

УДК: 338.48:640.4
DOI: 10.60022/3(4)-44S

Піюренко Ілона Олексіївна

доктор економічних наук, доцент
професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
Миколаївський національний аграрний університет, Україна

Piiurenko Ilo

Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Professor of the Department of Hotel and Restaurant Management and Tourism
Mykolayiv National Agrarian University, Ukraine
ORCID: 0000-0002-5945-7051

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ ЯК КЛЮЧОВИЙ ЧИННИК РОЗВИТКУ ГАЛУЗІ

Анотація. Для досягнення поставленої мети в статті перш за все розглянуто особливості функціонування традиційної моделі розвитку індустрії гостинності до початку активної цифрової трансформації. Визначено, що традиційна модель характеризувалася високою залежністю від людського фактору, низьким рівнем автоматизації, фрагментарністю інформаційних потоків та обмеженими можливостями аналітичного забезпечення управлінських процесів. Визначено переваги, недоліки та передумови цифрової трансформації традиційної моделі розвитку індустрії гостинності. Обґрунтовано, що впровадження цифрових платформ, автоматизованих систем управління, штучного інтелекту, Інтернету речей, роботизації, технологій віртуальної реальності, хмарних рішень та прогностичної аналітики сприяє підвищенню ефективності функціонування підприємств сфери гостинності, оптимізації використання ресурсів, персоналізації сервісу та формуванню нової цифрової екосистеми галузі. Дослідження процесів цифрової трансформації дозволило виявити низку проблем та ризиків, пов'язаних із високими витратами на впровадження інновацій, недостатнім рівнем цифрової грамотності персоналу, складністю інтеграції нових технологій у наявну інфраструктуру підприємств та посиленням кіберзагроз. Розглянуто питання захисту персональних даних клієнтів, інформаційної безпеки та необхідності впровадження комплексних кіберзахисних систем відповідно до міжнародних стандартів. За результатами проведеного дослідження, ми дійшли до висновку, що інноваційні технології сьогодні це стратегічний чинник розвитку індустрії гостинності, оскільки вони забезпечують модернізацію бізнес-процесів, підвищення адаптивності підприємств до кризових умов, формування конкурентних переваг та створення передумов для сталого розвитку галузі в умовах цифрової економіки.

Ключові слова: індустрія гостинності, готельно-ресторанне господарство, цифровізація, інноваційні технології, автоматизація управління, кібербезпека.

INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE HOSPITALITY INDUSTRY AS A KEY FACTOR IN SECTOR DEVELOPMENT

Abstract. The article examines the role of innovative technologies in the development of the hospitality industry amid the digital transformation of the economy. The relevance of the research topic is determined by the rapid spread of digital technologies, the intensification of global competition in the hotel and restaurant services market, changes in consumer behavior, and the need to enhance the competitiveness of hospitality enterprises, which have accelerated the implementation of contactless services, online communications, and automated management systems. The study aims to substantiate the role of innovative technologies in the development of the hospitality industry and to identify the specific features of the digital transformation of hospitality enterprises.

To achieve this goal, the article primarily examines the peculiarities of the traditional model of hospitality industry development prior to the onset of active digital transformation. It was determined that the traditional model was characterized by high dependence on the human factor, low automation,



fragmented information flows, and limited opportunities for analytical support of management processes. The advantages, disadvantages, and prerequisites for the digital transformation of the traditional hospitality industry development model were identified. It was substantiated that the implementation of digital platforms, automated management systems, artificial intelligence, the Internet of Things, robotics, virtual reality technologies, cloud solutions, and predictive analytics contributes to increasing the efficiency of hospitality enterprises, optimizing resource utilization, personalizing services, and forming a new digital ecosystem of the industry. The study of digital transformation processes identified several problems and risks, including high costs of implementing innovations, insufficient digital literacy among personnel, difficulties integrating new technologies into enterprises' existing infrastructure, and intensified cyber threats. The issues of protecting customers' personal data, ensuring information security, and implementing comprehensive cybersecurity systems in accordance with international standards were considered. In general, based on the results of the conducted study, it was concluded that innovative technologies currently represent a strategic factor in the development of the hospitality industry, as they ensure the modernization of business processes, increase the adaptability of enterprises to crisis conditions, contribute to the formation of competitive advantages, and create prerequisites for the sustainable development of the industry within the digital economy.

