

## **ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

**В. С. Кушнірук**

к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанної  
справи та організації бізнесу

**Н. Є. Зізда**

здобувач вищої освіти факультету менеджменту  
Миколаївський національний аграрний університет  
м. Миколаїв, Україна

Цифровізація ресторанного бізнесу неминуча. Технології та автоматизація процесів, як виявилось в останні роки дозволяють людям збільшити трафік установ, збільшити прибуток і зменшити збитки. На сучасному етапі інновації виступають потужним драйвером розвитку, значно впливаючи на конкурентоспроможність економіки. Вони стимулюють оновлення, розширення асортименту товарів і послуг, вдосконалення їх якості та відповідність сучасним запитам клієнтів. Це сприяє підвищенню якості життя населення, задоволенню їхніх рекреаційних потреб, а також забезпечує економічне зростання як окремих підприємств, так і країни в цілому завдяки масштабному впровадженню інноваційних рішень. Готельно-ресторанний бізнес належить до найбільш динамічних секторів сфери послуг, що потребує постійного вдосконалення управлінських стратегій для підтримки конкурентних переваг.

Останні роки характеризуються суттєвими змінами у цій галузі: глобалізація, інтеграція та зміна споживацьких пріоритетів створюють виклики для традиційних підходів до ведення бізнесу. У такій ситуації інновації стають ключовими інструментами адаптації до нових умов, залучення нових клієнтів та збереження лояльності існуючих, а також підвищення конкурентоспроможності. Разом із тим, виникає необхідність глибшого усвідомлення ролі інновацій у готельно-ресторанній сфері, особливо у складних умовах, таких як військовий стан. Для досягнення

ефективності, продуктивності та прибутковості підприємств галузі важливо відслідковувати сучасні тенденції та будувати прогнози щодо майбутнього розвитку країни.

Аналізуючи вплив війни на готельне господарство України, доцільно виділити декілька напрямків негативного впливу: знищення інфраструктури; закриття підприємств або їх анексія на окупованих територіях; вихід із міжнародного ринку готелів, які знаходяться на окупованих територіях; відтік кваліфікованого персоналу внаслідок виїзду або мобілізації; зменшення або відсутність споживачів готельних послуг; перехід у категорію «воєнні готелі» та зміна їх цільового призначення; відсутність інвестицій та сповільнення економічної активності ринку готельного господарства; порушення ланцюгів постачання тощо [1]. Усі ці обставини значно ускладнили процес розробки та реалізації інновацій у готельно-ресторанному бізнесі, особливо на початкових етапах вторгнення. У цей період головним завданням стало забезпечення максимальної стабільності та виживання галузі. Серед найбільш перспективних напрямів виділяються переорієнтація готельних послуг на реабілітаційні програми, підвищення активності курортних готелів через зростання попиту, адаптація готельного сектору до умов воєнного стану, розробка нових форматів обслуговування та переобладнання закладів з урахуванням сучасних викликів. Для інновацій характерні певні властивості, що становлять основу для інноваційного розвитку та активізації інноваційних процесів у готельно-ресторанній галузі: науково-технічна, технологічна, управлінська новизна; практична застосовність; відповідність ринковому попиту; потенційна прибутковість [2].

Важливими функціями інновації у готельно-ресторанній справі є:

1) **Посилення конкурентоспроможності** – завдяки новітнім технологіям готелі та ресторани можуть пропонувати унікальні послуги, такі як інноваційні підходи до дизайну інтер'єру, використання екоматеріалів, розробку унікальних кулінарних концепцій за допомогою штучного інтелекту.

2) **Залучення нових клієнтів** – сучасні підходи, такі як використання екологічно чистих практик, цифрових платформ для замовлень, інтеграція мобільних додатків, безконтактні оплати через QR-коди та нові формати розваг, допомагають залучити нову аудиторію.

3) **Поліпшення ефективності та оптимізації процесів** – впровадження автоматизованих систем управління, використання Інтернету речей (IoT) для контролю умов у номерах, а також розумних пристроїв та мобільних додатків для обслуговування гостей дозволяють оптимізувати процеси, знизити витрати і підвищити ефективність.



Рисунок 1 – Вплив інновацій на сферу готельно-ресторанного бізнесу

Джерело: розроблено автором

Підсумовуючи, можна зазначити, що цифровізація та впровадження інновацій є невід'ємними елементами сучасного готельно-ресторанного бізнесу. Використання цифрових технологій дозволяє підприємствам оптимізувати бізнес-процеси, знижувати витрати, залучати нових клієнтів і забезпечувати їх високу задоволеність. Завдяки автоматизації, використанню штучного інтелекту, Інтернету речей (IoT). Інновації стають рушійною силою змін у бізнесі, сприяючи вдосконаленню якості послуг, розширенню асортименту та створенню унікальних пропозицій. Це не лише дозволяє підприємствам залишатися конкурентоспроможними, але й сприяє економічному зростанню країни в цілому. Підприємства змушені швидко адаптуватися до нових умов, впроваджуючи новітні технології, змінюючи формати обслуговування та переорієнтовуючи свої послуги. Це включає, зокрема, перехід до роботи з реабілітаційними програмами, посилення курортного сектору та модернізацію закладів із врахуванням сучасних викликів. Цифровізація у готельно-ресторанному бізнесі також відкриває нові можливості для персоналізації обслуговування клієнтів. Використання мобільних додатків, штучного інтелекту, систем управління даними та інших технологій дозволяє створювати зручніші умови для гостей, підвищувати їхній комфорт та довіру. Крім того, інтеграція цифрових платформ сприяє розширенню ринків, залученню нових аудиторій та зміцненню лояльності наявних клієнтів

### **Список використаних інформаційних джерел**

1. Безручко Л., Білоус С., Філь М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. Економіка та суспільство. 2023. № 47. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>
2. Чухрай Н. Формування інноваційного потенціалу підприємства: маркетингове і логістичне забезпечення : монографія. Львів : Національний університет «Львівська політехніка», 2002. 315 с.