

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-31>

УДК 338.48

ІННОВАЦІЇ В ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ – ПРОЕКТ РОЗШИРЕННЯ ПОСЛУГ В ЕКО-ГОТЕЛІ

INNOVATIONS IN ACCOMMODATION FACILITIES – ECO-HOTEL SERVICES EXPANSION PROJECT

Дроботова Марина Володимирівна

кандидат економічних наук, доцент,
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5806-8348>

Красномовець Вікторія Анатоліївна

кандидат економічних наук, доцент,
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5806-8348>

Drobotova Marina, Krasnomovets Viktoriia
Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy

Стаття розглядає впровадження інноваційних послуг в засобах розміщення з екологічною концепцією. У відповідності до концепції сталого розвитку туризму екологічні практики та «екологізація» діяльності готелів є одним з інноваційних трендів. Інновації в засобах розміщення найчастіше пов'язують з технологічним і маркетинговим напрямками. Дослідження інновацій в еко-готелях свідчить, що концепція екологічності підтримується зменшенням відходів і економією витрат і забезпечується використанням нового обладнання та устаткування, або новими технологіями технічного спрямування. Пошук і впровадження інновацій іншого спрямування в еко-готелях дозволять їм підвищувати рівень конкурентоспроможності на туристичному ринку. Інноваційні додаткові послуги «еко-розваги» посилять «виховну» складову еко-готелів і створять розважальну складову, яка є бажаною для сучасних споживачів. Обґрунтування концепції проекту «Еко-розваги» для еко-готелю «Villa Pinia» доводить можливість створення інноваційних послуг і доцільність їх впровадження в діяльність засобу розміщення.

Ключові слова: туризм, сталий розвиток, проект, інновації, еко-готель, послуги.

The article considers the introduction of innovative services in accommodation facilities with an ecological concept. In accordance with the concept of sustainable tourism development, ecological practices and "greening" of hotel activities are one of the innovative trends. Innovations in accommodation facilities are most often associated with technological and marketing areas. The study of innovations in eco-hotels shows that the concept of sustainability is supported by reducing waste and saving costs and is ensured by the use of new equipment and facilities or new technical technologies. The search for and implementation of other innovations in eco-hotels will help to increase the level of competitiveness in the tourism market. Innovative additional services such as "eco-entertainment" will strengthen the "educational" component of eco-hotels and create an entertainment component that is desirable for modern consumers. The substantiation of the Eco-Entertainment Project concept for the Villa Pinia eco-hotel proves the possibility of creating innovative services and the feasibility of their implementation in the activities of the accommodation facility.

Keywords: tourism, sustainable development, project, innovation, eco-hotel, services.

Постановка проблеми. Глобальне прагнення людства до сталого розвитку спонукає до пошуків оптимальних методів і напрямків господарювання і підприємництва в усіх сферах. Сфера послуг, до якої відноситься і туризм, визначає орієнтири сталого розвитку для різних своїх складових по-різному, але

загальний акцент залишається спільним – сталий розвиток повинен забезпечувати баланс між його соціально-економічними та природними складовими. Екологізація та гуманізація людської діяльності і свідомості відображається у функціональних задачах галузевих сегментів сфери послуг, в туризмі – це роз-

ТУРИЗМ



виток екологічного туризму, широке застосування в туристичній інфраструктурі енергозощадливих технологій та екологічних практик.

Засоби розміщення відіграють в туристичному продукті ключову роль для формування класу обслуговування, цінових і якісних характеристик, концепцію турів рекреаційного спрямування. Тому екологізація засобів розміщення є актуальним напрямком щодо забезпечення сталого розвитку туризму і це обумовлює пошук інновацій для цієї сфери туристичного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Розгляду інновацій в готельному господарстві присвячено багато публікацій, зокрема таких авторів – Галасюк К. А., Волощенко Н. М., Миронов Ю. Б., Розметова Е. Г., Мельник І. Л., Паук О. Є., Паньків Н. Є., Балджи М. Д. Багато досліджень присвячено видам інновацій в готельному господарстві, технологічним та маркетинговим інноваціям в готелях, а також екологічним інноваціям у вигляді концепції «еко-готель».

