

Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292. Ефективна економіка. 2026. № 1. ISSN 2307-2105

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2026.1.108>

УДК 338.48:658.5:004

Є. І. Стопченко,

аспірант кафедри менеджменту готельно-ресторанного бізнесу,

Державний торговельно-економічний університет

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0873-8486>

ДЕТЕРМІНАНТИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

E. Stopchenko,

Postgraduate student of the Department of Hotel and Restaurant Business

Management, State University of Trade and Economics

DETERMINANTS OF THE DEVELOPMENT OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE HOTEL BUSINESS

У статті досліджуються детермінанти розвитку інноваційних технологій у готельному бізнесі, зокрема в умовах воєнних та кризових викликів в Україні. Актуальність дослідження зумовлена потребою забезпечення стійкості, адаптивності та конкурентоспроможності готельних підприємств у сучасних умовах цифровізації та нестабільності ринку. Метою статті є аналіз ключових факторів, що впливають на впровадження інноваційних технологій, та обґрунтування їх практичного значення для розвитку готельного сектору. Використано методи

системного та порівняльного аналізу, огляду літератури, а також узагальнення реальних українських кейсів. Основний матеріал включає класифікацію детермінант (технологічні, економічні, соціально-демографічні, регуляторні, конкурентні, кризові та культурно-психологічні), приклади їх практичного застосування в українських готелях і очікувані результати впровадження. Висновки свідчать, що інноваційні технології підвищують ефективність операцій, персоналізацію сервісу, лояльність споживачів та стійкість бізнесу, водночас забезпечуючи адаптацію до воєнних та економічних викликів.

The article examines the determinants of innovative technologies development in the hotel industry, with a particular focus on the Ukrainian context under conditions of war and crisis. The relevance of the study is driven by the need to ensure business resilience, adaptability, and competitiveness in the contemporary hospitality sector amid increasing digitalization and market instability. The aim of the research is to analyze the key factors influencing the implementation of innovative technologies and to substantiate their practical significance for the development of hotel enterprises. The study employs systematic and comparative analysis, literature review, and synthesis of real Ukrainian hotel cases. The main material includes the classification of determinants into technological, economic, socio-demographic, institutional-regulatory, competitive, crisis-related, and cultural-psychological factors, accompanied by examples of their practical application and expected outcomes in Ukrainian hotels. Technological determinants encompass the adoption of cloud-based PMS, mobile applications, AI concierge services, and big data analytics to enhance operational efficiency and service personalization. Economic determinants focus on revenue management systems, automation, and resource optimization to improve profitability. Socio-demographic and cultural factors highlight the impact of customer behavior, generational preferences, and organizational culture on the successful implementation of innovations. Institutional and regulatory determinants emphasize the role of state digitalization policies,

cybersecurity, sustainability standards, and ESG compliance. Crisis-related determinants, including the war and pandemic challenges, act as catalysts for digital and contactless services, enhancing the resilience of hotel operations. The analysis of Ukrainian cases demonstrates that the integration of innovative technologies increases customer satisfaction, operational efficiency, loyalty, and competitive advantage, while ensuring the adaptability of businesses to external shocks. The study concludes that innovative technologies are essential for sustainable development in the hotel industry and that further empirical research is required to explore determinants influencing innovation adoption in small and medium-sized hospitality enterprises.

Ключові слова: *інноваційні технології, готельний бізнес, управління, цифровізація, стійкість бізнесу, інноваційні детермінанти, воєнні виклики, CRM.*

Keywords: *innovative technologies, hotel industry, management, digitalization, business resilience, innovation determinants, war challenges, CRM.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Розвиток готельного бізнесу в сучасних умовах визначається посиленням конкуренції, цифровізацією сервісів та зростанням вимог споживачів до якості й безперервності обслуговування. Для України ці процеси суттєво ускладнюються впливом повномасштабної війни, що призвела до трансформації туристичних потоків, обмеженості ресурсів, підвищених безпекових ризиків і необхідності адаптації готельних підприємств до кризових умов функціонування. У таких обставинах інноваційні технології набувають особливого значення як інструмент забезпечення стійкості бізнесу, оптимізації витрат і підтримання якості послуг.

