готель Dawn Ranch (США);
  - відпочинок у хатинках з А-подібним каркасом з екологічно чистого зістареного дерева та бетону; це покинуті споруди першопрохідців (готель Highland Base Kerlingarfjöll, Ісландія);
  - розташовані у: базальтовій скелі готель JW Marriott Jeju Resort & Spa (Південня Корея); вбудований у потік лави готель Kona Village, a Rosewood Resort (Гаваї); із солі готель Salar de Uyuni (Болівія) [12];
  - незвичайні місця: в портовому підйомному крані готель Харлінген, (Голландія), в млині готель Cley Windmill (Великобританія), з будинками на деревах готель Боден (Швеція), із льоду готель The Ice Hotel (Швеція) тощо [13].

Отже, продуктові інновації дозволяють готельним підприємствам підвищувати конкурентоспроможність, розширювати цільову аудиторію, задовольняти потреби вибагливих клієнтів та формувати унікальні ціннісні пропозиції для гостей. Завдяки впровадженню нових форматів послуг, створенню тематичних пакетів, модернізації номерного фонду та використанню сучасних рішень, готелі можуть ефективніше реагувати на зміну ринкового попиту та очікувань клієнтів. У результаті такі інновації сприяють зростанню лояльності споживачів, збільшенню доходів та зміцненню позицій підприємства на ринку.

Процесні інновації являють собою нововведення в технології надання



послуги. Ці інновації представлені такими напрямками як автоматизація процесів бронювання, реєстрації та виїзду гостей, використання роботизованої техніки для прибирання, системи «розумний дім» для управління кліматом та освітленням у номерах [10].

Швидкий розвиток технологій, зміни уподобань споживачів, глобальні економічні трансформації зумовлюють постійні зміни, які відбуваються у готельному бізнесі. Очікування гостей – зручність та безпека – виявляється у високому рівні комфорту та сервісу, використанні інноваційних рішень та передових технологій, персоналізованому обслуговуванні. В умовах сучасної конкуренції та змін у поведінці споживачів особливо важливо впроваджувати цифрові технології, що дозволяє підвищити ефективність, знизити витрати та покращити обслуговування клієнтів. Вивчення передового досвіду провідних підприємств готельного бізнесу щодо інновацій дасть змогу знати останні тенденції, готуватися до змін та відкривати нові можливості власного бізнесу.

Процесні інновації в готельній індустрії охоплюють удосконалення внутрішніх операцій, автоматизацію бізнес-процесів та впровадження цифрових рішень, що сприяють підвищенню ефективності роботи та якості обслуговування гостей [14-16].

Процесні інновації відіграють ключову роль у підвищенні ефективності операційної діяльності та конкурентоспроможності сучасних готельних підприємств. На відміну від продуктових інновацій, процесні спрямовані на оптимізацію внутрішніх процедур, автоматизацію сервісу, зменшення витрат і покращення операційного контролю. У світовій готельній індустрії такі інновації охоплюють цифровізацію, впровадження штучного інтелекту, роботизацію, автоматизовані системи управління ресурсами та логістикою, екологічно ефективні технічні рішення.

Світова рада з питань подорожей та туризму (WTTC) наголошує, що штучний інтелект (AI) стає ключовим чинником трансформації туристичної галузі [17]. Одним із найбільш поширених напрямів є інтеграція PMS, CRM й RMS систем, які дозволяють управляти номерним фондом, бронюваннями,



продажами та комунікаціями з гостями в єдиному цифровому середовищі [18]. Наприклад, мережі Hilton і Marriott застосовують RMS-системи IDEaS та Duetto для автоматичного прогнозування попиту й налаштування цін у режимі реального часу [19].

Також, провідним напрямом процесних інновацій є роботизація. Так, готель *Henn-na Hotel* (Японія) – роботизованих працівників для реєстрації гостей [20-21].