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Розглядаючи інновації в готелях та аналогічних засобах розміщення більшість публікацій зосереджує увагу на маркетингових і технологічних інноваціях. При розгляді концепції екологічності в готелях, як правило досліджують два аспекти – ефективне управління відходами та мінімізацію використання різних ресурсів (електрики, води, закуповуваних товарів і тощо). При цьому зазначають, що окрім впровадження екологічних практик господарської діяльності «екологічні» готелі намагаються створити «виховний» аспект клієнтів. Але даний аспект є дуже вузьким – найчастіше процес залучення клієнтів у діяльність відповідно до принципів екологічного менеджменту пов'язаний з поведінкою відходів.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Мета статті дослідити можливості впровадження інновацій і розширення послуг в еко-готелях і розробки механізму їх впровадження на основі проектного менеджменту.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як свідчать фахівці у сфері гостинності, організація додаткових послуг у готелях майже завжди включає елементи інноваційних технологій [1].

Однак сучасний споживач доволі швидко пристосовується до нових послуг і сприймає їх наявність як належне. Отже, розвиток науково-технічного прогресу призводить до того, що з кожним роком поява на ринку нових готельних додаткових послуг скорочує час їхнього сприйняття як інновацій. З огляду на це нижче наведені останні новинки у цій сфері, які на сьогодні є рідкими та навіть унікальними.

Процес проектування послуги в засобі розміщення має свої особливості щодо застосування проектного менеджменту, тому що мова йде про врахування таких особливостей послуг, як невіддільність процесу виробництва і споживання (тобто основних технологічних процесів) та неможливість збереження послуги. Також на стадії проектування обов'язково закладається якість послуги у відповідності до рівня комфортності і спеціалізації засобу розміщення.

Проектування послуг в готелі пропонується здійснювати у послідовності (рис. 1).

Еко-готелі, для яких екологія перетворилася на концепцію їх діяльності, позитивними наслідками є скорочення собівартості готельних послуг, підвищення туристичної привабливості готелю, формування конкурентних переваг на туристичному ринку [2; 3]. Основними складовими «екологічності» засобів розміщення виступають – екологічно безпечні

Проектування послуги	розробка концепції послуги;
	маркетингове обґрунтування доцільності надання послуги;
	встановлення нормованих характеристик послуги;
	встановлення технології процесу обслуговування;
	розробка технологічної документації (за необхідності);
	визначення методів контролю якості
	аналіз проекту;
	подання проекту на затвердження (керівництву)

Рис. 1. Етапи проектування послуги

Джерело: розроблено автором

матеріали в інтер'єрі та обладнанні, застосувати "безвідходні" технології, екологічно чисті продукти і напої у ресторані.

Екологічна діяльність готелів ґрунтується на 12 основних критеріях, розроблених міжнародним комітетом (рис. 2) [2].

Подальший пошук і впровадження інновацій у діяльність таких засобів розміщення як «еко-готель» на практиці перетворюється, в першу чергу, у використання нового обладнання та устаткування, що сприяють зменшенню відходів і економії витрат. Споживач, який сьогодні є прихильником концепції ста-

лого розвитку і відповідно «екологічності» в засобах розміщення, більш-менш усвідомлено сприймає це. Але більшість гостей свідомо і підсвідомо очікує наявності в засобах розміщення розваг і вражень, тобто додаткових розважальних послуг.

