Любов Геннадіївна Яланжи
здобувачка вищої освіти спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
Віктор Степанович Кушнірук
канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму,
Миколаївський національний аграрний університет

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК СТРАТЕГІЧНИЙ НАПРЯМ РОЗВИТКУК ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

Сучасний готельно-ресторанний бізнес в Україні функціонує в умовах цифрової трансформації, зміни проживчих очікувань, економічної нестабільності та наслідків повномаштабної війни. За таких умов цифровізація розглядається не лише як засіб автоматизації окремих операцій, а як стратегічний напрям трансформації діяльності підприємств гостинності. Цифрові технології сприяють підвищенню ефективності управління, оптимізації бізнес-процесів, покращенню якості обслуговування та формуванню конкурентних переваг підприємств [1-3].

Стратегія цифровізації готельно-ресторанного бізнесу передбачає комплексне впровадження цифрових технологій відносно до довгострокових цілей підприємства. Основними складовими такої стратегії є автоматизація операцій, цифровий маркетинг та онлайн-присутність, персоналізація сервісу, мобільні технології й безкоштовні послуги, а також використання аналітики та штучного інтелекту. Важливим є не ізольоване використання окремих технологій, а їх інтеграція в єдину цифрову екосистему підприємства [4].

Одним із ключових напрямів є автоматизація оперативних процесів. У готельному бізнесі використовуються системи управління готелем (PMS), які забезпечують оптимізацію бронювання, облік номерного фонду та фінансових операцій. У ресторанному бізнесі POS-системи забезпечують швидку обробку

замовлень. Для комунікації з клієнтами застосовуються чат-боти та голосові асистенти. Такі рішення сприяють оптимізації роботи персоналу та підвищенню операційної ефективності [1; 2].

Важливе значення має цифровий маркетинг. Соціальні мережі, SEO, контент-маркетинг, email-розсилки, SMM та співпраця з блогерами розширюють можлвості залучення клієнтів і підвищення впізнаваності підприємства. Цифрові канали також дають змогу швидше реагувати на зміни споживчої поведінки та формувати персоналізовані пропозиції для цільової аудиторії [1; 5].

Персоналізація послуг забеспечується використанням CRM-систем, Big Data та штучного інтелекту. Збір і аналіз інформації про вподобання та поведінку клієнтів дозволяє формувати індивідуальні пропозиції, прогнозувати потреби гостей і підвищувати їхню лояльність. Мобільні додатки, онлайн-бронювання, безконтактна оплата, електронні ключі та QR-меню створюють додаткові можливості для підвищення зручності обслуговування [1; 2].

Особливого значення цифрові технології набувають в умовах кризових ситуацій. В Україні підприємства готельно-ресторанного бізнесу змушені адаптуватися до наслідків пандемії, війни, нестачі персоналу, економічної нестабільності та регіональних відмінностей у доступі до цифрової інфраструктури. Онлайн-сервіси, мобільні додатки, цифрові системи бронювання, доставка та безконтактні формати обслуговування стали важливими інструментами адаптації підприємств до нових умов [6].

Разом із перевагами цифровізація супроводжується низкою проблем. Серед основних бар’єрів виділяють недостатній рівень компетентностей персоналу, кадровий дефіцит, опір організаційним змінам, обмежене фінансування, регіональну цифрову нерівність, ризики кібербезпеки та складність вибору й інтеграцій цифрових рішень. Тому ефективна цифрова трансформація потребує не лише придбання технологій, а й підготовки персоналу, зміни управлінських підходів, планування інвестицій та забеспечення захисту даних [1; 3].

Отже, цифрові технології є стратегічним напрямом розвитку готельно-ресторанного бізнесу України. Їх комплексне впровадження дозволяє автоматизувати операційні процеси, підвищити якість і персоналізацію обслуговування, оптимізувати витрати, розширити канали взаємодії з клієнтами та створювати нові бізнес-моделі. Подальший розвиток українського HoReCa значною мірою залежатиме від здатності підприємств переходити від фрагментарного використання окремих цифрових інструментів до системної цифрової трансформації.

Список використаних джерел

1. Барна, М., & Мельник, І. (2025). Стратегія цифровізації готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*, (71). https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-66/

2. Березівська, О., Горішевський, П., & Богайчук, В. (2024). Сучасні тренди та інновації у застосуванні цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*, (70).

3. Давидова О.Ю., Михайлишин А.В. Діджиталізаціїя сервісу та підвищення економічної ефективності закладів ресторанного господарства. Журнал з менеджменту, економіки та технологій. 02. 2026. С. 98-107. DOI: 10.69803/3083-6034-2026-2-98. https://journal-met.kh.ua/jme022608.html

4. Давидова О.Ю., Михайлишин А.В. Стратегічні напрями використання штучного інтелекту в готельному і ресторанному бізнесі. Бізнес Інформ: наук. журнал. 2025. № 1. С. 367-373. https://doi.org/10.32983/2222-4459-2025-1-367-373.

5. Нікітенко К. С. Управлінські виклики цифровізації в готельно-ресторанному бізнесі України. *Економічний простір.* 2025. DOI: https://doi.org/10.30838/EP.202.196-201

6. Земліна Ю., Букатов А. Інформаційні технології як фактор конкурестноспроможності готельно-ресторанного підприємства: аналітичний зріз ринку України. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2024. Том 7. № 2. DOI: 10.31866/2616-7468.7.2.2024.335173/