

УДК 338.48

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Богдан Наталія Миколаївна

*доктор економічних наук, професор,
професор кафедри туризму і готельного господарства
Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова*

Bogdan Nataliia

*Doctor of Economics, Professor,
Professor of the Department of Tourism and Hotel Management
O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv
ORCID: 0000-0002-8176-9721*

Жмурко Лілія Валентинівна

*студентка
Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова*

Zhmurko Lilia

*Student of the
O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*

Шпитальна Олена Олександрівна

*студентка
Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова*

Shpytalna Olena

*Student of the
O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*

DOI: 10.25313/2520-2294-2025-5-11048

ІННОВАЦІЇ ТА ЦИФРОВІЗАЦІЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ТРАНСФОРМАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА НОВІ МОЖЛИВОСТІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

INNOVATION AND DIGITALIZATION IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS: SERVICE TRANSFORMATION AND NEW OPPORTUNITIES

Анотація. Вступ. Стаття присвячена дослідженню інноваціям і цифровізації в готельно-ресторанній сфері, які докорінно змінюють підходи до обслуговування та відкривають нові горизонти для розвитку галузі. В умовах стрімких змін сучасного світу впровадження новітніх технологій стає не лише перевагою в конкурентній боротьбі, а й ключовим чинником успішної діяльності та виживання на ринку. Основна увага приділена аспектам впровадження автоматизацій, застосування штучного інтелекту та особливостям обслуговування в готельно-ресторанній індустрії.

Мета. Метою статті є здійснення комплексного аналізу інноваційних та цифрових технологій, що впроваджуються в готельно-ресторанному бізнесі із метою оцінки їхнього впливу на трансформацію процесів обслуговування, а також ідентифікації нових можливостей розвитку та потенційних викликів, пов'язаних із цифровою модернізацією галузі.

Матеріали і методи. Матеріалами дослідження є праці вітчизняних та зарубіжних авторів, що провадять свої науково-практичні дослідження в галузі готельно-ресторанного господарства.

Для досягнення мети дослідження було застосовано сукупність теоретичних та емпіричних методів, які дозволили всебічно дослідити, як саме інновації та цифровізація перетворюють процес обслуговування у готельно-ресторанній сфері. Метод порівняльного аналізу дав змогу визначити та скласти порівняльну характеристику ключових цифрових

інструментів в готельному та ресторанному бізнесі, а також оцінити їхній вплив на якість і продуктивність обслуговування. Методи індукції, дедукції та абстрагування дозволили не лише ідентифікувати ключові цифрові рішення в індустрії гостинності, але й глибоко оцінити їхній вплив на якість та ефективність надання послуг.

Результати. Комплексний аналіз інноваційних та цифрових технологій в готельно-ресторанному бізнесі виявив, що інноваційні технології є ключовим фактором конкурентоспроможності та успішності. Насамперед готелі, які активно впроваджують роботизовані системи та штучний інтелект, демонструють високу завантаженість номерів та стають більш привабливими для сучасних споживачів.

Встановлено, що особливу увагу варто приділити процесам цифрової трансформації у готельно-ресторанному бізнесі України, де, попри складну соціально-економічну ситуацію, підприємства демонструють зростаючу готовність до впровадження інновацій.

З метою удосконалення діяльності готельно-ресторанного бізнесу запропоновано впровадження інтегрованої цифрової платформи, що включає модулі голосового розпізнавання, штучного інтелекту для персоналізації сервісу, а також інструменти для аналітики даних та автоматизації операційної діяльності. У подальшому така система сприятиме глибокій трансформації підходів до обслуговування споживачів, підвищенню продуктивності персоналу та ефективному управлінню ресурсами.

Розроблено комплекс заходів з впровадження інновацій та цифровізації в готельно-ресторанному бізнесі в кризових умовах, що рекомендовано до застосування в сучасних умовах України.

В результаті дослідження визначено та узагальнено актуальні напрямки та новаторські підходи в цифровізації сфери гостинності, ідентифіковано основні виклики, що постають перед готельно-ресторанним бізнесом, що здатні придбати про захист даних гостей і підприємства, необхідність перекваліфікації та навчання співробітників та до гнучкої адаптації змін споживчих переваг.