Водночас практика засвідчує, що впровадження інновацій у готельному секторі має нерівномірний характер і часто здійснюється без системного

урахування чинників, які визначають його ефективність в умовах воєнних викликів. Наукова проблема полягає у фрагментарності підходів до визначення детермінант розвитку інноваційних технологій, зокрема взаємодії внутрішніх організаційних ресурсів, управлінських рішень та зовнішнього середовища нестабільності.

Дослідження детермінант розвитку інноваційних технологій у готельному бізнесі безпосередньо пов'язане з важливими науковими завданнями поглиблення теоретичних положень інноваційного розвитку сфери гостинності в кризових умовах. Одночасно воно має прикладне значення, оскільки спрямоване на формування обґрунтованих управлінських рішень щодо адаптації, цифрової трансформації та підвищення стійкості готельних підприємств в умовах воєнного стану.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сучасних наукових дослідженнях готельного бізнесу інноваційні технології розглядаються як один із ключових чинників забезпечення конкурентоспроможності, операційної ефективності та стійкого розвитку підприємств сфери гостинності.

Фундаментальними для формування теоретичних підходів до вивчення інноваційної активності готелів є праці, у яких інновації трактуються як результат поєднання організаційних, структурних та ринкових характеристик підприємства. Зокрема, у роботах Ф. Орфіла-Сінтес (F. Orfila-Sintes) та співавторів [12] інноваційна поведінка готелів пов'язується з такими детермінантами, як розмір підприємства, форма власності, тип управління та стратегічна орієнтація на ринок. Подальший розвиток цього підходу представлено в дослідженнях Е. Мартінес-Рос (E. Martínez-Ros) [9] та Ф. Орфіла-Сінтес (F. Orfila-Sintes) [12], де акцент зроблено на зв'язку між інноваційною активністю та характеристиками внутрішнього середовища готелю. Автори підкреслюють, що інновації у готельному бізнесі не є випадковими, а формуються під впливом стратегічних рішень менеджменту, рівня професійної підготовки персоналу та орієнтації на диференціацію послуг.

Окремий напрям досліджень присвячено аналізу поведінкових та організаційних чинників інновацій. У роботі Р. Ейд та Дж. Ейгаг (R. Eid, G. Agag) [6] інноваційна діяльність у готельному секторі інтерпретується крізь призму організаційної культури, підтримки з боку керівництва та зовнішнього конкурентного тиску.

Вагоме місце в сучасній літературі займають дослідження детермінант впровадження інформаційних технологій. Зокрема, у публікаціях І. Еззаоуя (I. Ezzaouia) та співавторів [7] показано, що рішення щодо цифровізації готельних процесів формується під впливом поєднання індивідуальних факторів (рівень цифрової компетентності персоналу), організаційних ресурсів та зовнішнього середовища, включаючи регуляторні вимоги й очікування клієнтів. Автори наголошують на значенні сприйнятих вигід від використання технологій як ключового стимулу інноваційної активності.

Новітні дослідження зосереджуються на впровадженні передових технологій, зокрема роботизації та цифрової трансформації готельного бізнесу. У працях А. Пізам (A. Pizam) та співавторів [13] детермінанти впровадження робототехнічних рішень аналізуються через наміри менеджерів, що залежать від оцінки економічної доцільності, конкурентного тиску та сприйнятої складності технологій. Це дозволяє розглядати інновації не лише як технічний, а й як управлінський феномен.

Комплексний підхід до аналізу детермінант цифрової трансформації запропоновано в дослідженнях М. Нікополоу (M. Nikoroulu) та співавторів [10], де інноваційні технології розглядаються у взаємозв'язку технологічних можливостей, організаційної зрілості та факторів зовнішнього середовища.