Чи є можливості запропонувати гостям інноваційні послуги – еко-розваги в сучасних умовах українських реалій. Дослідивши діяльність еко-готелю «Villa Pinia» (м.Одеса, офіційний сайт – <https://villa-pinia.com/>), було визначено і запропоновано перелік додаткових послуг – еко-розваг, які вважаються інно-

Основні показники, які характеризують екологічність засобів розміщення	споживання води;
	споживання енергії;
	атмосферні викиди, спричинені споживанням енергії;
	використання природних ресурсів (вплив на довкілля, спричинений обсягом спожитого паперу, канцелярського приладдя, мийних засобів, обладнання та інших матеріалів;
	структура використання відновлюваних/невідновлюваних ресурсів, використанням сировини);
	вплив хімічних засобів на довкілля та здоров'я;
	викиди до атмосфери;
	викиди у воду;
	обсяг відходів;
	пожежі, аварії та інші надзвичайні ситуації;
	вплив транспорту на довкілля.
	Додаткові показники екологізації засобів розміщення
виготовлення на 100 % з бавовни рушників і напирників;	
обмеження паління на території підприємства готельного господарства;	
використання відновлюваних джерел енергії;	
устаткування із перероблення відходів;	
можливість гостей відмовитись від заміни використаних рушників для економії споживання води;	
енергоощадне освітлення;	
надання еко-автомобілів для перевезення гостей з місця прибуття чи в інших цілях;	
використання власне вирощених або місцевих продуктів для організації харчування відвідувачів;	
можливість використання одноразового посуду;	
повторне використання води з кухонь, номерів та інших приміщень для саду та ландшафтного дизайну.	

Рис. 2. Показники «екологічності» готелю

Джерело: розроблено автором

ваціями і створюють додаткові конкурентні переваги готелю.

Представимо концепцію проекту «Еко-розваги» для еко-готелю «Villa Pinia».

Концепція послуги «Еко-розваги». Еко-розваги у готелі можуть включати різноманітні активності та розважальні заходи (анімаційні заходи), які сприяють екологічному свідомому способу життя та збереженню довкілля.

Пропонуємо для впровадження в діяльність еко-готелю «Villa Pinia» такі ідеї еко-розваг для гостей.

1. Екскурсії в природні заповідники та національні парки.

На території Одеської області є об'єкти природно-заповідного фонду України, відвідування які слід запропонувати гостям готелю у якості екскурсій. Найбільший туристичний інтерес мають такі об'єкти: національний природний парк «Тузловські лимани», Білгород-Дністровський національний природний парк, Дунайський біосферний заповідник.

2. Розведення органічних садів та трав'яних городів.

Розведення органічних садів та трав'яних городів у готелі може стати вдалим доповненням до екологічної концепції готелю та позитивно позначитися на його іміджі. Органічні сади та трав'яні городи дозволяють гостям готелю насолоджуватись свіжими овочами та фруктами, які вирощуються без використання хімічних добрив та пестицидів, а гості самостійно збирають врожай для власного споживання.

Продукцію органічних садів та трав'яних городів можна використовувати для приготування страв у ресторані готелю, що позитивно позначається на якості та смакових властивостях страв.

Готель та його гості можуть взяти участь у процесі розведення саду або паркової зони в місцевій громаді і гості можуть допомагати у цій «зеленій зоні» – засаджувати рослини, поливати та доглядати за ними. Це дозволить їм відчути себе частиною природи.

3. Ігри та конкурси, пов'язані з екологічною тематикою.

– екологічний квест (або онлайн-квест) – гості можуть бути розділені на команди та завдання, пов'язані з охороною навколишнього середовища та екологією, завдання може бути різних рівнів складності, від легких до складних, що дозволить всім гостям приєднатися до гри та насолодитися нею;

– змагання на швидкість сортування сміття – можна використовувати різні види

відходів, при цьому відвідувачі готелю будуть дізнатися, як правильно сортувати відходи та відчувати внесок у збереження довкілля;

– вікторини (інста квізи) з екологічною тематикою – гості можуть виконувати вікторини та відповідати на запитання, пов'язані з екологією та охороною навколишнього середовища; це дозволить гостям збільшити свій рівень знань та збагатити свої знання про охорону довкілля.