Перспективи. В подальших наукових дослідженнях пропонується зосередити увагу на розробці адаптивних стратегій цифрової трансформації для підприємств малого та середнього готельно-ресторанного бізнесу в Україні, з урахуванням обмежених ресурсів та потреб локальних ринків. Перспективним напрямом є також вивчення впливу впровадження штучного інтелекту та автоматизації на зміну організаційної культури підприємств і моделі взаємодії з клієнтами. Особливої уваги заслуговує дослідження взаємозв'язку між цифровізацією та екологічною відповідальністю у сфері гостинності, а також пошук збалансованих інноваційних рішень, що поєднують ефективність, сталий розвиток і високий рівень сервісу. Аналіз трансформації споживчих очікувань в умовах цифрової епохи та розробка клієнтоорієнтованих моделей обслуговування також мають стати важливим фокусом майбутніх досліджень.

Ключові слова: інновації, цифровізація, діджиталізація, трансформація, готельно-ресторанний бізнес, обслуговування гостей, тенденції, штучний інтелект.

Summary. Introduction. The article is devoted to the study of innovations and digitalization in the hotel and restaurant sector, which are radically transforming service approaches and opening new horizons for the industry's development. In the context of rapid changes in the modern world, the implementation of advanced technologies becomes not only a competitive advantage but also a key factor in the successful operation and survival in the market. The main focus is placed on aspects of automation implementation, the use of artificial intelligence, and the specifics of service in the hospitality industry.

Purpose. The purpose of the article is to conduct a comprehensive analysis of innovative and digital technologies implemented in the hotel and restaurant business in order to assess their impact on the transformation of service processes and to identify new development opportunities and potential challenges associated with the digital modernization of the industry.

Materials and methods. The research materials include works by domestic and foreign authors conducting scientific and practical studies in the field of hotel and restaurant management. To achieve the research goal, a set of theoretical and empirical methods was used, which made it possible to comprehensively study how innovations and digitalization are transforming service processes in the hotel and restaurant sector. The comparative analysis method made it possible to identify and compare the key digital tools in the hotel and restaurant business and evaluate their impact on service quality and performance. The methods of induction, deduction, and abstraction made it possible not only to identify key digital solutions in the hospitality industry but also to assess their impact on the quality and efficiency of service delivery in depth.

Results. A comprehensive analysis of innovative and digital technologies in the hotel and restaurant business has revealed that such technologies are a key factor in competitiveness and success. In particular, hotels that actively implement robotic systems and artificial intelligence demonstrate high occupancy rates and become more attractive to modern consumers. It has been established that special attention should be paid to the processes of digital transformation in Ukraine's hospitality industry, where, despite a complex socio-economic situation, businesses demonstrate growing readiness to adopt innovations. To improve the efficiency of the hotel and restaurant business, the introduction of an integrated digital platform is proposed. This platform would include voice recognition modules, artificial intelligence for service personalization, and tools for data analytics and the automation of operational activities. In the future, such a system will contribute to a fundamental transformation of service approaches, increased staff productivity, and efficient resource management.

A set of measures for implementing innovations and digitalization in the hospitality sector under crisis conditions has been developed and recommended for use in the current environment in Ukraine. The research has identified and summarized the

current directions and innovative approaches to the digitalization of the hospitality sector, as well as the main challenges facing the hotel and restaurant business, including the need to ensure data protection for guests and businesses, staff retraining, and adaptation to shifting consumer preferences.

Discussion. Future scientific research should focus on developing adaptive digital transformation strategies for small and medium-sized enterprises in the hotel and restaurant business in Ukraine, taking into account limited resources and local market needs. A promising direction is also the study of the impact of artificial intelligence and automation on changes in organizational culture and customer interaction models. Special attention should be given to the relationship between digitalization and environmental responsibility in the hospitality industry, as well as the search for balanced innovative solutions that combine efficiency, sustainable development, and a high level of service. The analysis of changing consumer expectations in the digital age and the development of customer-oriented service models should also become an important focus of future research.

Key words: innovation, digitalisation, digitalisation, transformation, hotel and restaurant business, guest service, trends, artificial intelligence.

Постановка проблеми. Сучасна індустрія гостинності стоїть на порозі глибоких перетворень, зумовлених стрімким прогресом технологій та тотальною цифровізацією. Те, що раніше здавалося футуристичними концепціями, сьогодні стає невід'ємною частиною повсякденної роботи закладів гостинності. Цифровізація охоплює всі аспекти готельно-ресторанної сфери — від автоматизації управління до створення інтерактивних платформ для взаємодії з гостями. Вона трансформує не тільки повсякденні операції, а й кардинально змінює підхід до ведення бізнесу.