У наукових публікаціях українських дослідників проблематика розвитку інноваційних технологій у готельному бізнесі розглядається переважно в контексті адаптації підприємств сфери гостинності до кризових умов, цифровізації сервісів та підвищення конкурентоспроможності. Особлива увага приділяється впливу зовнішніх шоків, зокрема воєнних викликів, на трансформацію управлінських і технологічних підходів у готельному секторі.

У роботі А. Домишче-Медяник та співавторів [3] інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі аналізуються через призму глобальних тенденцій та можливостей їх адаптації в Україні в умовах війни. Автори наголошують, що цифрові платформи, автоматизація бізнес-процесів, використання штучного інтелекту й онлайн-каналів комунікації стають ключовими інструментами забезпечення безперервності діяльності та зниження операційних ризиків. У працях О. М. Лютак, О. В. Баули та В. В. Баули [4] інноваційні технології у готельному бізнесі розглядаються з позиції стратегічного розвитку та систематизації сучасних технологічних рішень. Дослідження Б. Дмитришина [1] зосереджене на трактуванні інновацій як визначального чинника розвитку бізнесу гостинності в умовах сучасних викликів. В роботі А. Охріменко, М. Бойко, М. Кулик [5] розглядаються інноваційні технології стимулювання персоналу підприємств туристичного та готельного бізнесу, особливий акцент зроблено на необхідності інтеграції інновацій у загальну стратегію розвитку готельного підприємства.

Важливим є висновок про те, що інновації в українських реаліях мають розглядатися не як додатковий елемент розвитку, а як необхідна умова збереження життєздатності бізнесу. Таким чином, аналіз праць українських науковців свідчить про зростання ролі інноваційних технологій у готельному бізнесі в умовах нестабільності та воєнних викликів. Водночас наявні дослідження переважно мають оглядово-концептуальний характер, що обумовлює потребу в подальших емпіричних дослідженнях детермінант інноваційного розвитку готельних підприємств в Україні.

Отже, в цілому, аналіз наукових публікацій свідчить, що детермінанти розвитку інноваційних технологій у готельному бізнесі мають багатовимірний характер і формуються під впливом внутрішніх ресурсів підприємства, управлінських рішень, організаційної культури та зовнішніх ринкових умов. Це обґрунтовує доцільність комплексного підходу до дослідження інновацій у сфері гостинності та визначає перспективи подальших наукових пошуків у цьому напрямі.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є дослідження та систематизація детермінант розвитку інноваційних технологій у готельному бізнесі в умовах воєнних викликів, а також обґрунтування їх ролі у підвищенні стійкості, адаптивності та конкурентоспроможності готельних підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифрова трансформація була визнана основною тенденцією розвитку підприємства готельного господарства, яка відкриває нові можливості та величезні. Ця тенденція матиме значний вплив через технологічний розвиток та зростання туристичного попиту. Підприємства готельного господарства можуть також отримати переваги від трансформації внутрішніх управлінських процесів через їх діджиталізацію, активізацію роботи працівників та управління продуктивністю [1, 2, 8]. Такі заходи є потужними інструментами обміну знаннями та стимулюють реальну віртуалізацію індивідуальної роботи, відокремлюючи робочий процес від його розташування. Процес прийняття стратегічних рішень модифікується цифровою трансформацією, що дозволяє менеджерам спростити процес стратегічного планування. Підприємства готельного господарства активно використовують інноваційні цифрові технології, які сприяють запровадженню інновацій в процеси управління.

