

та охорону навколишнього середовища. У майбутньому міський туризм буде продовжувати активно розвиватися завдяки інноваційним технологіям, розвитку транспортної інфраструктури та зростанню міжнародної мобільності населення.

Список використаних джерел:

1. Бейдик О. О. Рекреаційно-туристські ресурси України. – Київ: Альтерпрес, 2001. – 320 с.
2. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги XXI, 2013. – 344 с.
3. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг. – Київ: Альтерпрес, 2006. – 436 с.
4. UNWTO. Global Report on City Tourism. – Madrid: World Tourism Organization, 2019. – 76 p
5. UNWTO. Sustainable Tourism Development. – Madrid: World Tourism Organization, 2018. – 112 p.

**Анастасія ПОЧИНОК**

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа  
Миколаївський національний аграрний університет,  
м. Миколаїв

Науковий керівник - д-р екон. наук, професор кафедри  
готельно-ресторанної справи та туризму

**Ірина БАНЄВА**

## **ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ОСНОВА РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ**

Сучасний розвиток готельно-ресторанного та туристичного бізнесу відбувається під впливом глобальних процесів цифровізації та інформатизації суспільства. Інноваційні технології та інформаційні системи стають ключовими чинниками підвищення ефективності функціонування підприємств сфери обслуговування, формування їх конкурентних переваг та забезпечення високого рівня якості послуг. В умовах посилення конкуренції та зростання вимог споживачів цифрові рішення виступають необхідною складовою стратегічного розвитку бізнесу [1].

Сучасний споживач орієнтується на швидкість, доступність і зручність отримання послуг. Це обумовлює необхідність переходу підприємств до

цифрових форматів взаємодії з клієнтами. Онлайн-сервіси, мобільні додатки, електронні платіжні системи та цифрові канали комунікації стають стандартом у сфері гостинності. Відповідно, підприємства, які не впроваджують інноваційні технології, поступово втрачають свою конкурентоспроможність [2].

Одним із ключових напрямів цифрової трансформації є автоматизація управлінських процесів. У готельному бізнесі важливу роль відіграють системи управління типу PMS (Property Management System), які дозволяють здійснювати комплексне управління діяльністю підприємства. Вони забезпечують облік номерного фонду, контроль бронювання, управління фінансовими потоками, формування аналітичної звітності та оптимізацію роботи персоналу. Використання таких систем дозволяє значно підвищити ефективність управління та зменшити витрати [4].

У ресторанному бізнесі застосування POS-систем дозволяє автоматизувати процес обслуговування клієнтів, забезпечити швидку обробку замовлень та контроль за діяльністю персоналу. Крім того, такі системи інтегруються зі складськими програмами, що дозволяє ефективно управляти запасами та уникати перевитрат ресурсів.

Особливого значення набувають системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM). Вони забезпечують збір і аналіз інформації про клієнтів, їхні вподобання, частоту відвідувань та рівень задоволеності. Це дозволяє формувати персоналізовані пропозиції, підвищувати якість обслуговування та збільшувати лояльність клієнтів. Використання CRM-систем є важливим елементом побудови довгострокових відносин зі споживачами [5].

Значний вплив на розвиток готельно-ресторанного бізнесу мають онлайн-платформи бронювання. Вони дозволяють підприємствам виходити на міжнародний ринок, залучати нових клієнтів і підвищувати рівень завантаженості. Завдяки таким платформам клієнти можуть швидко отримати інформацію про послуги, порівняти ціни та здійснити бронювання в режимі реального часу. Це суттєво підвищує рівень доступності послуг і сприяє розвитку галузі [3].

Важливою складовою цифровізації є використання мобільних технологій. Мобільні додатки готелів і ресторанів дозволяють клієнтам здійснювати бронювання, замовлення послуг, оплату та отримання інформації в зручний спосіб. Вони також забезпечують можливість отримання зворотного зв'язку та підвищують рівень взаємодії з клієнтами.

Окремої уваги заслуговує використання технологій штучного інтелекту. Чат-боти та віртуальні помічники забезпечують автоматизацію комунікації з клієнтами, дозволяють обробляти запити в режимі 24/7 та значно знижують навантаження на персонал. Крім того, штучний інтелект використовується для аналізу великих обсягів даних, що дозволяє прогнозувати попит, оптимізувати ціни та приймати більш обґрунтовані управлінські рішення [1].

Перспективним напрямом є впровадження концепції «розумного готелю» (smart hotel). Вона передбачає використання Інтернету речей (IoT), автоматизованих систем управління номером, голосових помічників, сенсорних технологій та інших інновацій. Такі рішення дозволяють створити комфортні умови для гостей, підвищити рівень персоналізації послуг та знизити енергоспоживання.