Трансформації зумовлені інноваціями та цифровізацією та є життєво необхідними для успішної діяльності готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах, оскільки не лише підвищують конкурентоспроможність та ефективність, а й відкривають нові можливості для гостей та бізнесу. Споживачі цінують інноваційність та прогресивність, тому для них заклади мають бути не просто місцями надання послуг, а центрами, де технології створюють унікальний та незабутній досвід. Підприємства, які активно впроваджують технології, демонструють свою орієнтацію на майбутнє, відповідальність та бажання надавати найкращий сервіс, що позитивно впливає на їхній імідж та впізнаваність бренду.

Таким чином, дослідження інновацій та цифровізації в готельно-ресторанній сфері сьогодні стає надзвичайно актуальним, оскільки, не тільки дає змогу визначити ключові вектори розвитку, які трансформують сферу обслуговування, а й розкрити нові перспективи, що постають перед гравцями ринку. Використання зазначених процесів дозволить створити унікальний споживчий досвід і досягати лідерських позицій на ринку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання трансформації діяльності готельно-ресторанного бізнесу через впровадження інновацій та цифровізації висвітлювалися у наукових працях багатьох дослідників. Fahmi Amirulloh Anwar, Dian Deliana, Suyamto (2024) підкреслюють, що впровадження цифрових технологій, таких як штучний інтелект, Інтернет речей (IoT) та великі дані (Big Data), значно підвищує ефективність роботи готелів, покращує досвід гостей та зміцнює конкурентоспро-

можність на ринку. Зокрема, використання безконтактних технологій сприяє підвищенню безпеки та комфорту гостей [10].

Дослідження ролі IT-стратегії в процесі цифровізації готельного бізнесу показують, що ефективне управління інформаційними технологіями є ключовим фактором успішної трансформації. Результати вказують на значні відмінності у підходах до IT-стратегії серед різних компаній, що підкреслює необхідність індивідуального підходу до цифровізації. Це зазначають Martin Wynn, Carmen Lam (2023) [11]. Також цим питанням займалися Лисюк Т., Терещук О. та Пасічник М. (2014), що зосередилися на дослідженні інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі як фактору персоналізації обслуговування [2]. Проте варто відзначити, що Лисюк Т. описував впровадження технологій автоматизації як фактор персоналізації послуг. Черномазюк А. Г. (2014) розглядає інновації в контексті забезпечення високої якості послуг та підвищення комфорту гостей [1].

У контексті українських реалій процес цифровізації та впровадження інновацій у сфері HoReCa (готелі, ресторани, кейтеринг) набуває дедалі більшої актуальності. Дишкантюк О. В., Власюк К. В., Тітомир Л. А., Жмудь (2024) зазначають, що незважаючи на виклики, спричинені економічною та соціальною нестабільністю, вітчизняні ресторани та готелі активно адаптують сучасні технології, орієнтуючись на світові тенденції та змінені потреби споживачів [5].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Сучасні цифрові технології кардинально трансформують готельно-ресторанний бізнес. Насамперед ці виклики спричинені динамічним розвитком технологічних інновацій та посиленою мобільністю сучасного суспільства. Вони змінюють все, починаючи з автоматизації процесів до управління операціями та персоналізації обслуговування. Сфера гостинності переживає період надзвичайно швидкого розвитку, що створює безліч нових можливостей, що водночас різко посилює конкуренцію на ринку. Щоб успішно працювати в таких умовах, готелям доводиться активно шукати нові шляхи для підвищення конкурентоспроможності.

Одним з вирішальних факторів у подоланні цієї проблеми є забезпечення залучення та утримання цільової аудиторії. Під впливом великої конкуренції підприємствам необхідно активно шукати та впроваджувати ефективні стратегії для залучення клієнтів та забезпечення їхньої лояльності. Особливо це завдання набуває актуальності в період сучасних викликів, що недостатньо висвітлено в наукових працях та потребує подальших поглиблених досліджень.

Метою статті є здійснення комплексного аналізу інноваційних та цифрових технологій, що впроваджуються в готельно-ресторанному бізнесі, із метою оцінки їхнього впливу на трансформацію процесів обслуговування, а також ідентифікації нових можливостей розвитку та потенційних викликів, пов'язаних із цифровою модернізацією галузі та їх адаптацію до сучасних умов.

Виклад основного матеріалу. У сучасному готельно-ресторанному бізнесі одним із провідних напрямів розвитку є активне впровадження цифрових технологій у всі етапи процесу обслуговування гостей. Завдяки діджиталізації вдалося значно трансформувати взаємодію між клієнтом і закладом, зробивши її більш зручною, швидкою та персоналізованою.