Keywords: *hospitality industry, hotel and restaurant business, digitalization, innovative technologies, management automation, cybersecurity.*

Постановка проблеми. Наразі сучасна світова економіка характеризується активізацією процесів цифрової трансформації, які суттєво впливають на функціонування підприємств індустрії гостинності. Глобалізація, динамічне поширення інформаційно-комунікаційних технологій, зміна поведінкових моделей споживачів та посилення конкурентної боротьби вимагають переосмислення традиційних підходів до організації діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Інноваційні технології стають як інструментом оптимізації бізнес-процесів, так і стратегічним чинником забезпечення конкурентоспроможності, адаптивності і сталого розвитку індустрії гостинності.

Традиційна модель функціонування підприємств сфери гостинності мала високу залежність від людського фактора, низький рівень автоматизації, фрагментарність інформаційних потоків і обмежені можливості оперативного аналізу даних. Водночас сучасний ринок вимагає високої швидкості обслуговування, персоналізації сервісу, інтеграції цифрових каналів комунікації, ефективного управління клієнтським досвідом та використання інтелектуальних технологій для ухвалення управлінських рішень. Для задоволення цих потреб ринку підприємства індустрії гостинності активно впроваджують системи автоматизації управління, штучний інтелект, Інтернет речей, роботизовані сервіси, хмарні технології, блокчейн-рішення та інструменти прогностичного аналізу.

Попри значну кількість наукових праць, присвячених цифровізації сфери гостинності, питання систематизації сучасних інноваційних технологій, оцінювання їх впливу на розвиток галузі, визначення ключових переваг та ризиків цифрової трансформації потребують подальшого розвитку. Це зумовлює актуальність та своєчасність обраної тематики дослідження.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблематиці розвитку індустрії гостинності, цифровізації готельно-ресторанного бізнесу та впровадження інноваційних технологій присвячено праці багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців. Концептуальні засади розвитку закладів готельного бізнесу в інноваційному форматі висвітлено у працях Паски М., Графської О., Запісоцького А. [1], де обґрунтовано необхідність модернізації підприємств гостинності в умовах цифрової економіки. Теоретичні аспекти функціонування та структури індустрії гостинності досліджували Єгупова І. [3], Пандяк І. [4], Бойко М. Г., Гопкало Л. М. [5], вчені розкрили економічну природу сфери гостинності, визначили її складові та особливості організації діяльності підприємств готельного господарства.

Проблематику сталого розвитку та ефективного управління підприємствами готельного бізнесу досліджувала Ховрак І. [2], яка акцентувала увагу на використанні статистичного та економетричного інструментарію для оцінювання ефективності функціонування закладів гостинності. Значний внесок у дослідження цифровізації та інноваційного розвитку сфери гостинності здійснили Тишук І., Пасічник М., Пилипчук М. [7], які визначили роль штучного інтелекту, віртуальної реальності, цифрових платформ та інших інноваційних технологій у підвищенні якості сервісу та ефективності управління підприємствами галузі.

Питання імплементації інноваційних технологій у діяльність підприємств індустрії гостинності розглянуто у працях Каламан О. Б., Градобітової О. І. [8], де обґрунтовано значення автоматизації процесів обслуговування, використання розумних технологій та інтегрованих систем управління готелем. Аспекти активізації процесів цифровізації та впровадження інноваційних інструментів у сфері гостинності досліджували Джинджоян В., Ходак О., Яковлєва-Мельник Н. [9].

Серед зарубіжних дослідників вагомий внесок у вивчення інноваційних технологій у сфері гостинності зробили Гаїч Т., Петрович М. Д., Пешич А. М., Конич М., Глігорієвич Н. [6], які дослідили роль штучного інтелекту та Інтернету речей у підвищенні операційної ефективності та забезпеченні сталого розвитку готельного бізнесу. Питання використання штучного інтелекту як інструменту забезпечення сталих практик у сфері гостинності також висвітлено у роботах Гаїч Т., Вуколіч Д., Бугарчич Я., Джокович Ф. та інших [10].