Інноваційні технології стали ключовим чинником еволюції світової готельної індустрії, визначаючи нові стандарти якості, ефективності та клієнтського досвіду. Від механічних систем управління до штучного інтелекту й Інтернету речей, розвиток технологій зумовив докорінні зміни у способах бронювання, обслуговування гостей, управління ресурсами та забезпечення безпеки. Сучасні готелі дедалі більше перетворюються на «цифрові екосистеми», де автоматизовані процеси, аналітика даних та персоналізація сервісу формують конкурентні переваги на глобальному ринку гостинності. Провівши аналіз наукових праць, можна узагальнити основні детермінанти розвитку інноваційних технологій у суб'єктах готельного бізнесу (табл. 1).

**Таблиця 1. Детермінанти розвитку інноваційних технологій
у суб'єктах готельного бізнесу**

Група детермінанти	Сутність та зміст впливу	Приклади прояву в готельній індустрії	Очікувані результати/ефекти впровадження
Технологічні детермінанти	Розвиток цифрових технологій, ШІ, IoT, блокчейну, біометрії, big data-аналітики та хмарних платформ, які формують цифрові трансформації готелів.	Хмарні PMS, мобільні додатки, безконтактний check-in/out, smart-room, біометрична ідентифікація гостей, AI-чатботи для підтримки.	Підвищення ефективності операцій, персоналізація сервісу, зниження витрат.
Економічні детермінанти	Необхідність підвищення прибутковості, скорочення витрат, підвищення продуктивності праці та оптимізації ресурсів.	Впровадження revenue management systems (RMS), автоматизація обліку, енергоефективні технології, самообслуговування.	Зростання рентабельності, підвищення RevPAR, зниження операційних витрат, збільшення капіталізації бренду.
Соціально-демографічні детермінанти	Зміна споживчих очікувань, цифровізація поведінки клієнтів, поява поколінь Y та Z, які надають перевагу мобільним сервісам.	Мобільні ключі, гостьові додатки, віртуальні консьєржі, інтерактивні рекомендації.	Підвищення рівня задоволеності клієнтів, лояльності та повторних візитів.
Інституційно-регуляторні детермінанти	Державна політика цифровізації, стандарти кібербезпеки, захист персональних даних, екологічні вимоги.	Програми «Smart Tourism», «Green Hotels», цифрова сертифікація, вимоги до сталості ESG.	Забезпечення прозорості, підвищення довіри клієнтів, адаптація до глобальних норм.
Конкурентні детермінанти	Посилення конкуренції на глобальному та регіональному ринку гостинності, потреба у диференціації сервісу.	Інтеграція CRM, використання AI для прогнозування попиту, створення персоналізованих пакетів послуг.	Формування конкурентних переваг, збільшення частки ринку, підвищення брендової вартості.
Кризові та форс-мажорні детермінанти	Реакція на зовнішні виклики – пандемії, війни, кліматичні та економічні кризи, що стимулюють безконтактні технології.	COVID-19 як каталізатор безконтактних сервісів, цифрові платежі, дистанційні системи.	Прискорення цифрової трансформації, підвищення стійкості бізнесу до зовнішніх шоків.
Культурно-психологічні детермінанти	Сприйняття інновацій, відкритість персоналу до технологічних змін, рівень цифрової грамотності.	Навчання персоналу користуванню новими системами, внутрішні інноваційні політики.	Зниження опору змінам, ефективне впровадження інновацій, покращення якості.

Джерело: сформовано на основі [1; 2; 3; 5; 13].

Розвиток інноваційних технологій у готельному бізнесі є результатом синергії технологічних, економічних, соціальних і регуляторних чинників. Зокрема, цифровізація туристичних послуг, підвищення конкуренції на глобальному ринку та зміна поколінь споживачів стимулюють перехід до моделей «розумного готелю» (smart hotel). Водночас державна політика у сфері цифровізації та сталого розвитку створює нормативне середовище для інновацій. Найбільш потужним каталізатором інновацій стали кризові події (COVID-19, воєнні дії, енергетичні ризики), які прискорили впровадження безконтактних і дистанційних технологій, забезпечивши новий рівень резильєнтності готельного бізнесу.