На сьогоднішній день широке поширення отримали системи онлайн-бронювання столиків, які дозволяють гостям безпосередньо з веб сайту або через мобільний додаток вибрати бажаний день, час і навіть конкретний стіл. Це знижує ймовірність непорозумінь, черг і незручностей, а також дає змогу ресторану краще планувати завантаження залу й раціонально використовувати ресурси [1, с. 270].

Мобільні додатки для замовлення їжі використовують як для внутрішнього користування у ресторанах, так і для доставки, зазначають Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. та Демчина Д [2; 3]. Завдяки таким сервісам гості можуть попередньо замовити страву ще до приходу в заклад або зробити замовлення під час перебування за столом, не чекаючи офіціанта. Це не лише зменшує час очікування, але й розвантажує персонал, дозволяючи працівникам зосередитися на покращенні сервісу та роботі з клієнтами, які потребують живого спілкування.

Крім того, широке застосування отримали системи безконтактної оплати — через мобільні гаманці (Apple Pay, Google Pay), банківські картки або навіть криптовалюти в деяких інноваційних закладах. Це відповідає сучасним стандартам гігієни та безпеки, особливо після пандемії COVID-19, коли мінімізація фізичних контактів стала пріоритетом [3].

Інноваційні готелі та ресторани дедалі активніше впроваджують сучасні цифрові рішення, які не лише спрощують внутрішні процеси, а й підвищують якість обслуговування, задовольняючи високі очікування сучасного споживача. Серед найперспективніших напрямів — автоматизовані системи обліку, CRM-рішення (системи управління взаємодією з клієнтами), штучний інтелект (ШІ) та Big Data [4].

Застосування автоматизованих систем обліку дозволяє підприємствам готельно-ресторанної сфери ефективно керувати ресурсами, вести точний контроль за складом, рухом продукції, фінансами та роботою персоналу. Це сприяє зменшенню витрат, запобіганню втратам і покращенню управлінської аналітики.

CRM-системи стали невід'ємним інструментом для формування й підтримки довготривалих стосунків з клієнтами. Вони забезпечують зберігання інформації про кожного гостя — його замовлення, вподобання, частоту відвідувань, святкові дати тощо. На основі цих даних заклад може формувати персоналізовані пропозиції, бонусні програми, знижки чи спеціальні запрошення, що значно підвищує рівень лояльності [1].

Структурований огляд сучасних напрямів інновацій та цифровізації у сфері гостинності надано в табл. 1.

Не менш важливим є використання технологій Big Data, що дозволяють аналізувати великі масиви даних — як внутрішніх (історія замовлень, час відвідування, середній чек), так і зовнішніх (сезонність, погодні умови, події в місті, туристичний трафік). Завдяки цьому підприємства можуть:

- прогнозувати попит і коригувати закупівлі;
- оптимізувати меню під популярні позиції;
- ефективно планувати маркетингові кампанії.

Як зазначено в багатьох джерелах, такі цифрові рішення вже активно застосовуються у провідних мережах готелів і ресторанів. Наприклад, системи з елементами ШІ виявляють закономірності поведінки гостей і пропонують готові сценарії комунікації, що особливо цінно в умовах конкуренції та зростання очікувань клієнтів.

Загалом, впровадження автоматизації, штучного інтелекту та аналітики на базі великих даних стає основою нової бізнес-моделі у сфері гостинності, яка базується на передбачуваності, гнучкості та високому рівні персоналізації.

Розглядаючи сучасні тенденції готельно-ресторанного господарства США, особливої уваги заслуговує розвиток сервісів доставки їжі, які стали справжнім катализатором змін як у споживчих звичках, так і в операційній моделі самих закладів. Платформи на кшталт UberEats, GrubHub, Deliveroo та їх аналоги відкрили нові можливості для ресторанів — зокрема, невеликих або локальних, які раніше були обмежені географічним охопленням [5].