4. Класи та майстер-класи з виготовлення власноруч екологічних виробів, таких як мило, креми, свічки тощо:

– майстер-клас з виробництва органічного мила: гості можуть навчитися виробляти мило з натуральних компонентів, таких як оливкова олія, кокосова олія, мигдальна олія, а також додавати в нього природні аромати, такі як лаванда, розмарин, чайне дерево та інші;

– майстер-клас з виготовлення органічних кремів для тіла та обличчя: гості можуть навчитися виробляти креми для тіла та обличчя з натуральних компонентів, таких як кокосова олія, мигдальна олія, ши-вершкове масло, а також додавати в них природні аромати, такі як лимон, м'ята, лаванда та інші;

– майстер-клас з виготовлення органічних свічок: гості можуть навчитися виробляти свічки з натуральних матеріалів, таких як соєвий віск, бджолиний віск та ефірні олії;

– майстер-клас з виготовлення органічних косметичних засобів: гості можуть навчитися виробляти органічні засоби для догляду за волоссям, тілом та обличчям, такі як шампуні, гелі для душу, маски для волосся та обличчя.

Такі виготовлені під час майстер-класів еко-вироби водночас стануть для гостей і еко-сувенірами з готелю.

5. Ранкова йога та медитація на природі.

Ранкова йога та медитація на природі – це спосіб розпочати день з енергією та гармонією. Готелі можуть пропонувати такі ранкові заняття своїм гостям із комфортом відповідно до їхніх потреб та рівня фізичної підготовки.

Заняття йогою та медитацією на природі може бути чудовим доповненням до програми відпочинку в готелі та сприяти збереженню душевного та фізичного здоров'я гостей.

6. Чистильні акції в околицях готелю.

Ці еко-розваги не лише підвищують екологічну свідомість та знання гостей, а й дають можливість насолодитися природним красою та активно відпочити.

Маркетингове обґрунтування доцільності надання послуги «еко-розваги».

Еко-готель «Villa Pinia» розташований у екологічно чистому районі міста Одеса. 16 номерів категорії стандарт, люкс та апартаменти еко-готелю «Villa Pinia» оформлені у сучасному стилі у зелених відтінках із використанням елементів декору з натурального дерева і тканин. Приємний інтер'єр, виконаний відповідно до рекомендацій молодшої науки про візуальне середовище – відео екології. У кольоровій гамі використано приємні натуральні відтінки, композиції у стилі «Растік», які ілюструють образи живої природи [4].

У вартість проживання включено: сніданок (за форматом «шведський стіл» – континентальний, традиційний англійський/ірландський, вегетаріанський), що сервірується у ресторані з каміном на території еко-готелю; пляжні рушники. Усі номери оснащені телевізором з плоским екраном і кабельним телебаченням, холодильником та окремою ванною кімнатою.

Цінності еко-філософії готелю «Villa Pinia» [4]:

- готель побудований таким чином, щоб забезпечити максимальне використання денного світла. А спеціальне ізоляційне покриття фасаду дозволяє зберігати тепло взимку і прохолоду влітку;
- постільна білизна, текстиль у номерах, рушники тільки з натуральних тканин;

- матраци і подушки з наповнювачем з екологічно чистого гречаного лушпиння, мають унікальні ортопедичні властивості і природний аромат, що несе приємне розслаблення;

- у меню ресторану – страви, приготовані з екологічно чистих продуктів, вироблених на фермах одеського регіону. Унікальна пропозиція – у чайній карті є сертифіковані органічні чаї, до чаю пропонується варення з шишок;

- басейн у готелі «Villa Pinia» спроектований так, аби максимально обігріватися сонячними променями;

- фільтрування і зм'якшення води відбувається з використанням природних мінералів;

- в якості м'яких засобів використовується тільки органічні та екологічно нешкідливі речовини, які відповідають міжнародним стандартам і мають відповідну сертифікацію.

Також екологічність готелю підтримує найчистіше морське повітря, що створює атмосферу релаксу і комфорту. На сервісі Booking.com зазначено, що еко-готель «Villa Pinia» має 1-й рівень за програмою «Стійкий туризм».

