

можливість сформувані практичні рекомендації для підвищення якості сервісу та їх прибутковості.

Список використаних інформаційних джерел

1. Сайт Kyivstar Business Hub. Проблеми ресторанного бізнесу в Україні у 2025 році. URL : <https://hub.kyivstar.ua/articles/problemi-restorannogo-biznesu-v-ukrayini-u-2025-roczy-ta-rishennya-dlya-nih> (дата звернення: 20.11.2025).

2. Сайт «HORECA-Україна». Головна. Каталог закладів. Ресторани. м. Вінниця. URL : https://horeca-ukraine.com/catalogue/restaurants/?filter_city=vinnica (дата звернення: 20.11.2025).

3. Сайт ChatGPT. Сучасні цифрові інструменти в системі розвитку готельно-ресторанного бізнесу. URL : <https://chatgpt.com/c/692061eb-8f30-8332-b574-094ed0099a18> (дата звернення: 20.11.2025).

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

А. В. Ковальова

здобувач вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент»

Г. А. Гарбар

д.філос.н., професор кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв, Україна

Актуальність процесу інтеграції інноваційних технологій в розвиток готельно-ресторанної справи спричинена низкою процесів: посилення рівня конкуренції в сфері гостинності, зміна очікувань клієнтів, цифровізація економіки, глобалізація тощо. Застосування штучного інтелекту, роботизації, автоматизації процесів і використання цифрових платформ для реклами стають основними інструментами для підвищення рівня обслуговуваності клієнтів та поширення інформації про продукти та послуги.

Також, як окремий напрямок, варто розглядати «зелені» технології, впровадження яких відбувається для збереження екології. Інноваційні «зелені» технології, що вміщують в себе ефективне використання ресурсів поєднане з їх збереженням, в сфері гостинності стають необхідною умовою для зростання, адже це не лише необхідність, але й тренд на соціальну свідомість, що швидко поширюється по всьому світу.

Попри те, що іноземні науковці приділяють значну увагу питанню впровадження інноваційних технологій та рішень з метою розвитку готельно-ресторанної справи, питання для української сфери гостинності лишається недостатньо вивченим, а особливо для середніх і малих підприємств.

Нині найбільш вагомим напрямком впровадження інноваційних технологій в сфері гостинності являється цифровізація управлінських процесів. За її допомогою підприємства мають змогу значно підвищити ефективність управління, також оптимізувати операційні витрати і збільшити рівень обслуговуваності клієнтів [1, с. 33].

Яскравим прикладом застосування цифровізації для покращення рівня обслуговуваності являється використання на підприємстві цифрових сервісів, що дає можливість гостеві отримати цифрові ключі на власний телефон. Також прикладом є запровадження власних мобільних додатків, що допомагають клієнтові бути в курсі цін, акцій, новинок тощо. Ці заходи знижують витрати на обслуговування та допомагають персоналізувати продукти та послуги для клієнта.

Іншим напрямком, що з кожним днем стає масованішим, який дозволяє досягнути глибокої персоналізації послуг для клієнтів є використання в сфері гостинності штучного інтелекту. Технологію штучного інтелекту використовують для створення в готелях «розумних» номерів. Суть «розумних» номерів полягає в тому, що штучний інтелект використовується для налаштування освітлення та температури за побажаннями клієнта, пригощання клієнта його улюбленими напоями тощо. Ще одним з напрямків застосування ШІ в сфері гостинності є його використання з метою дослідження звичок гостей та миттєвого задоволення їхніх потреб, а також збирання інформації та оптимізації її аналізу з більшою ефективністю та меншою тривалістю [2, с. 4].

«Зелені» технології являються відокремленим напрямком. Вони відіграють головну роль при реалізації принципів соціальної та екологічної відповідальності в сфері гостинності. Суть екологічної відповідальності полягає в впровадженні більш раціонального використання всіх видів

ресурсів, екологічно чистих технологій, скороченні кількості відходів тощо [3].

Українські готелі та ресторани вже почали впроваджувати екологічні інновації. Активно почало використовуватися енергоефективне опалення та освітлення в формі датчиків руху, з'явилася тенденція на встановлення сонячних панелей [4]. Також для збереження екології готелі та ресторани почали відмовлятися від паперових журналів, меню та рахунків на користь електронних. Завдяки цьому, заклад не тільки зменшує витрати на паперові носії, а й зберігає дерева і посилює свій імідж сучасного та відповідального готеля/ресторана.

Отже, за результатами досліджень варто зазначити, що інноваційні технології в сфері гостинності стали невід'ємною складовою в конкурентній боротьбі за клієнтів та досягненні вищого рівня обслуговуваності та нижчого рівня витрат.

Список використаних інформаційних джерел

1. Прокопенко Н., Коваленко Н., Шапіро Д. Інноваційні технології та їх роль у забезпеченні конкурентоспроможності готельних підприємств // *Modeling the Development of the Economic Systems*. 2024. № 4. С. 32–38. DOI: 10.31891/mdes/2024-14-4.

2. Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки // *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. № 2. 106 с.

3. Світлиць О., Горішевський П., Халілова-Чуваєва Ю. Інноваційні стратегії в управлінні готельно-ресторанними послугами: від зелених ініціатив до соціальної відповідальності // *Економіка та суспільство*. 2024. №60. DOI: 10.32782/2524-0072/2024-60-153.

4. Ecobusiness. Екологічний портал Ecolog-ua. Режим доступу: <https://ecolog-ua.com> (дата звернення: 21.05.2025).