Вплив революційних цифрових технологій на трансформацію індустрії гостинності досліджували Лі М., Сіссон А., Коста Р., Бай Б. [11], які обґрунтували значення автоматизованих аналітичних систем, роботизації та метавсесвіту для формування нової моделі взаємодії з клієнтами. Проблематику впровадження Інтернету речей у сфері гостинності та його вплив на автоматизацію сервісних процесів розглянуто у працях Ельвескі З., Ельвескі Е. Ф. [12]. Водночас питання кібербезпеки, захисту персональних даних та етичних аспектів використання цифрових технологій у сфері гостинності висвітлено у дослідженнях Меркан С., Аккая К., Кейн Л. Н., Томаса Дж. Х. [13].

Попри значну кількість наукових праць, недостатньо дослідженими залишаються питання систематизації сучасних інноваційних технологій у сфері гостинності, оцінювання їхнього впливу на формування конкурентоспроможності підприємств галузі та визначення стратегічних напрямів цифрової трансформації індустрії гостинності в умовах глобалізації та динамічних змін зовнішнього середовища.

Метою статті є обґрунтування ролі інноваційних технологій у розвитку індустрії гостинності та визначення особливостей цифрової трансформації підприємств у сфері гостинності.

Для досягнення поставленої мети в дослідженні окреслено такі завдання:

- дослідити особливості традиційної моделі розвитку індустрії гостинності;
- визначити ключові переваги, недоліки та передумови трансформації традиційної моделі розвитку підприємств сфери гостинності;
- дослідити сучасні тенденції цифровізації індустрії гостинності та особливості впровадження інноваційних технологій у діяльність підприємств галузі;
- систематизувати сучасні інноваційні технології, що використовуються у сфері гостинності;
- визначити основні проблеми та ризики цифрової трансформації індустрії гостинності;

Виклад основного матеріалу. За сучасних умов цифрової трансформації економіки індустрія гостинності зазнала суттєвих змін під впливом інноваційних технологій. Вдаючись до історії розвитку, варто зазначити, що до початку активної цифрової трансформації індустрія гостинності функціонувала переважно на основі традиційних організаційно-управлінських моделей, що характеризувалися високим рівнем трудомісткості, значною залежністю від людського ресурсу та обмеженим використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Основу діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу становили класичні форми обслуговування, орієнтовані на безпосередню взаємодію персоналу з клієнтом, а більшість операційних процесів виконувалася вручну або з використанням локальних програмних рішень, які не були інтегровані в єдину інформаційну систему [1, 2].

Традиційна модель функціонування індустрії гостинності характеризувалася фрагментарністю інформаційних потоків, низьким рівнем автоматизації та обмеженими можливостями оперативного аналізу даних. Процеси бронювання номерів, оформлення замовлень, ведення клієнтської бази, управління запасами та фінансового обліку здійснювалися переважно у паперовій формі або за допомогою окремих програмних продуктів, що не забезпечували комплексної координації управлінських рішень [3, 4]. У багатьох випадках інформація про клієнтів накопичувалася несистемно, що ускладнювало формування персоналізованих сервісних пропозицій і знижувало ефективність маркетингової діяльності [5].

До цифрової трансформації підприємства сфери гостинності переважно використовували традиційні канали комунікації зі споживачами, зокрема телефонний зв'язок, друковану рекламу, туристичних посередників та офлайн-бронювання. Це суттєво обмежувало швидкість обміну інформацією, можливості просування послуг на міжнародному ринку та рівень доступності сервісів для потенційних клієнтів. Відсутність цифрових платформ та онлайн-систем бронювання стримувала розвиток глобальної конкуренції й ускладнювала інтеграцію локальних підприємств у міжнародний туристичний простір.

Загалом, якість роботи індустрії гостинності в доцифровий період була дуже залежність від професійних компетентностей персоналу. Саме людський фактор виступав ключовим елементом формування клієнтського досвіду, оскільки більшість сервісних операцій: від реєстрації гостей до обслуговування в ресторанах, виконувалися виключно працівниками. Така модель забезпечувала високий рівень персоналізованого спілкування, однак водночас супроводжувалася ризиками помилок, низькою швидкістю обслуговування та складністю стандартизації сервісних процесів.