Завдяки таким сервісам ресторани можуть виходити на нові ринки без потреби інвестувати у фізичну інфраструктуру — відкривати нові зали, розширювати площі чи наймати додатковий персонал. Усе це стало можливим завдяки централізованій логістиці, цифровому управлінню замовленнями та високій інтеграції з онлайн-користувачами. Як зазначає Гілбертсон Д. [6], доставка через подібні платформи стала не просто доповненням, а іноді —

Таблиця 1

Структурований огляд сучасних напрямів інновацій та цифровізації у сфері гостинності

№	Напрямок цифровізації / інновації	Характеристика та призначення	Переваги впровадження	Приклади застосування
1	CRM-системи (Customer Relationship Management)	Управління відносинами з клієнтами, автоматизація бронювання, персоналізація послуг	Підвищення лояльності клієнтів, зростання повторних продажів	Zoho CRM, Salesforce Hospitality Cloud
2	Мобільні застосунки для гостей	Онлайн-бронювання, цифровий ключ, контроль за перебуванням	Зручність для гостей, зменшення витрат на персонал	Marriott Bonvoy, Hilton Honors
3	Інтернет речей (IoT)	Автоматизація клімат-контролю, освітлення, доступу до номерів	Зниження енерговитрат, підвищення комфорту	Розумні номери з датчиками в IHG, Accor
4	Штучний інтелект (AI) та чат-боти	Обслуговування запитів гостей 24/7, персоналізація комунікації	Зменшення навантаження на персонал, оперативність обслуговування	Чат-бот Edward в Edwardian Hotels
5	Системи Big Data та аналітики	Аналіз поведінки гостей, прогнозування попиту, динамічне ціноутворення	Прийняття рішень на основі даних, оптимізація доходів	Аналітика в Booking.com, Airbnb, Expedia
6	Автоматизовані системи управління (PMS)	Контроль за операціями готелю: бронювання, бухгалтерія, облік персоналу	Централізація операцій, зниження людського фактору	Opera PMS, eZee Absolute, Cloudbeds
7	Цифрові засоби просування (маркетинг 4.0)	SEO, контент-маркетинг, автоматизація email-розсилок, соцмережі	Розширення охоплення ринку, залучення нових клієнтів	Рекламні кампанії в Instagram, Google Ads, Tripadvisor
8	Безконтактні технології	Кіоски самообслуговування, цифровий check-in/out, безконтактна оплата	Підвищення безпеки та зручності, скорочення часу обслуговування	Radisson, CitizenM, Premier Inn
9	Хмарні технології	Зберігання даних, доступ до управлінських систем з будь-якої точки	Гнучкість, безпека, масштабованість	Cloudbeds, RoomRaccoon, Mews
10	AR/VR (доповнена та віртуальна реальність)	3D-тури готелем, віртуальне планування подій, тренінги персоналу	Покращення вражень клієнтів, зменшення витрат на маркетинг	Віртуальні тури на сайтах Hyatt, Four Seasons

Джерело: розроблено авторами

основним каналом збуту для багатьох підприємств громадського харчування.

Крім цього, у готельному сегменті гнучкий рум-сервіс через сторонні додатки швидко набирає популярності. Згідно з аналітичними даними, понад 70% готелів у США вже інтегрували сервіси на кшталт Grubhub чи UberEats для забезпечення обслуговування в номерах, що особливо актуально для мілленіалів і представників покоління Z, які віддають перевагу швидкому, персоналізованому та цифрово-орієнтованому сервісу [7].

Ця модель дозволяє готелям уникати витрат на підтримку власного ресторану або кухні, при цьому делегуючи частину функціоналу перевіреним стороннім сервісам. Користувачі, у свою чергу, отримують широкий вибір страв, зручне замовлення через знайомі інтерфейси додатків і можливість відстежувати доставку в режимі реального часу.

Більш того, такі сервіси стають поштовхом до модернізації ресторанного бізнесу в цілому. Використання аналітики замовлень, динамічного ціноутворення, ефективного управління запасами та

оптимізації логістики — усе це можливе завдяки цифровим платформам доставки. Вони перетворюються з простих кур'єрських служб на технологічних партнерів, які допомагають ресторанам краще розуміти своїх клієнтів і адаптуватися до змін ринку.

Впровадження цих рішень сприяє:

- 1) зниженню навантаження на персонал;
- 2) зменшенню людського фактору в обслуговуванні;
- 3) покращенню точності замовлень і швидкості обслуговування;
- 4) підвищенню загального рівня задоволеності гостей [5].

Окремої уваги заслуговує тренд віртуальних ресторанів, або так званих cloud kitchen (хмарні кухні). Це інноваційна бізнес-модель, яка функціонує виключно в онлайн-просторі, без фізичного залу для прийому гостей. Такі ресторани працюють лише на доставку, що дозволяє суттєво скоротити витрати на оренду, обслуговуючий персонал та дизайн приміщень. Як зазначає Демчина Д. [3], cloud kitchen в Україні поки що є відносно новим явищем, однак уже зараз деякі підприємці починають активно

експериментувати з подібними форматами, особливо в умовах зростання попиту на доставку та онлайн-сервіси.