У ресторанному бізнесі інновації проявляються у використанні електронних меню, QR-кодів, автоматизованих кухонь та роботизованих систем обслуговування. Це дозволяє підвищити швидкість обслуговування, зменшити витрати та забезпечити високий рівень точності виконання замовлень.

У сучасних умовах значного поширення набули технології безконтактного обслуговування. До них належать онлайн-реєстрація, мобільні ключі, безконтактні платежі та електронні чеки. Такі технології забезпечують безпеку, зручність і швидкість обслуговування, що є важливим фактором для сучасних споживачів.

Не менш важливим напрямом є використання цифрового маркетингу. Соціальні мережі, пошукова оптимізація, контекстна реклама та інші інструменти дозволяють ефективно просувати послуги підприємств і

формувати їх позитивний імідж. Цифровий маркетинг забезпечує можливість швидкого аналізу ефективності рекламних кампаній і адаптації маркетингових стратегій [6].

Водночас впровадження інноваційних технологій супроводжується певними викликами. До них належать значні фінансові витрати, необхідність навчання персоналу, технічні труднощі та ризики кібербезпеки. Особливо важливим є питання захисту персональних даних клієнтів, що потребує використання сучасних засобів інформаційної безпеки.

В умовах України цифровізація готельно-ресторанного бізнесу має як значні перспективи, так і певні обмеження. З одного боку, розвиток ІТ-сфери та зростання рівня цифрової грамотності населення створюють сприятливі умови для впровадження інновацій. З іншого боку, економічна нестабільність та обмежені ресурси стримують цей процес. Проте загальна тенденція свідчить про поступове зростання ролі цифрових технологій у сфері обслуговування.

Подальший розвиток готельно-ресторанного бізнесу пов'язаний із інтеграцією різних інформаційних систем, використанням великих даних (Big Data), розвитком штучного інтелекту та автоматизацією процесів обслуговування. Це дозволить підвищити ефективність діяльності підприємств, знизити витрати та забезпечити високий рівень сервісу.

Отже, цифрові технології є визначальним фактором розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Їх впровадження сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємств, покращенню якості обслуговування клієнтів та оптимізації управлінських процесів. Подальше використання інноваційних рішень дозволить забезпечити сталий розвиток галузі та її інтеграцію у світовий економічний простір [1].

Список використаних джерел:

1. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі. Режим доступу: <https://tourlib.net/> (дата звернення: 19.04.2026).
2. Banyeva, Iryna and Kushniruk, Viktor and Harbar, Halina and Ivanenko, Tetiana and Pavliuk, Svitlana, Innovative Management Strategies for Hotel and Restaurant Businesses and Tourism: A Catalyst for Economic Growth (March 16,

2025). OIDA International Journal of Sustainable Development, 18 (10), 175-186, 2025., Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=5296948>

3. Digital Marketing in Hospitality Industry. Revfine. Режим доступу: <https://www.revfine.com/>

4. Digital Transformation in Tourism. UNWTO. Режим доступу: <https://www.unwto.org/digital-transformation>

5. Ivanov S., Webster C. Adoption of Robots and Service Automation by Tourism and Hospitality Companies. ScienceDirect. Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517717302248?via%3Dihub>

6. Property Management Systems (PMS) in Hospitality. Hotel Tech Report. Режим доступу: <https://hoteltechreport.com/>

7. What is CRM? Salesforce. Режим доступу: <https://www.salesforce.com/crm/what-is-crm/>

**Наталія СТОРОЖЕНКО**

ЗВО спеціальності 243 «Готельно-ресторанна справа»

Миколаївський національний аграрний університет  
м.Миколаїв

Науковий керівник – д-р екон. наук, професор  
кафедри готельно-ресторанної справи та туризму

**Ірина БАНЄВА**

## **БЕЗКОНТАКТНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ**

Сучасна готельно-ресторанна сфера перебуває під впливом глибоких трансформацій, зумовлених розвитком цифрових технологій, глобалізаційними процесами та зміною поведінки споживачів. У цих умовах особливого значення набувають інноваційні підходи до організації обслуговування, серед яких провідне місце займають безконтактні технології. Вони спрямовані на мінімізацію фізичної взаємодії між клієнтом і персоналом, забезпечення безпеки, підвищення швидкості обслуговування та оптимізацію внутрішніх бізнес-процесів. Актуальність їх впровадження значно зросла в період пандемії COVID-19, проте й сьогодні вони залишаються важливим інструментом підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.

Безконтактні технології обслуговування являють собою комплекс цифрових рішень, що базуються на використанні інформаційно-комунікаційних