Детермінанти розвитку інноваційних технологій у готельному бізнесі формують складну багаторівневу систему взаємопов'язаних чинників, які визначають швидкість, глибину та результативність цифрової трансформації галузі. У сучасних умовах найвагомішими виступають технологічні, економічні та соціально-демографічні детермінанти, що безпосередньо впливають на операційні моделі готелів, структуру витрат і взаємодію з клієнтами. Швидкий розвиток цифрових платформ, систем управління готелем (PMS), аналітики великих даних, штучного інтелекту та Інтернету речей забезпечує перехід до концепції «розумного готелю», у якому автоматизація процесів поєднується з персоналізацією обслуговування.

Економічні чинники зумовлюють потребу підвищення ефективності бізнесу через оптимізацію ресурсів, скорочення експлуатаційних витрат і збільшення прибутковості за рахунок автоматизованих систем revenue management. У свою чергу, соціально-демографічні зміни – поява цифрових поколінь споживачів (Y, Z) – стимулюють попит на безконтактні сервіси, мобільні додатки та індивідуальні пропозиції, що підсилює конкурентну динаміку галузі.

Важливою передумовою цифровізації є інституційно-регуляторні детермінанти, зокрема державна політика цифрової трансформації, стандарти безпеки даних (GDPR) та екологічні вимоги ESG, які формують рамкові

умови впровадження інновацій. Одночасно кризові фактори (пандемія COVID-19, військові конфлікти, енергетичні ризики) стали каталізаторами технологічних змін, змусивши готелі прискорено переходити на моделі дистанційного управління та безконтактного сервісу.

У підсумку, розвиток інновацій у готельній сфері відбувається під впливом поєднання зовнішніх і внутрішніх стимулів. Найбільш перспективним напрямом є інтеграція штучного інтелекту, хмарних технологій і IoT у єдині цифрові екосистеми управління, що забезпечують ефективність, стійкість і адаптивність готельного бізнесу у глобальному конкурентному середовищі.

Детермінанти розвитку інноваційних технологій у готельному бізнесі охоплюють комплекс економічних, технологічних, соціально-демографічних, регуляторних та кризових факторів, які формують стратегічні орієнтири підприємств. В умовах глобалізації, зростання конкуренції та цифровізації, а також під впливом воєнних викликів та нестабільності ринку, українські та світові готелі активно впроваджують інноваційні рішення для підвищення ефективності операцій, персоналізації сервісу та забезпечення стійкості бізнесу. В табл. 2 систематизовано основні групи детермінант, їхній зміст, приклади прояву у готельному бізнесі України та очікувані результати впровадження, що дає змогу оцінити комплексний вплив інновацій на розвиток підприємств гостинності.

Аналіз детермінант розвитку інноваційних технологій демонструє, що впровадження цифрових рішень та автоматизованих сервісів у готельній сфері є багатофакторним процесом, який залежить як від зовнішніх, так і внутрішніх чинників. Технологічна готовність, економічна ефективність, зміни споживчої поведінки, регуляторні вимоги, конкурентне середовище та вплив кризових ситуацій формують комплекс умов для успішної цифровізації та інноваційного розвитку. Українські приклади підтверджують, що інтеграція інноваційних практик дозволяє підвищити якість обслуговування,

оптимізувати внутрішні процеси та забезпечити стійкість бізнесу навіть в умовах воєнної та економічної нестабільності.