Важливо й те, що такі моделі дозволяють:

- запускати нові бренди без значних інвестицій;
- тестувати нові меню в реальному часі;
- швидко масштабувати бізнес при мінімальних ризиках.

За даними аналітичної статистики, найбільшу частку інновацій в готельно-ресторанному бізнесі займають безконтактна реєстрація та Мобільні додатки для взаємодії з гостями (рис. 1).

За результатами актуальних досліджень Захарової Т. В. [9], одним із основних бар'єрів на шляху цифрової трансформації у сфері HoReCa в Україні є консерватизм керівників середньої та вищої ланки, а також недостатній рівень цифрової грамотності як управлінців, так і персоналу. Багато власників і менеджерів закладів традиційно орієнтовані на класичні форми обслуговування, уникаючи ризиків, пов'язаних з оновленням інфраструктури чи зміною звичних бізнес-процесів. У результаті навіть ті технології, які вже впроваджено, часто використовуються лише частково або не на повну потужність.

Крім того, відсутність системної підготовки персоналу — ще один критичний чинник, який стримує ефективно впровадження інновацій. Працівники, які не володіють базовими знаннями щодо роботи з новими цифровими інструментами, не здатні оперативно адаптуватися до змін. У свою чергу це призводить до збоїв у сервісі, зниження якості обслуговування, втрати часу на навчання в умовах реального робочого процесу і, зрештою, до незадоволеності клієнтів.

З урахуванням усіх зазначених аспектів, авторами пропонується комплекс заходів з впровадження інновацій та цифровізації в готельно-ресторанному бізнесі в кризових умовах (табл. 2).

Отже, управління інноваційними процесами та процесами цифровізації вимагає:

- формування корпоративної культури відкритості до змін;
- активної участі керівництва в розробці цифрової стратегії розвитку закладу;
- інвестування в освітні програми та тренінги для персоналу;
- налагодження внутрішніх комунікацій для швидкої адаптації змін у технологічних процесах.

Також важливо усвідомлювати, що впровадження інновацій не є одноразовим актом, а має бути частиною довгострокової стратегії розвитку, що реалізується через трансформацію обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі. Це передбачає системне оновлення, тестування нових рішень, аналіз ефективності, а також постійне вдосконалення як технічних, так і організаційних аспектів діяльності.

Висновки і перспективи подальших досліджень. У сучасних умовах цифрова трансформація готельно-ресторанного бізнесу виступає не просто інноваційним напрямом розвитку, а й об'єктивною необхідністю для підприємств, що прагнуть залишатися конкурентоспроможними, ефективними та клієнтоорієнтованими. Результати проведеного дослідження засвідчили, що цифровізація охоплює всі етапи діяльності в індустрії гостинності — від автоматизації внутрішніх процесів до глибокої персоналізації сервісу завдяки штучному інтелекту, CRM-системам, Big Data-аналітиці, мобільним додаткам, чат-ботам та інноваційним каналам взаємодії з клієнтом. Успішні кейси таких трансформацій уже активно реалізуються у готелях і ресторанах США, країн Європи та Азії, де діджиталізація стала основою нових бізнес-моделей, що базуються на гнучкості, прогнозуванні та високій якості обслуговування.

Разом із тим, встановлено, що особливу увагу варто приділити процесам цифрової трансформації у готельно-ресторанному бізнесі України, де, попри



Рис 1. Структура інновацій та цифровізаційних технологій в діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу
Джерело: розроблено авторами на основі [8]