Додаткові послуги готелю: напрокат ноутбук, велопрокат, трансфер, організація бенкетів, прогулянки на яхті, екскурсії по Одесі, в оздоровчому центрі працює сауна та пропонується масаж і широкий спектр спа-процедур (табл. 1).

Таблиця 1

Додаткові послуги для гостей еко-готелю «Villa Pinia»

Послуга	Характеристика
Лазня на дровах	Розрахована на 6-8 осіб, надаються рушники, шапочки, тапки та простирадла. Працює цілодобово. В кімнаті відпочинку – чай на травах з медом Оренда лазні СПА (1 година) – Пн-Нд – 700 грн Мінімальна оренда – 2 години - Знижка -30% на банний час з 8:00 до 16:00 – Пн-Нд – 490 грн - Оренда лазні на всю ніч з 23:00 до 7:00 – Пн-Нд – 3300 грн - Шапка для лазні – 110 грн
СПА-комплекс	крижана купіль, тропічний душ, а також широкий вибір СПА процедур
Басейн	Відкритий басейн на території
Проживання з домашніми тваринами	В еко – готелі Villa Pinia можна придбати корм і всі необхідні аксесуари для домашніх вихованців
Прокат велосипедів	Пункт прокату велосипедів. Морське повітря, чарівні пейзажі, непередаване відчуття свободи, – концентрація користі і задоволення від велопогулянок
Дитячий ігровий майданчик	Діти можуть покататись на гойдалках, полазити по мотузках. Майданчики максимально безпечні та комфортні

Джерело: узагальнено автором

У ресторані пропонуються страви європейської кухні з включенням традиційних українських і, зокрема, одеських страв – форшмак, оселедець малосольний з картоплею та цибулею, рапани з вершково-грибним соусом. При приготуванні страв використовуються натуральні продукти, вирощені фермерами одеського регіону – фермерські яйця, найсвіжіше м'ясо, овочі тільки з грядки. Меню ресторану можна переглянути онлайн з сайту готелю за посиланням – <https://villa-pinia.choiceqr.com/uk/section:menu-restaurant/cold-platter-659>. Особливість ресторану – широка винна карта – вина з Італії, Франції, Німеччини, Чилі, Аргентини, США, Нової Зеландії, Молдови, України.

Отже, еко-готель «Villa Pinia» має низку переваг, пов'язаних з місцем розташування, використанням екологічних продуктів, наданням великої кількості основних і додаткових послуг та інше. Закріпити свої позиції в переліку еко-готелів цей заклад може шляхом проходження сертифікації на відповідність принципам екологічності.

Економічне обґрунтування проекту. Для еко-готелю «Villa Pinia» реалізація проекту «Еко-розваги» стане додатковим джерелом доходу, що відповідно підвищить ефективність його діяльності.

Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей у готелі за 2022 рік складає 13554 тис.грн при завантаженості 0,35 (середній показник по Україні) і 2-місному розміщенні гостей, тільки в апартаментах розраховано 3-місне розміщення. Прогноз збільшення доходу обґрунтовуємо на підставі доходу від виконання експлуатаційної програми (продажу номерів) і рекомендованої

структури співвідношення доходів різних господарських підрозділів для готелю 4*: від продажу номерів – 50%, від ЗРГ – 40%, від інших господарських підрозділів – 10% (табл. 2).

Висновки. Реалізація проекту і впровадження еко-послуг в діяльність еко-готелю «Villa Pinia» забезпечить зростання доходу орієнтовно на 2% по всім групам доходів, тому що збільшиться кількість гостей, які приїдуть до готелю на ночівлю. Сумарне зростання буде становити 542, 16 тис.грн.