Управлінські рішення в індустрії гостинності до впровадження цифрових технологій приймалися переважно на основі ретроспективної інформації та суб'єктивного досвіду менеджерів. Відсутність систем аналітики даних, прогнозування попиту та автоматизованого моніторингу ринку обмежувала можливості для стратегічного планування та оперативного реагування на зміни зовнішнього середовища. Це особливо проявлялося у сезонних коливаннях попиту, неефективному використанні ресурсів та труднощах із формуванням конкурентних переваг.

Традиційна модель розвитку індустрії гостинності характеризувалася відносно низьким рівнем інтеграції інноваційних сервісів та технологій управління якістю [1, 2]. Підприємства переважно орієнтувалися на стандартизовані форми обслуговування, а інноваційна діяльність мала локальний і несистемний характер. Використання технологій автоматизації, електронних систем контролю, цифрових платформ управління клієнтським досвідом та інтелектуальних сервісів було обмеженим через високі витрати на впровадження, недостатній рівень цифрової інфраструктури та низький рівень технологічної готовності підприємств.

Індустрія гостинності до цифрової трансформації була переважно традиційною сервісною системою, орієнтованою на безпосередню міжособистісну взаємодію та класичні методи управління. Незважаючи на певну ефективність такої моделі в умовах стабільного ринку, її функціонування супроводжувалося низкою обмежень, пов'язаних із недостатньою гнучкістю, високою залежністю від людського фактора, низьким рівнем автоматизації та обмеженими можливостями аналітичного забезпечення. Саме ці фактори стали передумовою активного впровадження цифрових технологій та формування нової парадигми розвитку індустрії гостинності, заснованої на цифровізації, автоматизації та інтелектуалізації сервісних процесів (табл. 1).

Впровадження цифрових рішень, автоматизованих систем управління, штучного інтелекту, інтернету речей, роботизації та віртуальної реальності стало не просто інструментом оптимізації бізнес-процесів, а необхідним фактором підвищення конкурентоспроможності підприємств у сфері гостинності. Готельно-ресторанний бізнес дедалі більше орієнтується на персоналізацію послуг, швидкість обслуговування, цифровий комфорт і формування унікального клієнтського досвіду.

Таблиця 1

Переваги, недоліки та передумови цифрової трансформації традиційної моделі розвитку індустрії гостинності

Переваги	Недоліки	Передумови трансформації
Організація обслуговування		
Високий рівень особистої взаємодії з клієнтом; формування індивідуального сервісного досвіду; значна роль професійної етики персоналу	Значна залежність від людського фактору; висока ймовірність помилок; низька швидкість обслуговування; складність стандартизації сервісу	Необхідність автоматизації сервісних процесів та забезпечення стабільної якості обслуговування
Управління інформацією		
Простота організації документообігу в умовах невеликих підприємств	Фрагментарність інформаційних потоків; паперовий документообіг; відсутність єдиної бази даних; складність оперативного доступу до інформації	Потреба у створенні інтегрованих цифрових систем управління та електронного документообігу
Система бронювання та продажів		
Можливість безпосередньої комунікації з клієнтом під час бронювання	Обмеженість каналів продажу; залежність від телефонного зв'язку та посередників; повільна обробка замовлень	Розвиток онлайн-платформ бронювання та цифрових каналів комунікації
Маркетингова діяльність		
Орієнтація на традиційні форми реклами та формування локальної клієнтської бази	Низька швидкість поширення інформації; обмежене охоплення міжнародного ринку; недостатня персоналізація маркетингових пропозицій	Потреба у цифровому маркетингу, CRM-системах та Big Data-аналітиці
Управління клієнтським досвідом		
Формування довготривалих міжособистісних відносин із постійними клієнтами	Відсутність систем накопичення та аналізу клієнтських даних; складність прогнозування потреб споживачів	Необхідність використання штучного інтелекту та аналітики даних для персоналізації сервісу
Управління ресурсами		
Контроль ресурсів на основі безпосереднього управлінського досвіду	Неефективне використання енергетичних, фінансових та трудових ресурсів; високі операційні витрати	Потреба у нових технологіях, інтернеті речей та автоматизованих системах управління ресурсами