Іншим трендом є процесна цифровізація через мобільні екосистеми. Мережа Marriott застосовує Mobile Key та Mobile Check-in, що суттєво скорочує час обслуговування та оптимізує логістику прибуття гостей [22]. Більшість міжнародних мереж, таких як Hilton, Accor та IHG, інтегрують централізовані CRM-системи, що дозволяють збирати дані про поведінку гостей і автоматично налаштовувати внутрішні операції. Готелі Accor впровадили мобільні ключі та онлайн-реєстрацію через платформу Accor Key [19].

Автоматизація сервісних процесів охоплює digital-рішення для управління прибиранням (housekeeping). Платформи на кшталт Optii Solutions або Hotelkit застосовуються для автоматичного формування графіків прибирання, моніторингу чистоти номерів і контролю робіт персоналу.

Back-office процеси активно вдосконалюються за допомогою RFID-технологій, автоматизованих систем складського обліку та електронних систем закупівель. У відповідь на зростаючі вимоги безпеки, гігієни та соціальної дистанції, компанія InvoTech пропонує готелям інноваційне рішення – UHF-RFID систему для безконтактного обліку білизни та уніформи. Ця система дозволяє автоматично відстежувати рух текстильних виробів: кожен предмет (полотенце, постільна білизна, уніформа) оснащується RFID-міткою, яка зчитується як за допомогою стаціонарних антен, так і мобільних рідерів [23].

Значним напрямом процесних інновацій є також підвищення ефективності ресурсокористування. Розумні системи енергоменеджменту, освітлення та клімат-контролю на основі датчиків руху й IoT скорочують витрати електроенергії (наприклад, рішення EcoStruxure™ використовують датчики



присутності для автоматичного регулювання освітлення і температури) [24]. Так, у готелях InterContinental Hotels Group (IHG) застосовується система Green Engage, що дозволяє економити до 25% енергоресурсів. У деяких українських готелях (наприклад, Premier Hotel Lybid) використовуються датчики руху та LED-система розумного освітлення [25]. Крім того, процесні інновації охоплюють HR-автоматизацію: електронні графіки змін, платформи e-learning та цифрові системи оцінювання продуктивності. Готельні мережі використовують HRIS-системи для підвищення ефективності управління персоналом і зниження плинності кадрів [26].

Використання Big Data і штучного інтелекту є однією з найбільш інноваційних сфер готельного бізнесу. Наприклад, готелі мережі Marriott застосовують AI-алгоритми для аналізу поведінки гостей і персоналізації пропозицій, що підвищує конверсію продажів. Подібні рішення впроваджуються і в українських готелях через чат-боти та CRM-системи з аналітичними модулями [20].

Аналітичні дослідження дали змогу представити основні напрями процесних інновацій у готельному бізнесі та їх приклади впровадження у вигляді таблиці 1.

Сучасні тренди свідчать, що процесні інновації стали не лише інструментом оптимізації витрат, а й чинником підвищення якості сервісу та стійкості бізнес-моделей. Готелі, що активно впроваджують цифрові операційні рішення, демонструють вищий рівень задоволеності гостей [27].

На глобальному ринку процесні інновації дедалі більше інтегруються з екологічними та соціальними принципами сталого розвитку. Зокрема, впровадження систем енергоменеджменту, управління відходами та безконтактних сервісів значно зменшує вуглецевий слід готельних операцій, що відповідає стандартам ESG. Таким чином, процесні інновації забезпечують фундамент для формування конкурентоспроможної бізнес-моделі готельного підприємства в умовах високої турбулентності ринку та зростання цифрових вимог споживачів.