Таблиця 2

**Впровадження інновацій та цифровізації в готельно-ресторанному бізнесі
в кризових умовах**

№	Назва інновації	Суть інновації	Використані технології	Очікуваний ефект / Переваги
1	Гібридна цифрова рецепція	Поєднання фізичного та дистанційного обслуговування гостей	Відеозв'язок, планшети, мобільні додатки	Зниження витрат, безпека персоналу, адаптація до умов воєнного стану
2	Розумне енергозбереження з кризовим режимом	Автоматичне зниження споживання ресурсів при кризі	IoT-системи, сенсори, автоматизоване керування	Економія витрат на енергію, адаптивність до перебоїв з постачанням
3	Smart Order та QR-меню	Замовлення страв без контакту з персоналом через мобільний додаток	QR-коди, онлайн-меню, чат-боти	Прискорення обслуговування, зменшення контакту, аналітика вподобань
4	Онлайн-платформа «Safe Tourism»	Публікація інформації про безпечність території, маршрути евакуації	Вебсайти, геолокація, інтерактивні карти	Підвищення довіри, конкурентна перевага на ринку
5	Кіоски видачі їжі з «холодним резервом»	Автоматизована видача попередньо замовлених страв	Холодильні автомати, мобільний доступ	Економія на персоналі, безконтактне обслуговування
6	Віртуальний twin готелю/ресторана	Онлайн-планування заходів та подій без візиту	3D-моделі, AR/VR, онлайн-планери	Зручність, економія часу, розширення цільової аудиторії
7	Цифровий консьєрж 24/7 на базі AI	Чатбот на базі ШІ, що виконує функції адміністратора готелю або обслуговування гостей	GPT-боти, мобільний застосунок, інтеграція з PMS	Цілодобове обслуговування, персоналізація послуг, скорочення витрат

Джерело: розроблено авторами

складну соціально-економічну ситуацію, підприємства демонструють зростаючу готовність до впровадження інновацій.

Однак процес цифровізації супроводжується низкою об'єктивних викликів, які мають бути враховані як на рівні окремих підприємств, так і на рівні галузевої політики. Зокрема, малі та середні підприємства часто зіштовхуються з браком фінансових ресурсів для впровадження цифрових рішень. Також актуальними залишаються проблеми захисту персональних даних гостей, ризики технічних збоїв, які можуть вплинути на безперебійність обслуговування, а також виклики, пов'язані з низьким рівнем цифрової грамотності персоналу та керівництва. В українських реаліях особливо гостро стоїть питання необхідності системної підготовки кадрів, їхнього перенавчання, формування корпоративної культури відкритості до змін та готовності працювати в умовах постійної модернізації.

Розроблено комплекс заходів з впровадження інновацій та цифровізації в готельно-ресторанному бізнесі в кризових умовах, що рекомендовано до застосування в сучасних умовах України.

Таким чином, цифровізація вітчизняної індустрії гостинності повинна розглядатися як складова довгострокової стратегії розвитку, яка передбачає не одноразове технічне оновлення, а системну перебудову всіх бізнес-процесів з урахуванням сучасних

технологій, потреб споживачів і викликів ринку. Ті підприємства, які зможуть не лише впровадити інновації, а й адаптувати під них свою організаційну структуру, корпоративну культуру та кадрову політику, отримають істотну конкурентну перевагу. У перспективі саме такі заклади формуватимуть нову якість готельно-ресторанного обслуговування в Україні, що ґрунтуватиметься на персоналізації, гнучкості, технологічній досконалості та орієнтації на цінності сучасного споживача.

В подальших наукових дослідженнях пропонується зосередити увагу на розробці адаптивних стратегій цифрової трансформації для підприємств малого та середнього готельно-ресторанного бізнесу в Україні, з урахуванням обмежених ресурсів та потреб локальних ринків. Перспективним напрямом є також вивчення впливу впровадження штучного інтелекту та автоматизації на зміну організаційної культури підприємств і моделі взаємодії з клієнтами. Особливої уваги заслуговує дослідження взаємозв'язку між цифровізацією та екологічною відповідальністю у сфері гостинності, а також пошук збалансованих інноваційних рішень, що поєднують ефективність, сталий розвиток і високий рівень сервісу. Аналіз трансформації споживчих очікувань в умовах цифрової епохи та розробка клієнтоорієнтованих моделей обслуговування також мають стати важливим фокусом майбутніх досліджень.