Таблиця 2. Кейси впровадження окремих інноваційних технологій у готельному бізнесі України

Готель / Бізнес	Інноваційні технології / практики	Результат / ефект впровадження	Джерело (підтвердження)
Ribas Hotels Group (мережа)	CRM, онлайн-бронювання, цифрові платформи для взаємодії з гостями, автоматизація комунікації	Підвищення ефективності обслуговування, зручність клієнтів, інтеграція систем	офіційний кейс цифрової трансформації в Україні (Diia/CSV кейс) [2, 15]
Premier Hotels & Resorts (мережа)	Мобільне бронювання, інтегровані loyalty-системи, аналітика даних	Покращення персоналізації сервісу, підтримка direct sales	кейс згадується у бізнес-моніторингу українського ринку готелів [14, 16]
Optima Hotel Group (мережа)	Єдина цифрова платформа для бронювання та управління клієнтськими профілями	Спрощене управління бронюванням і профілями клієнтів; покращена взаємодія	як у кейсі українського ринку готелів [16]
Fairmont Grand Hotel Kyiv	AI-консьєрж / AI-сервіси для реального часу взаємодії з клієнтами (чат-боти, персоналізовані рекомендації)	Підвищення задоволеності гостей, оптимізація обслуговування	приклад згадується у професійних оглядах інновацій HoReCa [16]
Дрібні та середні готелі (ринковий тренд)	Використання CRM-систем для інтеграції каналів комунікації (телеграм, сайти, соцмережі)	Унеможливлення втрати запитів та поліпшення сервісу	аналітика впровадження CRM в Україні [8]
Готелі, що застосовують безконтактні сервіси	IP-телефонія, автоматичні повідомлення, безконтактна реєстрація (частина практик Ribas Hotels)	Скорочення часу на операційні процедури, збільшення зручності гостей	практичні впровадження у цифровій історії успіху Diia [2, 8]

Джерело: сформовано на основі [5; 8; 14; 15; 16].

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі.

Інноваційні технології є ключовим детермінантом розвитку готельного бізнесу, оскільки вони забезпечують підвищення ефективності операцій, персоналізацію сервісу, оптимізацію ресурсів і конкурентні переваги. Аналіз літератури показав, що технологічні рішення, такі як CRM, AI-сервіси,

хмарні PMS та мобільні додатки, формують основу цифрової трансформації готелів у світі та в Україні.

Економічні мотиви впровадження інновацій – підвищення прибутковості, оптимізація витрат і продуктивності праці – залишаються визначальними для стратегічного розвитку підприємств. Українські готелі, впроваджуючи системи управління доходами та автоматизацію обліку, демонструють позитивний вплив на рентабельність та капіталізацію бренду. Соціально-демографічні та культурно-психологічні фактори визначають сприйняття інновацій персоналом і клієнтами. Перевага поколінь Y та Z до мобільних і безконтактних сервісів стимулює готелі до впровадження персоналізованих цифрових рішень, а організаційна культура та навчання персоналу сприяють ефективному використанню нових технологій. Інституційно-регуляторні та конкурентні детермінанти підкреслюють важливість державної політики цифровізації, програм сталого розвитку, ESG-стандартів і стандартів кібербезпеки, а також необхідність диференціації сервісу для створення унікального клієнтського досвіду. Кризові та форс-мажорні чинники, зокрема війна та пандемія, відіграють роль катализатора цифровізації готелів в Україні. Безконтактні сервіси, дистанційні канали комунікації та автоматизація процесів підвищують стійкість бізнесу та прискорюють трансформацію традиційних операційних моделей.

Реальні українські кейси підтверджують, що впровадження інноваційних технологій у готелях України має практичний ефект: підвищується рівень задоволеності гостей, оптимізуються внутрішні процеси, збільшується лояльність клієнтів та конкурентоспроможність підприємств.

Розвиток інноваційних технологій у готельному бізнесі України в умовах воєнних викликів є необхідною умовою для забезпечення адаптивності, стійкості та сталого розвитку підприємств. Одночасно дослідження вказують на актуальність подальших емпіричних досліджень щодо факторів впровадження інновацій у малому та середньому бізнесі гостинності.