**Таблиця 1 – Основні напрями процесних інновацій у готельному бізнесі та приклади їх впровадження**

Напрямок інновацій	Характеристика, приклади рішень	Приклади впровадження у готелях
Автоматизація та роботизація операцій	Використання роботів, автоматизованих систем реєстрації, технічних роботів для room-service	Yotel Roboporters, Henn-na Hotel – роботи на ресепшені та в обслуговуванні
Автоматизація housekeeping	Системи управління прибиранням і сервісними процесами, Optii, Hotelkit, автоматичні графіки прибирання	Marriott; Hyatt; Radisson (Optii)
Цифровізація операцій (PMS/CRM/RMS)	Об'єднання управлінських процесів у єдиній системі	Hotel Atlas Deluxe; Marriott (IDeaS, Duetto); Hilton
Мобільні та безконтактні технології	Self check-in, digital key, безконтактні платежі, мобільні гостьові кабінети	Marriott Mobile Key; Hilton Digital Check-in; Accor Key; Reikartz Digital; Marriott Bonvoy App
Аналітика даних та AI-алгоритми	Прогнозування попиту, автоматичне планування завантаження номерного фонду, персоналізовані пропозиції	Hilton, Accor – централізовані CRM та AI-модулі прогнозування, Marriott AI-аналітика;
Системи енергоменеджменту та IoT	Зниження витрат енергії за рахунок автоматизації, смарт-датчики, автоматизований контроль освітлення, вентиляції, температури	IHG – системи енергоконтролю для зниження енергоспоживання; Premier Lybid – датчики руху
HR-технології	Автоматизація управління персоналом, планування змін, LMS, HRIS, онлайн-тестування	Hilton – LMS; Reikartz – HR-система планування
Оптимізація логістики та Back-office	Управління інвентарем, автоматизовані складські системи, цифрові платформи управління персоналом	Accor – Workforce Management System; Hyatt (RFID); IHG – цифровий контроль інвентарю

Маркетингові інновації у готельному бізнесі передбачають впровадження нових стратегій, технологій та підходів для залучення та утримання клієнтів, підвищення впізнаваності бренду та збільшення прибутковості підприємства [9]. Вони спрямовані на адаптацію до змін ринкових умов, технологічного прогресу та зростання очікувань споживачів.

Цифровий маркетинг і присутність онлайн є одним із ключових напрямів маркетингових інновацій. Готелі активно використовують соціальні мережі, email-маркетинг, контент-маркетинг, таргетовану рекламу та SEO-оптимізацію [28]. Прикладом використання соціальних мереж є створення готелем Marriott центру M Live, який дозволяє взаємодіяти з гостями через соціальні мережі



(Instagram, Facebook, Twitter) на основі їхнього місця перебування. Це дозволяє надсилати персоналізований контент, наприклад, привітання, чи створювати «момент несподіванки» (surprise-and-delight) для гостей [29].

Важливим напрямом є персоналізовані пропозиції та CRM-системи, які дозволяють збирати дані про вподобання гостей і історію бронювань, щоб пропонувати індивідуальні пакети та знижки. Міжнародний готель Hilton використовує CRM для створення спеціальних пропозицій для постійних клієнтів у всьому світі [30].

Сучасні готелі застосовують інтерактивні сервіси та омніканальні комунікації для просування послуг. Використання чат-ботів, мобільних додатків і QR-меню дозволяє гостям швидко отримувати інформацію, бронювати послуги та залишати відгуки. Так, мережа Marriott International використовує платформу Marriott Bonvoy для персоналізованих запитів (через мобільний чат і mobile request) та індивідуальних пропозицій [31].

Інноваційні пакети та тематичні пропозиції дозволяють готелям виділитися серед конкурентів. Наприклад, Brenners Park-Hotel & Spa у Німеччині пропонує оздоровчі пакети “Feel Good Retreat”, що включають сеанси фізіотерапії, аквагімнастику, мануальний лімфодренаж та індивідуальний план оздоровлення. Такі пакети орієнтовані на підвищення комфорту та здоров'я гостей, одночасно підкреслюючи ексклюзивність пропозиції готелю та залучаючи клієнтів, які шукають wellness-досвід [32].

Сучасні маркетингові інновації передбачають активне використання аналітики та штучного інтелекту (AI) для підвищення ефективності взаємодії з гостями. Наприклад, мережа Hilton застосовує AI-інструменти для аналізу поведінки гостей, прогнозування попиту та створення персоналізованих пропозицій. Системи обробляють дані про історію бронювань, вподобання клієнтів та їх активність у програмі лояльності, що дозволяє надсилати індивідуальні пакети послуг та рекомендації, підвищуючи лояльність та задоволеність гостей [33].

