Таким чином, в туристичному бізнесі сьогодні активно використовуються інноваційні технологі, що дає великі можливості, як для туристичних компаній, так і для їх клієнтів.

Список використаних джерел

1. Гапоненко Г. Преспективи використаання технології блокчейну в туристичній галузі / Г. Гапоненко, В. Василенко// Вісник ХНУ імені В, Н. Карахіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. с. 193-199

2. Грицишин А. Досвід використання криптовалют у сфері туризму. Географі, економіка і туризм: національний та міжнародний досвіт: матеріали XIV Міжнародної наукової конференції (м. Львів, 9 жовтня 2020р.) Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020 с. 97-102

ЦИФРОВІЗАЦІЯ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ТА ТУРИЗМУ

Горбатенко К. С.
ЗВО групи МЕН 3/2,
Миколаївський національний аграрний університет

У XXI столітті цифровізація стала ключовим чинником розвитку економіки, формуючи нові стандарти ведення бізнесу та комунікації з клієнтами. Сфера туризму, готельно-ресторанного бізнесу та гостинності - одна з найдинамічніших галузей, що першою реагує на технологічні зміни. Вона поєднує онлайн-просування, бронювання, обслуговування клієнтів, управління персоналом і аналітику даних в єдину цифрову екосистему.

Особливої актуальності цифровізація набуває в умовах війни та післявоєнного відновлення туристичної інфраструктури України, коли підприємства шукають інноваційні шляхи залучення клієнтів, оптимізації витрат і забезпечення конкурентоспроможності.

Цифровізація є ключовим драйвером інновацій у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі. На сучасному етапі близько 80 % туристів використовують онлайн-канали для пошуку та бронювання послуг, найпопулярнішими з яких є Booking.com, Airbnb, TripAdvisor, Expedia [3].

У готельному секторі цифрові технології проявляються через автоматизацію управлінських процесів, системи бронювання (PMS), CRM-рішення, мобільні застосунки для гостей та інтелектуальні аналітичні модулі. Так, мережа Hilton впроваджує цифрові ключі для відкриття номерів через смартфон [4], а Marriott використовує чат-ботів у месенджерах для персоналізованого сервісу.

Ресторани активно використовують POS-системи (R-Keeper, Poster), QR-меню, чат-боти для замовлень і аналітику продажів. Це скорочує витрати, мінімізує людський фактор і підвищує швидкість обслуговування.

Впровадження штучного інтелекту (AI) стало рушієм персоналізації сервісів і автоматизації комунікацій. AI використовується для:

- онлайн-спілкування з клієнтами через чат-боти;
- управління доходами (Revenue Management Systems);
- прогнозування попиту та поведінки споживачів [6].

Японський Henn-na Hotel відомий роботизованим персоналом, що обслуговує гостей, а система Marriott AI Assistant дозволяє бронювати номери через месенджери. Це приклади використання цифрових рішень для скорочення витрат і підвищення якості сервісу.

Паралельно активно розвиваються віртуальні тури та технології VR/AR, які дозволяють клієнтам «прогулятися» готелем або оглянути туристичний об’єкт до бронювання. Багато музеїв світу та туристичних центрів України (зокрема у Львові та Києві) вже впроваджують такі формати для залучення відвідувачів.

Разом із перевагами цифровізація створює й нові ризики — передусім кіберзагрози, витік персональних даних та високі витрати на впровадження

систем. Для малого бізнесу обмеженням залишається нестача IT-фахівців і капіталовкладень.

Водночас розвиток цифрових технологій відкриває широкі перспективи:

- створення «розумних готелів» із повною автоматизацією;
- впровадження цифрових ресторанів із системами штучного інтелекту;
- розвиток Big Data-аналітики для управління клієнтським досвідом;
- інтеграція українських підприємств у глобальні цифрові туристичні платформи [1; 7].

Цифрова трансформація туризму, готельно-ресторанного бізнесу та гостинності визначає нову модель розвитку галузі, засновану на інноваціях, персоналізації та сталості. Впровадження цифрових інструментів (AI, VR/AR, Big Data, мобільних додатків) дозволяє підвищити ефективність, оптимізувати витрати, забезпечити безпеку та покращити клієнтський досвід.

Подальший розвиток галузі потребує формування цифрової культури серед працівників, інвестицій у кібербезпеку й розроблення національної стратегії цифрової трансформації туризму України.

Список використаних джерел

1. Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2015). Smart Technologies for Personalized Experiences in Hospitality. Electronic Markets, 25(3), 243–254.
2. Босовська М., Бойко М., Ведмідь Н. Трансформаційні виклики та цифрові тренди у сфері гостинності в посткризових умовах. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. Хмельницький–Меджибіж, 2024.
3. Eurostat (2024). Digitalisation of Travel Services in Europe. URL: https://ec.europa.eu/eurostat
4. Your Hotel Key Is the Smartphone You Already Own. Condé Nast Traveler, 2015. URL: https://www.cntraveler.com/stories/2015-09-09/your-hotel-key-is-the-smartphone-you-already-own
5. Сенів Л., Тріфонова Ю. Штучний інтелект як фактор конкурентної переваги в бізнесі. Київський національний економічний університет, 2025.

Науковий керівник – Олійник Т. Г.,
канд. екон. наук, доцент кафедри економіки підприємств
Миколаївський національний аграрний університет