Продовження таблиці 1

Прийняття управлінських рішень		
Гнучкість управління на локальному рівні; можливість швидкого реагування у невеликих структурах	Прийняття рішень на основі суб'єктивного досвіду; відсутність прогностичної аналітики; низька швидкість обробки інформації	Необхідність використання цифрових аналітичних платформ та систем підтримки прийняття рішень
Конкурентоспроможність		
Стабільність функціонування в умовах локального ринку	Обмежена адаптивність до глобальної конкуренції; низький рівень інноваційності	Глобалізація ринку туристичних та готельних послуг, розвиток цифрової економіки
Інноваційна діяльність		
Можливість поступового впровадження локальних удосконалень	Повільне впровадження інновацій; технологічна консервативність; високі витрати модернізації	Необхідність підвищення технологічної готовності підприємств та інтеграції інноваційних рішень
Безпека та контроль		
Традиційні методи контролю та управління доступом	Обмежений рівень інформаційної безпеки; відсутність автоматизованих систем моніторингу	Потреба у впровадженні цифрових систем безпеки, кіберзахисту та безконтактних технологій
Взаємодія із зовнішнім середовищем		
Стабільні зв'язки з локальними партнерами та туристичними агентствами	Низький рівень інтеграції у глобальні цифрові екосистеми	Розвиток міжнародних цифрових платформ та глобалізація туристичного ринку
Адаптивність до кризових умов		
Можливість підтримання базових сервісів у традиційному форматі	Низька стійкість до пандемічних, економічних та соціальних криз; складність організації дистанційної взаємодії	Потреба у безконтактних сервісах, онлайн-комунікації та цифровій гнучкості бізнесу

Джерело: складено автором

Науковці Гаїч Т., Петрович М.Д., Пешич А.М., Конич М. та Глігорієвич Н. [6] дійшли висновку, що інноваційні технології трансформували традиційну модель функціонування підприємств гостинності та перевели її в площину розумних сервісів і цифрової екосистеми. На думку авторів, найпоширенішими технологіями вважаються: технології штучного інтелекту, великі дані, хмарні системи, CRM-платформи, чат-боти, мобільні додатки, системи автоматизованого бронювання та електронного управління взаємодією з клієнтами, тощо.

Серед вітчизняних дослідників відзначимо внесок у вивчення проблематики інноваційного розвитку індустрії гостинності Тищук І., Пасічник М. та Пилипчук М. [7]. Вчені визначили, що цифровізація готельно-ресторанного бізнесу забезпечує підвищення ефективності управління, покращення якості сервісу та формування нових каналів взаємодії зі споживачами. Досліджуючи аспекти цифровізації готельно-ресторанного бізнесу, вчені обґрунтували ефективність використання технологій штучного інтелекту, рішень і блокчейн-технологій у гостинності.

На думку Каламан О. та Градобітової О. [8], впровадження інноваційних технологій в діяльність підприємств індустрії гостинності сприяє автоматизації процесів обслуговування, оптимізації енергоспоживання, підвищенню рівня безпеки та персоналізації сервісу. Дослідники визначили ефективність впровадження концепції «розумних номерів», використання електронних ключів, мобільної реєстрації в номерах та інтегрованих систем управління готелем.

З іншого боку, вчені Джинджоян В., Ходак О. та Яковлєва-Мельник Н. [9] розглянули цифровізацію як необхідну умову адаптації підприємств гостинності до кризових викликів і змін у поведінці споживачів. Науковці підкреслили, що минула пандемія COVID-19 суттєво прискорила впровадження контактних та безконтактних цифрових технологій у сфері гостинності, таких як QR-меню, електронні платежі, онлайн-бронювання, хмарні технології управління тощо.