Література

1. Дмитришин Б. І. Інновації як визначальний чинник розвитку бізнесу гостинності. *Економічний вісник*. 2023. Вип. 9(42). С. 112-118. DOI: [https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023.9\(42\).58-66](https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023.9(42).58-66)
2. Дія Бізнес. Цифрова трансформація в готельному бізнесі. URL: https://business.diia.gov.ua/history-of-success/tsyfrova-transformatsiia-v-hotelnomu-biznesi?utm_source=chatgpt.com (дата звернення 13.12.2025).
3. Домище-Медяник А., Талапа С., Каганець-Гаврилко Л., Чобаль Л., Сімех, К. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: глобальні тенденції та український контекст у час війни. *Соціальний розвиток: економічні та правові питання*. 2025. № 3. DOI: <https://doi.org/10.70651/3083-6018/2025.3.14>
4. Лютак О. М., Баула О. В., Баула В. В., Москаленко А. Інноваційні технології в міжнародній готельній індустрії. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2023. Т. 1. № 19. С. 10-18. DOI: 10.15330/apred.1.19.10-18
5. Охріменко А. Г., Бойко М. Г., Кулик М. В. Інноваційні технології стимулювання персоналу підприємств туристичного та готельного бізнесу. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Економічні науки*. 2025. Вип. 4(80). DOI: <https://doi.org/10.32689/2523-4536/80-16>
6. Eid R., Agag G. Determinants of innovative behaviour in the hotel industry: A cross-cultural study. *International Journal of Hospitality Management*. 2020. 91. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102634>
7. Ezzaouia I., Bulchand-Gidumal J. Factors influencing the adoption of information technology in the hotel industry. *Tourism Management Perspectives*. 2020. № 34. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100675>
8. KeyCRM. CRM для готельного бізнесу: як автоматизувати комунікацію й облік гостей у готелях і хостелах. URL: https://blog.keycrm.app/uk/crm-dlya-gotelnogo-biznesu-yak-avtomatizuvati-komunikaciju-j-oblik-gostej-u-gotelyah-i-hostelah/?utm_source=chatgpt.com (дата звернення 13.12.2025).

9. Martínez-Ros E., Orfila-Sintes F. Innovation activity in the hotel industry. *Technovation*. 2009. № 29(9). С. 632-641. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2009.02.004>
10. Nikopoulou M., Karakostas B., Tsakalidis A. Determinants of digital transformation in the hospitality industry. *Sustainability*. 2023. № 15(4). <https://doi.org/10.3390/su15043107>.
11. Optima Hotel Group. Офіційний сайт. URL: <https://optimahotels.com.ua/uk/> (дата звернення 13.12.2025).
12. Orfila-Sintes F., Crespi-Cladera R., Martínez-Ros E. Innovation activity in the hotel industry: Evidence from Spain. *Tourism Management*. 2005. № 26(6). С. 851-865. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.05.005>
13. Pizam A., Ozturk A. B., Balderas-Cejudo A., Buhalis D., Fuchs G., Hara T., Meira J., Revilla R. G. M., Sethi D., Shen Y., State O., Hacikara A., Chaulagaina S. Factors affecting hotel managers' intentions to adopt robotic technologies. *International Journal of Hospitality Management*. 2022. № 102. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103139>
14. Premier Hotels & Resorts. Офіційний сайт. URL: <https://www.phnr.com/ua> (дата звернення 13.12.2025).
15. Ribas Hotels Group. Офіційний сайт. URL: <https://invest.ribas.ua> (дата звернення 13.12.2025).
16. Tonkonoh I. V., Katerusha O. V. Influence of innovative technologies on the development of hotel and restaurant business. *Наукові перспективи*. 2025. № 10(18). С. 37-45. [https://doi.org/10.52058/3041-1572-2025-10\(18\)-37-45](https://doi.org/10.52058/3041-1572-2025-10(18)-37-45)

References

1. Dmytryshyn, B. (2023), "Innovation as a determining factor in the development of the hospitality business", *Economic Bulletin*, vol. 9(42), pp. 112-118. DOI: [https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023.9\(42\).58-66](https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023.9(42).58-66).
2. Diia Business (2025), "Digital transformation in the hotel business", available at: <https://business.diia.gov.ua/history-of-success/tsyfrova->

transformatsiia-v-hotelnomu-biznesi?utm_source=chatgpt.com (Accessed 13 Dec 2025).