Важливим напрямом сучасних маркетингових інновацій є екологічний та



соціальний маркетинг. Готелі впроваджують програми енергозбереження, використання екологічних матеріалів та підтримку локальних спільнот, що одночасно підвищує привабливість бренду та залученість гостей [34].

Організаційні інновації передбачають запровадження нових підходів у діловій практиці підприємства, удосконалення способів організації праці, формування сучасних моделей взаємодії із зовнішніми партнерами, створення оновлених управлінських структур та вимог до посад, а також використання сучасних методів менеджменту. У готельному бізнесі такі інновації охоплюють трансформації в системі управління, корпоративній культурі та бізнес-процесах, які спрямовані на підвищення операційної ефективності, гнучкості підприємства в умовах ринкових змін і більш повне задоволення потреб гостей [35]. Вони передбачають не лише впровадження нових технологій, а й оптимізацію організаційної структури, покращення комунікації між підрозділами та розвиток корпоративних стандартів обслуговування. Одним із ключових напрямів організаційних інновацій у готельному бізнесі є децентралізація управління та створення міжфункціональних команд, що дозволяє пришвидшити прийняття рішень і підвищити гнучкість у реагуванні на потреби гостей. Такі зміни в структурі часто супроводжуються впровадженням гнучких систем планування та делегування відповідальності, що покращує комунікацію між підрозділами і скорочує бюрократію. Дослідження, проведене в п'ятизіркових готелях Північного Кіпру, показало, що децентралізація значно підвищує інноваційну активність співробітників – тобто, співробітники частіше пропонують нові ідеї та «проактивно» реагують на внутрішні зміни [36].

Розвиток корпоративної культури та мотиваційних систем, що спрямовані на підвищення залученості персоналу, підтримку інноваційного мислення та покращення якості обслуговування гостей є важливим напрямом організаційних інновацій. Одним із ключових напрямів організаційних інновацій є розвиток корпоративної культури та мотиваційних систем, спрямованих на підвищення залученості персоналу та підтримку інноваційного мислення. У мережі Marriott International впроваджено цифрову HR-платформу mHUB — хмарне рішення на



базі Oracle Fusion, яке дає співробітникам доступ до інформації про розвиток, навчання, внутрішні вакансії, а також дозволяє керівництву отримувати аналітику в реальному часі. Це сприяє персоналізації взаємодії з працівниками, підвищенню їхньої залученості та лояльності [37]. Крім того, Marriott розробив програму розвитку лідерських компетенцій — En Route, яка об'єднує низку курсів для майбутніх лідерів і проводиться через змішане навчання (онлайн + очні сесії) [38].

Одним із ключових напрямів організаційних інновацій є оптимізація внутрішніх комунікацій та інформаційних потоків, що передбачає впровадження цифрових платформ для обміну даними між відділами, автоматизацію звітності та централізоване управління документацією. Це дозволяє швидко координувати дії персоналу, знижувати ризик помилок і підвищувати загальну ефективність готелю. У роботі [39] йдеться про створення ІТ-платформи, яка підтримує централізований обмін інформацією в готельному бізнесі.

Впровадження гнучких моделей управління персоналом, таких як дистанційна робота для адміністративних підрозділів, адаптивні графіки та системи онлайн-контролю продуктивності є ще одним із напрямів організаційних інновацій. Це дозволяє оптимізувати витрати на персонал, підвищити мотивацію співробітників та покращити сервіс для гостей. Наприклад, Hilton Worldwide оголосила про створення 700 нових повних штатних “work-from-home” позицій у своїй службі резервацій і обслуговування клієнтів [40].

Не менш важливим є впровадження стратегій сталого розвитку та корпоративної соціальної відповідальності (CSR / ESG), які включають стандарти екологічної поведінки, енергозбереження та активну участь у соціальних проєктах. Наприклад, мережа IHG реалізує програму Green Engage, яка автоматично відстежує використання енергії, води та утворення відходів у готелях, допомагаючи знижувати екологічний вплив і витрати [41].