Дослідники Гаїч Т., Вуколіч Д., Бугарчич Я., Джокович Ф., та інші [10] довели, що інтеграція штучного інтелекту та IoT-технологій забезпечує підвищення операційної ефективності готелів, оптимізацію використання ресурсів і підтримку сталого розвитку через скорочення енергоспоживання та зменшення вуглецевого сліду.

У дослідженні Лі М., Сіссон А., Коста Р. та Бай Б. [11] визначено, що революційні технології такі як: штучний інтелект, роботизація, автоматизовані системи аналітики, метавесвіт, тощо сформували нову модель розвитку індустрії гостинності, яка орієнтована на цифрову взаємодію з клієнтами та прогнозування їхніх потреб. Крім того, в дослідженні визначено важливість використання аналітики

даних для формування індивідуалізованих сервісних пропозицій.

Суттєвий внесок у дослідження ролі інтернету речей у сфері гостинності зробили закордонні науковці, зокрема Ельвескі З., Ельвескі Е. Ф. [12] та Меркан С., Аккая К., Кейн Л. Н. і Томас Дж. Х. [13], які довели, що інтернет речей забезпечує інтеграцію розумних технологій в готельну інфраструктуру, дозволяє автоматизувати контроль освітлення, температури, безпеки та управління ресурсами. Водночас дослідники акцентують увагу на проблемах кібербезпеки та захисту персональних даних клієнтів.

В дослідженнях [12, 13] наголошується, що підприємства готельно-ресторанного бізнесу дедалі частіше стають об'єктами кібератак через високу концентрацію фінансової та персональної інформації. Особливої актуальності набувають загрози несанкціонованого доступу до баз даних, фішингових атак, витоку конфіденційної інформації, атак програм-вимагачів, шахрайських операцій із банківськими картками та зламів систем онлайн-бронювання.

Небезпеку становить і використання розумних технологій та інтернету речей у готельному бізнесі. Інтелектуальні системи управління номерами, електронні замки, мобільні ключі, системи відеоспостереження та автоматизовані сервіси можуть бути потенційними точками входу для кіберзлочинців у разі недостатнього рівня захисту мережевої інфраструктури. Уразливість пристроїв інтернету речей часто зумовлена відсутністю регулярного оновлення програмного забезпечення, слабкими системами автентифікації та недостатнім рівнем шифрування даних.

Попри стрімку цифровізацію, досі важливою проблемою залишається і людський фактор, оскільки працівники підприємств гостинності нерідко мають недостатній рівень цифрової грамотності та підготовки у сфері кібербезпеки. Помилки персоналу, використання ненадійних паролів, порушення політики доступу до інформації або відкриття шкідливих електронних повідомлень можуть стати причиною компрометації інформаційних систем підприємства.

Зараз захист персональних даних клієнтів набуває як технологічного, так і правового значення. Міжнародні стандарти та нормативні акти, зокрема General Data Protection Regulation [14] у країнах Європейського Союзу, встановлюють жорсткі вимоги щодо збору, обробки, зберігання та передачі персональних даних. Недотримання окреслених вимог призведе до значних фінансових санкцій, втрати репутації підприємства та зниження довіри споживачів.

У зв'язку із вищезазначеним підприємства індустрії гостинності змушені впроваджувати комплексні системи кіберзахисту, які ґрунтуються на багаторівневій автентифікації, шифруванні даних, резервному копіюванні інформації, системах моніторингу кіберзагроз, регулярному аудиті інформаційної безпеки та навчанні персоналу основам цифрової безпеки.

Підсумовуючи вищевикладене, ми дійшли до висновку, що сучасні інноваційні технології в індустрії гостинності доцільно систематизувати за наступними напрямками:

- технології автоматизації управління, такі як PMS, CRM та ERP системи;
- цифрові комунікаційні платформи та мобільні додатки;
- штучний інтелект та чат-боти;
- інтернет речей та розумні номери;
- роботизація та безконтактні сервіси;
- великі дані та прогнозна аналітика;
- технології віртуальної реальності;
- блокчейн технології;
- хмарні технології та кібербезпека.

Як ми вже зазначали раніше, процес цифрової трансформації сфери гостинності супроводжується низкою проблем. Ми детально розглянули проблематику кіберзагроз, але не варто забувати і про високі витрати на впровадження інновацій, потребах у кваліфікованих кадрах, складність інтеграції нових систем у наявну інфраструктуру та необхідність постійного оновлення технологічних рішень.