3. Domishche-Medyanyk, A. Talapa, S. Kaganets-Gavrylko, L. Chobal, L. and Simeh, K. (2025), “Innovative technologies in the hotel and restaurant business: global trends and the Ukrainian context during the war”, *Social Development: Economic and Legal*, vol. 3. <https://doi.org/10.70651/3083-6018/2025.3.14>.

4. Lyutak, O. Baula, O. Baula, V. and Moskalenko, A. (2023), “Innovative technologies in the international hotel industry”, *Current problems of regional economic development*, vol. 1(19), pp. 10-18. doi: 10.15330/apred.1.19.10-18.

5. Okhrimenko, A. Boyko, M. and Kulyk, M. (2025), “Innovative technologies for stimulating personnel of tourism and hotel business enterprises”, *Scientific works of the Interregional Academy of Personnel Management. Economic Sciences*, vol. 4(80). DOI: <https://doi.org/10.32689/2523-4536/80-16>.

6. Eid, R. and Agag, G. (2020), Determinants of innovative behavior in the hotel industry: A cross-cultural study, *International Journal of Hospitality Management*, vol. 91. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102634>.

7. Ezzaouia, I. and Bulchand-Gidumal, J. (2020), Factors influencing the adoption of information technology in the hotel industry, *Tourism Management Perspectives*, vol. 34. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100675>.

8. KeyCRM (2025), “CRM for the hotel business: how to automate communication and guest registration in hotels and hostels”, available at: https://blog.keycrm.app/uk/crm-dlya-gotelnogo-biznesu-yak-avtomatizuvati-komunikaciju-j-oblik-gostej-u-gotelyah-i-hostelah/?utm_source=chatgpt.com (Accessed 13 Dec 2025).

9. Martínez-Ros, E. and Orfila-Sintes, F. (2009), Innovation activity in the hotel industry, *Technovation*, vol. 29(9), pp. 632-641. available at: <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2009.02.004>.

10. Nikopoulou, M. Karakostas, B. and Tsakalidis, A. (2023), Determinants of digital transformation in the hospitality industry, *Sustainability*, vol. 15(4). <https://doi.org/10.3390/su15043107>.
11. Optima Hotel Group, official website (2025), available at: <https://optimahotels.com.ua/uk/> (Accessed 13 Dec 2025).
12. Orfila-Sintes, F. Crespi-Cladera, R. and Martínez-Ros, E. (2005), Innovation activity in the hotel industry: Evidence from Spain, *Tourism Management*, vol. 26(6), pp. 851-865. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.05.005>.
13. Pizam, A. Ozturk, A.B. Balderas-Cejudo, A. Buhalis, D. Fuchs, G. Hara, T. Meira, J. Revilla, R.G.M. Sethi, D. Shen, Y. State, O. Hacikara, A. and Chaulagaina, S. (2022), Factors affecting hotel managers' intentions to adopt robotic technologies, *International Journal of Hospitality Management*, vol. 102. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103139>.
14. Premier Hotels & Resorts, official website (2025), available at: <https://www.phnr.com/ua> (Accessed 13 Dec 2025).
15. Ribas Hotels Group, official website (2025), available at: <https://invest.ribas.ua> (Accessed 13 Dec 2025).
16. Tonkonoh, I. and Katerusha, O. (2025), “Influence of innovative technologies on the development of hotel and restaurant business”, *Scientific Perspectives*, vol. 10(18), pp. 37-45. [https://doi.org/10.52058/3041-1572-2025-10\(18\)-37-45](https://doi.org/10.52058/3041-1572-2025-10(18)-37-45).

Стаття надійшла до редакції 20.12.2025 р.