В умовах військового стану статистика туристичної сфери демонструє спад всіх показників [5]. Зараз український готельний ринок працює максимум на 2–3% у грошовому виразі. Еко-готель «Villa Pinia», як і інші готелі, що не припиняли працювати, вимушені були перевести всі бізнес-процеси в новий формат роботи. Готель займається волонтерством – приймає переселенців, надає гуманітарну допомогу. Проблемою готелю стало порушенням ланцюгів постачання. Готель запровадив посилені стандарти безпеки – вони передбачають оповіщення гостей про повітряні тривоги та їх завершення, облаштування, де це можливо, безпечних місць/укриттів, у яких люди можуть перечекати небезпеку, тощо.

Однак, готель продовжує працювати, намагається зберегти колектив, що залишився і забезпечити надання якісних послуг. Після закінчення повномасштабної війни менеджмент готелю сподівається на швидке пристосування до нових умов роботи і бачить зростання сегменту гостей, які будуть потребувати фізичної і психологічної реабілітації. Тому в перспективі впровадження додаткових еко-послуг буде сприяти психологічній реабілітації.

Таблиця 2

Дохід від операційної діяльності еко-готелю «Villa Pinia»

Дохід (виручка), тис. грн.	2022 (факт)		2024 (проект), зростання на 2%	Зміна, тис. грн (+,-)
	Структура доходів, %	величина		
Дохід продажу номерів	50	13554	13825,08	271,08
Закладу ресторанного господарства	40	10843,2	11060,064	216,864
Інших господарських підрозділів (додаткові послуги)	10	2710,8	2765,016	54,22
Разом	100	27108	27650,16	542,16

Джерело: складено автором

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Інноваційні технології у готельному господарстві : навч. посіб. / Н. М. Влащенко. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.
2. Паук О. Є. Інноваційні напрями розвитку готельного господарства України: екологізація засобів розміщення. *Науковий вісник НЛТУ України*, Вип. 26.2. 2016. С. 29–32.
3. Красномовец В. А., Капліна Т.В. Інновації в системі розвитку підприємств готельного господарства. *Підприємництво та інновації*. 2021. № 16. С. 63–66. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/16.10> (дата звернення: 07.05.24)
4. «Villa Pinia». Офіційний сайт готелю. URL: <https://villa-pinia.com/uk/nomer-standart-uk/> (дата звернення: 08.05.2024)
5. Туристична статистика України: динаміка податкових надходжень по областях за 2023 рік. Сайт ДАРТ України. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dinamika-podatkovih-nadhodzhen-po-oblastyah-za-2023-rik> (дата звернення: 08.05.2024)

REFERENCES:

1. Vlashchenko N. M. (2023) *Innovatsiini tekhnolohii u hotelnomu hospodarstvi* [Innovative technologies in the hotel industry]. Kharkiv: KhNUMH im. O. M. Beketova, 150 p. (in Ukrainian)
2. Pauk O. Ye. (2016) *Innovatsiini napriamy rozvytku hotelnoho hospodarstva Ukrainy: ekolohizatsiia zasobiv rozmishchennia* [Innovative trends in the development of the hotel industry in Ukraine: greening of accommodation facilities]. *Scientific bulletin of NLTU of Ukraine*, vol. 26.2, pp. 29–32.
3. Krasnomovets V. A., Kaplina T. V. (2021) *Innovatsii v systemi rozvytku pidpriemstv hotelnoho hospodarstva* [Innovations in the system of development of hotel enterprises]. *Entrepreneurship and innovation*, vol. 16, pp. 63–66. Available at: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/16.10> (accessed May 7, 2024)
4. «Villa Pinia». Ofitsiinyi sait hoteliu [«Villa Pinia». Official website of the hotel]. Available at: <https://villa-pinia.com/uk/nomer-standart-uk/> (accessed May 8, 2024)
5. Turystychna statystyka Ukrainy: dynamika podatkovykh nadkhodzhen po oblastiakh za 2023 rik. Sait DART Ukrainy [Tourism statistics of Ukraine: dynamics of tax revenues by regions for 2023. Website of the State Tourism Development Agency of Ukraine]. Available at: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dinamika-podatkovih-nadhodzhen-po-oblastyah-za-2023-rik> (accessed May 8, 2024)