Таким чином, організаційні інновації в готельному бізнесі забезпечують підвищення ефективності управління, розвиток персоналу, гнучкість у прийнятті



рішень та інтеграцію принципів сталого розвитку, що сприяє стійкому розвитку підприємств сфери гостинності.

Проведений аналіз дав змогу уявити інновації у готельному бізнесі у вигляді схеми (рис. 2) та зробити відповідні висновки.



Рисунок 2 – Види інновацій у готельному бізнесі

**Висновки** Сучасний готельний бізнес стикається із викликами, які пов'язані із необхідністю оновлення сервісних стандартів, впровадження екологічно сталих практик, адаптації до нових цифрових інструментів, підвищення ефективності управління персоналом, формування нового клієнтського досвіду, конкуренцією з альтернативними формами розміщення тощо. Підсумовуючи, варто зазначити, що різні види інновацій у готельному бізнесі свідчать про його багаторівневий і комплексний характер.

Інновації у готельному бізнесі відіграють ключову роль у підвищенні конкурентоспроможності, оптимізації бізнес-процесів, розвитку персоналу та зміцненні бренду. Комплексне впровадження продуктивних, процесних, організаційних та маркетингових інновацій дозволяє готелям ефективно адаптуватися до змін ринку, покращувати якість обслуговування гостей і забезпечувати сталий розвиток бізнесу. Приклади українських та міжнародних готелів демонструють, що інноваційний підхід стає критично важливим для успіху в сучасній індустрії гостинності.



## Література

1. Швець І. Б. Інноваційна діяльність у готельному господарстві: сучасні тенденції розвитку. Вісник економічної науки України. 2021. №1. С. 83-88
2. Buhalis D., Leung R. Smart hospitality – Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. International Journal of Hospitality Management. 2018. Vol. 71. P. 41-50.
3. Долинська О. В., Козак Н. І. Інноваційні технології в управлінні готельним підприємством. Економіка і суспільство. 2022. №39. С. 102-109.
4. Hjalager A.-M. A review of innovation research in tourism. Tourism Management. 2010. Vol. 31(1). P. 1-12.
5. Шабан К.С., Зозульов О.В. Класифікація інновацій підприємств, що входять до міжорганізаційних об'єднань. URL: <https://ev.fmm.kpi.ua/article/view/80632/76244>.
6. Буковецька, Ю. І. Сучасні підходи до визначення сутності та класифікації інновацій. Економічний аналіз : зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол. : В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2014. Том 17. № 1. С. 32-37.
7. Чіков І. А. Теоретичні підходи до визначення сутності поняття «інновація». URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11\\_2019/181.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2019/181.pdf).
8. Куц Л.Л., Окопний Л.С. Види інновацій підприємств. URL: <https://surl.li/njnxys>
9. Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data, third edition, OECD, 2005. P. 46
10. OECD. Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation. – 4th ed. – OECD Publishing, Paris, 2018.
11. Дорош Ю.С. Географія продуктивних інновацій у готельному господарстві Карпатського регіону України. Науковий вісник Херсонського державного університету, 2024. Випуск 20. С. 56-65. DOI <https://doi.org/10.32999/ksu2413-7391/2024-20-7>.