Тож, інноваційні технології сьогодні це стратегічний чинник розвитку індустрії гостинності. Ми переконані, що їх впровадження забезпечує як модернізацію бізнес-процесів, так і створення передумов для формування нової моделі функціонування підприємств гостинності, орієнтованої на цифрову ефективність, персоналізацію послуг та сталий розвиток.

Висновки. Інноваційні технології є ключовим чинником трансформації та розвитку сучасної індустрії гостинності. В дослідженні ми визначили, що традиційна модель функціонування підприємств сфери гостинності характеризувалася високою залежністю від людського фактора, низьким рівнем автоматизації, обмеженими можливостями аналітичного забезпечення та фрагментарністю інформаційних потоків, що знижувало ефективність управління та стримувало розвиток конкурентних переваг. Тож, процес цифрової трансформації індустрії гостинності був зумовлений необхідністю підвищення якості сервісу, оптимізації бізнес-процесів, забезпечення персоналізації обслуговування та адаптації підприємств до нових умов глобальної конкуренції. Впровадження цифрових платформ,

систем автоматизації управління, штучного інтелекту, інтернету речей, роботизованих сервісів, технологій великих даних, хмарних рішень та цифрових каналів комунікації сприяє підвищенню операційної ефективності підприємств, оптимізації використання ресурсів, покращенню клієнтського досвіду та формуванню нової цифрової екосистеми індустрії гостинності.

Ми систематизували основні напрями впровадження сучасних інноваційних технологій у сфері гостинності, зокрема: системи автоматизації управління, цифрові комунікаційні платформи, штучний інтелект, Інтернет речей, роботизація, технології віртуальної реальності, блокчейн, хмарні технології та засоби кібербезпеки. Використання зазначених технологій як забезпечує модернізацію сервісних процесів, так і створює передумови для сталого розвитку підприємств галузі. Водночас, ми дійшли до висновку, що цифровізація індустрії гостинності супроводжується низкою проблем та ризиків, зокрема високими витратами на впровадження інновацій, потребою у кваліфікованих кадрах, складністю інтеграції нових технологій у наявну інфраструктуру, а також посиленням кіберзагроз та необхідністю забезпечення захисту персональних даних клієнтів. Загалом, інноваційні технології сформували нову модель розвитку індустрії гостинності, орієнтовану на цифрову ефективність, інтелектуалізацію управління, персоналізацію послуг та забезпечення високого рівня конкурентоспроможності підприємств у сучасному цифровому середовищі.

