

Віктор КУШНІРУК

кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної
справи та організації бізнесу

Миколаївський національний аграрний університет
м.Миколаїв, Україна

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

У сучасних умовах трансформації світової економіки, що супроводжується цифровізацією, глобалізацією та зростаючими очікуваннями споживачів, підприємства готельно-ресторанного і туристичного бізнесу змушені активно впроваджувати інноваційні технології для утримання лідерських позицій на ринку. Серед основних напрямів інновацій, що знаходять практичне застосування, можна виокремити:

1. Цифрові платформи та онлайн-сервіси. Онлайн-бронювання, мобільні додатки, CRM-системи, віртуальні тури та чат-боти сприяють персоналізації обслуговування та зростанню задоволеності клієнтів. Туристичні компанії активно застосовують інструменти Big Data для аналізу попиту та створення індивідуальних маршрутів.

2. Smart-інфраструктура та автоматизація. Використання смарт-кімнат з автоматизованим керуванням освітленням, температурою, музикою через голосові помічники та мобільні додатки вже є стандартом для висококласних готелів. Також активно впроваджуються безконтактні системи check-in/check-out, роботи-помічники та QR-меню в ресторанах.

3. Інноваційні концепції у сфері ресторанного бізнесу. Хмарні кухні (cloud kitchens), роботизоване приготування страв, використання технологій 3D-друку для елементів сервірування, AR/VR-меню — це вже не футуристичні ідеї, а практична реальність прогресивних закладів.

4. Зелена інноваційність та сталий розвиток. Енергозберігаючі технології, системи повторного використання води, розумне управління ресурсами та

впровадження принципів ESG стають стандартом як у готелях, так і в туристичних комплексах.

Інноваційні технології не лише підвищують ефективність операційних процесів, але й істотно впливають на імідж бренду та клієнтську лояльність. Вони сприяють створенню унікального користувацького досвіду, що є визначальним у висококонкурентному середовищі.

Отже, прикладами готельно-ресторанних і туристичних підприємств, які вже успішно впровадили інноваційні технології у свою діяльність — як в Україні, так і за кордоном є:

Reikartz Hotel Group (Україна): найбільша готельна мережа в Україні; впроваджено мобільні застосунки для онлайн-бронювання, системи безконтактного check-in та електронні ключі; використовуються CRM-системи для управління базою клієнтів і персоналізованих пропозицій.

BURSA Hotel (Київ): бутик-готель, що активно застосовує Smart-технології (управління освітленням, температурою, музикою з телефону); цифрова платформа для бронювання з AI-аналітикою користувацької поведінки; власна система управління сервісами через мобільний застосунок для гостей.

Bolt і Uklon Travel: платформи, що поєднують мобільність і туристичні послуги; створення туристичних маршрутів за допомогою алгоритмів машинного навчання, аналіз поведінки користувачів.

BANKHOTEL (Львів) (впроваджено систему безконтактної реєстрації гостей; смарт-управління номерами (клімат-контроль, світло, штори); використання IoT для контролю енерговитрат).

11 Mirrors Design Hotel (Київ) (один із перших lifestyle-готелів України з індивідуалізованим підходом; персоналізовані пропозиції на основі штучного інтелекту; онлайн-платформа з віртуальним 3D-туром номерів).

FAVAR Carpathians Resort (Буковель) (система розумного керування номерами; автоматизовані бронювання, електронні ключі; мобільний додаток з інтегрованими туристичними маршрутами).

Ресторани України з технологічними новаціями:

Very Well Cafe (Одеса) (QR-меню, оплата за допомогою NFC, безконтактні платежі; аналітика замовлень і управління складом через інтегровану систему).

Urban Space 500 (Київ) (використання digital-меню, онлайн-бронювання столиків; інноваційна платформа для зворотного зв'язку з клієнтами в реальному часі).

Spezzo Pizza (Дніпро) (впровадження роботизованих печей з автоматичним режимом випікання; Smart POS-система, інтегрована з програмами лояльності та замовленнями онлайн).

Українські туркомпанії з інноваційними сервісами:

Join UP! (мобільний додаток з можливістю формування туру за параметрами клієнта; AI-аналітика клієнтської поведінки, автоматичні рекомендації турів).

Travel Professional Group (TPG) (впровадження онлайн-платформи з генерацією візуалізацій та віртуальних турів; калькулятори подорожей, інтегровані з авіакомпаніями та готелями).

Gres Todorchuk Travel (креативна туристична агенція, що пропонує авторські тури з AR- та VR-ефектами); використання мобільних AR-гід-систем на місцях подорожей).

Міжнародні приклади:

Hilton Hotels & Resorts (впровадження цифрових ключів (Digital Key), доступних у додатку Hilton Honors; системи голосового управління Alexa for Hospitality; аналітичні платформи для персоналізації сервісів).

Marriott International (впровадження ChatBot M (на основі AI), який спілкується з гостями через месенджери; готелі з роботами-помічниками (напр., готель Aloft Cupertino); використання IoT для управління кімнатами (smart lighting, smart curtains тощо)).

Zoku Hotel (Нідерланди) (інноваційна концепція готелю з coworking-форматом; повністю автоматизована система бронювання і поселення, контроль з особистого кабінету; VR-презентації номерів на сайті).

Restaurant Spyce (США, Бостон) – (нині інтегрований у Sweetgreen) (ресторан з повністю роботизованим кухонним процесом; страви готують автономні системи під наглядом кухарів).

KLM Royal Dutch Airlines (у туристичному сегменті активно використовують чат-боти в Facebook Messenger, WhatsApp і Google Assistant для бронювання, check-in, повідомлень про рейси тощо).

Отже, інноваційний розвиток готельно-ресторанного і туристичного бізнесу є запорукою його стійкості та конкурентоспроможності. Підприємства, які активно впроваджують сучасні технології, демонструють вищу прибутковість, гнучкість в умовах кризи та здатність до масштабування.

Список використаних джерел

1. Кушнірук В. С., Денищенко Л. В., Готельно-ресторанна індустрія: сучасний стан та перспективи розвитку. *Modern Economics*. 2023. № 38 (2023). С. 58-62. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V38\(2023\)-09](https://doi.org/10.31521/modecon.V38(2023)-09).

2. Pugachov, M., Pugachov, V., Shevchenko, O., Banyeva, I. and Kushniruk, V. (2022). Perspectives for the Tourism and Hospitality Industry in a Globally Competitive Environment. *Economic Affairs*, Vol. 67, No. 05, pp. 907-914. URL: <https://ndpublisher.in/admin/issues/EAv67n5z.pdf> DOI: <https://doi.org/10.46852/0424-2513.5.2022.26>.

3. Кушнірук В.С., Величко О.В., Коваль О.Д. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2157> DOI:<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-65>.