Література

1. Черномазюк А. Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2014. № 5(2). С. 269–272. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2014_5\(2\)_63](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2014_5(2)_63) (дата звернення: 20.05.2025).
2. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>.
3. Демчина Д. Інновації у ресторанному бізнесі: Тренди, що змінюють правила гри. URL: <https://business-broker.com.ua/blog/innovatsii-u-restorannomu-biznesi-trendy-shcho-zminiuiut-pravy-la-hry/> (дата звернення: 19.05.2025).
4. Тишук І., Терещук О. Інноваційні технології у готельно-ресторанному бізнесі: ефективність, персоналізація, автоматизація. *Економіка та суспільство*. 2025. Вип. 71. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-61>.
5. Дишкантюк О. В., Власюк К. В., Тітомир Л. А., Жмудь А. В. Інновації в ресторанному господарстві: адаптація технологій харчування до сучасних вимог сталого розвитку. *Таврійський науковий вісник. Серія: Технічні науки*. 2024. № 6. С. 113–119. <https://doi.org/10.32782/tnv-tech.2023.6.13>.
6. The New Hotel Essential: Easy Take-Out Food. URL: <https://www.wsj.com/lifestyle/travel/hotel-food-delivery-apps-grubhub-uber-eats-4cbad4ab> (дата звернення: 21.05.2025).
7. From Foie Gras Gyoza to Tippy Tea Service, In-Room Dining at Hotels Has Never Been Better. URL: <https://www.foodandwine.com/innovative-hotel-room-service-8775437> (дата звернення: 21.05.2025).
8. Статистична аналітика «Alied market research». URL: <https://www.alliedmarketresearch.com/> (дата звернення: 12.10.2024).
9. Захарова Т. В. Вплив цифрових технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Здобутки економіки: перспективи та інновації*. 2025. № 14. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14762400>.
10. Fahmi Amirulloh Anwar, Dian Deliana, Suyamto. Digital Transformation in the Hospitality Industry: Improving Efficiency and Guest Experience. *International Journal of Management Science and Information Technology*. July-December 2024. Vol. 4 (2). P. 428–437 <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v4i2.3201>.
11. Wynn M., Lam C. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality Industry. 2023. MDPI. <https://doi.org/10.3390/systems11100501>.

References

1. Chernomaziuk A. H. Innovatsii u sferi hotelno-restorannoho biznesu [Innovations in the hotel and restaurant business]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Ekonomichni nauky*. 2014. № 5(2). S. 269–272. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2014_5\(2\)_63](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2014_5(2)_63) [in Ukrainian].
2. Lysiuk T., Tereshchuk O., Pasichnyk M. Innovatsiini tekhnolohii u hotelno-restorannomu hospodarstvi [Innovative technologies in the hotel and restaurant sector]. *Ekonomika ta suspilstvo*. 2022. Vyp. 40. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11> [in Ukrainian].
3. Demchyna D. Innovatsii u restorannomu biznesi: Trendy, shcho zminiuiut pravyla hry [Innovations in the restaurant business: Trends that change the rules of the game]. URL: <https://business-broker.com.ua/blog/innovatsii-u-restorannomu-biznesi-trendy-shcho-zminiuiut-pravy-la-hry/> [in Ukrainian].
4. Tyshchuk I., Tereshchuk O. Innovatsiini tekhnolohii u hotelno-restorannomu biznesi: efektyvnist, personalizatsiia, avtomatyzatsiia [Innovative technologies in the hotel and restaurant business: efficiency, personalization, automation]. *Ekonomika ta suspilstvo*. 2025. Vyp. 71. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-61> [in Ukrainian].
5. Dyshkantiuk O. V., Vlasiuk K. V., Titomyr L. A., Zhmud A. V. Innovatsii v restorannomu hospodarstvi: adaptatsiia tekhnolohii kharchuvannia do suchasnykh vymoh staloho rozvytku [Innovations in the restaurant industry: adapting food technologies to modern requirements for sustainable development]. *Tavriiskyi naukovyi visnyk. Serii: Tekhnichni nauky*. 2024. № 6. S. 113–119. <https://doi.org/10.32782/tnv-tech.2023.6.13> [in Ukrainian].
6. The New Hotel Essential: Easy Take-Out Food. URL: <https://www.wsj.com/lifestyle/travel/hotel-food-delivery-apps-grubhub-uber-eats-4cbad4ab>.
7. From Foie Gras Gyoza to Tippy Tea Service, In-Room Dining at Hotels Has Never Been Better. URL: <https://www.foodandwine.com/innovative-hotel-room-service-8775437>.
8. Statystychna analityka «Alied market research». URL: <https://www.alliedmarketresearch.com/> [in Ukrainian].
9. Zakharova T. V. Vplyv tsyfrovyykh tekhnolohii na rozvytok hotelno-restorannoho biznesu v Ukraini [The impact of digital technologies on the development of the hotel and restaurant business in Ukraine]. *Zdobutky ekonomiky: perspektyvy ta innovatsii*. 2025. № 14. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14762400> [in Ukrainian].
10. Fahmi Amirulloh Anwar, Dian Deliana, Suyamto. Digital Transformation in the Hospitality Industry: Improving Efficiency and Guest Experience. *International Journal of Management Science and Information Technology*. July-December 2024. Vol. 4 (2). P. 428–437 <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v4i2.3201>.
11. Wynn M., Lam C. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality Industry. MDPI. 2023. <https://doi.org/10.3390/systems11100501>.