12. Найкращі нові готелі світу: гарячий список 2024 року. URL: <https://surl.li/jawxur>.
13. 10 найнезвичайніших готелів світу. URL: <https://surl.lu/ldqcaj>.
14. Кулиняк І. Я., Корпало О. А. Інноваційні тренди цифровізації бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. DOI: 10.37734/2409-6873-2023-4-15.
15. Ільницька-Гикавчук Г. Інноваційні інструменти менеджменту готельного підприємства. Review of Transport Economics and Management. DOI: 10.15802/rtem2025/338862.
16. Нодь О. Інноваційні тенденції в сфері готельного обслуговування в умовах сучасних викликів. Modeling the Development of the Economic Systems. DOI: 10.31891/mdes/2024-12-39.
17. World Travel & Tourism Council. *AI Set to Shape the Future of Travel & Tourism, Says WTTC* URL: <https://surl.li/fccswi>.
18. Лисюк Т. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. *Економіка та суспільство*. 2024. DOI: 10.32782/2524-0072/2024-67-13.
19. Duetto Reports Increased Adoption of Revenue Technology. URL: <https://surl.li/ljstwc>.
20. Інновації в готельно-ресторанній індустрії / Марія Паска та ін. *Humanities Studies*. 2022. DOI: 10.26661/hst-2022-12-89-17.
21. Перші у світі готелі з роботизованим персоналом роблять бізнес-подорожі ще більш популярними. URL: <https://surl.lu/iywtpv>.
22. Mobile check-in is transforming the hospitality industry. URL: <https://surl.li/rvuekd>.
23. Stay Safe Using the InvoTech UHF-RFID System for Contactless Linen and Uniform Inventory Management. URL: <https://surl.li/zitsxe>.
24. Hotel IoT solutions and services. URL: <https://surl.li/qmivnl>.
25. IHG Green Engage Provides Hotels with Streamlined Approach to Achieve Important Sustainability Certifications. URL: <https://surl.li/qepxrv>.



26. Wafi Al-Karaghoul. The Impact of Human Resource Information Systems (HRIS) on Staff Retention in Hospitality Organisation. URL: <https://surl.li/qtjoih>.
27. Дудник, С. Інновації в управлінні готелями: вплив нових технологій на покращення обслуговування клієнтів. Економіка та суспільство, 2024. (66). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-66>.
28. Шикіна, О., Нечева, Н., & Тищенко, І. Застосування DIGITAL-маркетингу в готельному бізнесі. Економіка та суспільство, 2023. (58). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-29>
29. Samuely Alex. Q&A: How Marriott's real-time command center cultivates social engagement, geo-fencing. URL: <https://surl.li/xkymf>.
30. Hilton expands on-property messaging in bid to enhance guest experience. URL: <https://surl.li/wzoznj>.
31. Marriott Bonvoy Rolls Out Refreshed Mobile App. URL: [https://www.hospitalitynet.org/news/4111027.html?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.hospitalitynet.org/news/4111027.html?utm_source=chatgpt.com).
32. Villa Stephanie at Brenners Park-Hotel & Spa. URL: <https://surl.li/oygsr>.
33. Kontzer Tony. Data-Driven Hospitality. URL: <https://surl.li/mtsfnu>.
34. Six Senses 2024 Sustainability Impacts. URL: <https://surl.li/tpydrs>.
35. Бондаренко, Л., Стахорська, О., Чаус, В. Вплив інноваційних рішень на конкурентоспроможність закладів готельно-ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство, 2025. (78). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-109>
36. Darvishmotevali M. Decentralization and Innovative Behavior: The Moderating Role of Supervisor Support. International Journal of Organizational Leadership 8(2019) 31-45. URL: <https://surl.li/agpwic>.
37. Creating five-star associate experiences. URL: <https://surl.li/ktqgks>.
38. Marriott International Navigates Challenges With Leadership Development. URL: <https://surl.li/wtkrzv>.
39. Бірюкова Ю. Формування платформи інформаційних технологій для підтримки та розвитку готельного бізнесу. Менеджмент. 2021. Вип. 1 (33). С. 123-131.
40. Hilton Opens 700 New Work-From-Home Positions. URL:



<https://surl.lu/krmaow>

41. IHG Green Engage™ system. URL: <https://surl.li/ltepgw>.

**Abstract.** *The article examines the essence and classification of innovations in the hotel business as a key factor in increasing the competitiveness of hospitality enterprises. The main types of innovations are identified. Modern trends in the development of innovations in the global and Ukrainian hospitality industry are considered, in particular the introduction of digital technologies, automation of service processes, hotel management systems (PMS), CRM solutions and "smart" services. Examples of successful use of innovative solutions in the activities of leading hotel brands are analyzed. It is substantiated that active innovative activity contributes to improving the level of service, optimizing costs, forming customer loyalty and strengthening competitive positions in the market.*

**Keywords:** *innovation, hotel business, entrepreneurship, digitalization, image, hospitality industry, sustainable development, international standards*