

2. Global Trends in Tourism and Imperatives of the Circular Economy in the Context of Sustainable Environmental Development of States., Borysova Oksana, Oleg Gryniuk, Tetiana Mykhailenko, Tetiana Shparaha, Tetiana Hryniuk. *Review of Economics and Finance*, 2022. № 20, P.196-202. DOI: <https://doi.org/10.55365/1923.x2022.20.23> Retrieved from https://refpress.org/wp-content/uploads/2022/10/Borysova_REF.pdf

3. Hryniuk D. Yu., Hryniuk T. A. Economic and geographical aspects of the study of the competitiveness of the region. *Economic Development: Global Trends and National Peculiarities*. – *Collective monograph*. Kielce, Poland: «Publishing House «Baltija Publishing», 2020. Vol 2. pp. 302-318. ISBN 978-9934-588-61-7. doi: 10.30525/978-9934-588-61-7-21.

4. Григоренко М. Названо головні туристичні тренди на 2024 рік: є кілька сюрпризів – УНІАН. URL: <https://www.unian.ua/tourism/news/2024-rik-zdivuye-turistiv-novimi-trendami-u-podorozhah-na-shcho-varto-zvernuti-uvagu-12458196.html>

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-490-3-87>

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Дишкантюк О. В.

*кандидат технічних наук, доцент,
декан факультету менеджменту,
готельно-ресторанної справи та туризму
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

Власюк К. В.

*доктор філософії з менеджменту,
старший викладач кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

У сучасному світі діджиталізація є не просто технологічним трендом, а стратегічним підходом до вдосконалення бізнесу. Це не лише впровадження нових технологій, а й глибока оптимізація всіх сфер підприємницької діяльності – від управління і маркетингу до гостьового сервісу.

Діджиталізація змінює підходи до ведення бізнесу, забезпечуючи більш швидке, економічно вигідне та безпечне виконання завдань. Важливо, що цей процес не вимагає повного переформатування компанії, а натомість

пропонує поступову інтеграцію цифрових рішень у вже існуючі бізнес-моделі [3].

Готельно-ресторанний бізнес, що традиційно орієнтований на безпосередню взаємодію з гостем зазнає суттєвих змін під впливом діджиталізації. Використання штучного інтелекту, автоматизація процесів, персоналізовані сервіси та інтеграція мобільних технологій формують нову реальність індустрії гостинності, змінюючи очікування споживачів і стандарти обслуговування.

В даний час однією з ключових тенденцій розвитку підприємств індустрії гостинності є інтеграція цифрових платформ у систему бронювання та оплати послуг. Використання мобільних додатків, онлайн-сервісів та технологій біометричної ідентифікації значно підвищує зручність для споживачів, мінімізуючи часові витрати та покращуючи загальний гостьовий досвід. Водночас застосування технологій блокчейну забезпечує прозорість фінансових операцій, знижує ризики шахрайства та підвищує рівень довіри між закладами та їхніми гостями [2, с. 117].

Персоналізація сервісу є ще одним важливим аспектом діджиталізації готельно-ресторанного бізнесу. Завдяки аналітичним системам, що базуються на великих масивах даних (Big Data) та штучному інтелекті (AI), підприємства можуть досліджувати поведінкові характеристики споживачів, їхні вподобання та очікування. Це дозволяє розробляти індивідуальні пропозиції, адаптовані до потреб конкретних гостей, що, у свою чергу, підвищує їхню задоволеність і сприяє зміцненню конкурентних позицій закладу.

Автоматизація операційних процесів також є важливим чинником підвищення ефективності діяльності підприємств сфери гостинності. У готельному сегменті зростає популярність концепції «розумного готелю», що передбачає впровадження технологій Інтернету речей (IoT), систем голосового керування, енергоощадних рішень та мобільних додатків для дистанційного управління умовами проживання. У сфері ресторанного бізнесу активно використовуються автоматизовані системи самообслуговування, цифрові меню, роботи-офіціанти та інші технології, спрямовані на підвищення швидкості та якості обслуговування [2, с. 118].

Загалом, цифрові технології стають не лише інструментом модернізації готельно-ресторанного бізнесу, а й важливим фактором його розвитку у довгостроковій перспективі. Інтеграція digital-рішень у діяльність підприємств цієї сфери сприяє створенню унікального споживчого досвіду, що, своєю чергою, підвищує їхню конкурентоспроможність на динамічному ринку послуг (рис. 1).

Інтеграція цифрових платформ у бронювання та оплату	• Підвищення зручності та швидкості обслуговування гостей, зменшення витрат часу
Персоналізація сервісу через Big Data та AI	• Покращення задоволеності гостей, підвищення лояльності, зміцнення конкурентних позицій
Автоматизація операційних процесів	• Підвищення швидкості обслуговування, зниження операційних витрат, покращення ефективності
Концепція «розумного готелю»	• Зручність для гостей, зниження енергоспоживання, покращення контролю за умовами проживання
Цифрові меню та системи самообслуговування в ресторанах	• Підвищення швидкості обслуговування, оптимізація процесів, зниження витрат на персонал

Рис. 1. Переваги діджиталізації готельно-ресторанного бізнесу*

**Джерело: сформовано автором*

Відповідно до визначених переваг, підприємствам готельно-ресторанного бізнесу необхідно систематично адаптувати нові технології до сучасних потреб, орієнтуючись на вимоги споживачів та забезпечуючи найвищий рівень сервісу. Водночас варто зазначити, що процес діджиталізації, який охоплює не лише технологічні інновації, але й ефективні стратегії управління, може стати запорукою стабільного зростання прибутковості та формування довгострокових відносин з гостями.

Діджиталізація готельно-ресторанного бізнесу, безсумнівно, є ключовим фактором для забезпечення розвитку та конкурентоспроможності підприємств цієї сфери. Однак, разом з її перевагами, виникають і серйозні загрози та проблеми, які потребують ретельної уваги та виваженого підходу.

До основних загроз та недоліків можна віднести наступні фактори, що суттєво впливають на ефективність та стабільність процесів діджиталізації в готельно-ресторанному бізнесі [1]:

- збільшення уразливості до кіберзагроз, таких як хакерські атаки та витік даних, що вимагає постійного вдосконалення заходів безпеки для захисту інформації;

- технічні збої та проблеми інтеграції цифрових платформ можуть призвести до неефективності в обслуговуванні гостей і затримок у бронюванні та оплаті послуг;

- високі витрати на інтеграцію та утримання технологій створюють фінансове навантаження на підприємства, особливо малих і середніх;

- автоматизація процесів може знизити рівень особистісного контакту з гостями, що впливає на їх задоволеність та лояльність до підприємства;
- потреба в адаптації персоналу до нових технологій може призвести до зниження ефективності роботи та помилок у виконанні завдань;
- автоматизація та роботизація можуть призвести до скорочення робочих місць, що збільшує соціальну нерівність і загострює проблему безробіття.

Враховуючи зазначені тенденції, керівники підприємств готельно-ресторанного бізнесу повинні систематично аналізувати сучасні технологічні розробки та адаптувати їх до власних потреб. Комплексний підхід до цифровізації, що поєднує інноваційні технології з ефективними стратегіями управління, стане запорукою підвищення конкурентоспроможності, стабільного зростання прибутковості та формування довгострокових відносин зі споживачами. Також слід наголосити на важливості забезпечення балансу між впровадженням новітніх технологій та збереженням традиційних принципів обслуговування, приділяючи належну увагу питанням безпеки, технічного забезпечення, адаптації персоналу та соціальних наслідків.

Отже, діджиталізація готельно-ресторанного бізнесу є не лише технічним процесом, але й стратегічним інструментом для розвитку підприємств, здатних швидко адаптуватися до вимог сучасного ринку та задовольняти потреби своїх гостей. Вона стане основою для подальшого розвитку цієї галузі, а її ефективне впровадження стане вирішальним фактором у досягненні успіху підприємств індустрії гостинності на конкурентному ринку.

Література:

1. Головчук Ю.О., Худоба О.М., Боднар Р.О. Діджиталізація у сучасній індустрії туризму та гостинності: проблеми і перспективні напрями. *Проблеми сучасних трансформацій*, Випуск № 8, 2023. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-12-03>
2. Давидова О.Ю., Колесникова В.Д. Діджиталізація як драйвер зростання конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу. *БізнесІнформ* № 12, 2022. 113-120. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2022-12-113-120> (дата звернення: 16.03.2025)
3. Кравчук І., Лавриненко С., Зелінська А. Діджиталізація бізнес-процесів: інноваційна складова менеджменту підприємств. *Економіка та суспільство*, (58), 2023. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-19> (дата звернення: 16.03.2025)