Література

1. Паска М., Графська О., Запісоцький А. Концептуальні засади розвитку закладів готельного господарства в інноваційному форматі // *Економіка та суспільство*. 2025. Вип. 71. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-125> (дата звернення: 04.03.2026).
2. Ховрак І. Управління сталим розвитком закладів готельного бізнесу: статистичний та економетричний аналіз // *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020. Вип. 3(2). С. 286–298. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.3.2.2020.219714> (дата звернення: 04.03.2026).
3. Єгупова І. Індустрія гостинності: поняття, склад та місце у сфері послуг // *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 29. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-50> (дата звернення: 04.03.2026).
4. Пандяк І. Феномен індустрії гостинності: дефініція поняття, основні підходи, структура // *Вісник Львівського університету. Серія географічна*. 2016. Випуск 50. С. 276–285.
5. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : підручник. Київ : *Київ. нац. торг.-екон. ун-т*, 2006. 448 с.
6. Gajić T., Petrović M.D., Pešić A.M., Conić M., Gligorijević N. Innovative Approaches in Hotel Management: Integrating Artificial Intelligence (AI) and the Internet of Things (IoT) to Enhance Operational Efficiency and Sustainability // *Sustainability*. 2024. Vol. 16 (17). 7279. DOI: <https://doi.org/10.3390/su16177279>.
7. Тищук І., Пасічник М., Пилипчук М. Інноваційні технології в індустрії гостинності: від штучного інтелекту до віртуальної реальності // *Економіка та суспільство*. Вип. 79. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-120> (дата звернення: 04.03.2026).
8. Каламан О.Б., Градобітова О.І. Імплементация інноваційних технологій як основа ефективного функціонування підприємств індустрії гостинності // *Економіка та регіони*. 2024. Вип. 4(95). С. 16-22. DOI: [https://doi.org/10.26906/EiR.2024.4\(95\).3602](https://doi.org/10.26906/EiR.2024.4(95).3602) (дата звернення: 04.03.2026).
9. Dzhyndzhoian V., Khodak O., Yakovleva-Melnyk N. Activation of digitization processes and introduction of innovative tools in the field of hospitality // *Challenges and Issues of Modern Science*. 2024. Vol. 2, P. 409-421. URL: <https://cims.fti.dp.ua/j/article/view/180> (дата звернення: 04.03.2026).
10. Gajić T. et al. The Adoption of Artificial Intelligence in Serbian Hospitality: A Potential Path to Sustainable Practice // *Sustainability*. 2024. Vol. 16(8). 3172. DOI: <https://doi.org/10.3390/su16083172>.
11. Lee M., Sisson A., Costa R., Bai B. Disruptive Technologies and Innovation in Hospitality: A Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Approach // *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 2023. Vol. 47. DOI: <https://doi.org/10.1177/10963480231156080>.
12. Elkhwesky Z, Elkhwesky E.F.Y. A systematic and critical review of Internet of Things in contemporary hospitality: a roadmap and avenues for future research // *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2023. Vol. 35 No. 2 pp. 533–562, DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2022-0090>.
13. Mercan S., Akkaya K., Cain L. N., Thomas J.H. Security, Privacy and Ethical Concerns of IoT Implementations in Hospitality Domain // *2020 International Conferences on Internet of Things (iThings)*. 2020. P. 198-203. DOI: <https://doi.org/10.1109/iThings-GreenCom-CPSCoM-SmartData-Cybermatics50389.2020.00048>.
14. General Data Protection Regulation (EU) 2016/679. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679> (дата звернення: 04.03.2026).

References

1. Paska, M., Hrafska, O., Zapisotskyi, A. (2025). Kontseptualni zasady rozvytku zakladiv hotelnoho hospodarstva v innovatsiinomu formati [Conceptual principles of the development of hotel management establishments in an innovative format]. *Ekonomika ta suspilstvo*. Vyp. 71. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-125> [in Ukrainian].
2. Khovrak, I. (2020). Upravlinnia stalym rozvytkom zakladiv hotelnoho biznesu: statystychnyi ta ekonometrychnyi analiz [Sustainable development management of hotel business establishments: statistical and econometric analysis]. *Restorannyi i hotelnyi konsaltnh. Innovatsii*. Vyp. 3(2). Pp. 286–298. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.3.2.2020.219714> [in Ukrainian].
3. Yehupova, I. (2021). Industriia hostynnosti: poniattia, sklad ta mistse u sferi posluh [Hospitality industry: concept, composition and place in the service sector]. *Ekonomika ta suspilstvo*. Vyp. 29. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-50> [in Ukrainian].
4. Pandiak, I. (2016). Fenomen industrii hostynnosti: definitsiia poniattia, osnovni pidkhody, struktura [Phenomenon of the hospitality industry: definition of the concept, main approaches, structure]. *Visnyk Lvivskoho universytetu. Seriiia heohrafichna*. Vypusk 50. Pp. 276–285 [in Ukrainian].
5. Boiko, M. H., Hopkalo, L. M. (2006). Orhanizatsiia hotelnoho hospodarstva [Organization of hotel management]: pidruchnyk. Kyiv: Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t. 448 p. [in Ukrainian].
6. Gajić, T. et al. (2024). Innovative Approaches in Hotel Management: Integrating Artificial Intelligence (AI) and the Internet of Things (IoT) to Enhance Operational Efficiency and Sustainability. *Sustainability*. Vol. 16 (17). 7279. DOI: <https://doi.org/10.3390/su16177279> [in English].
7. Tyshchuk, I., Pasichnyk, M., Pylypchuk, M. (2025). Innovatsiini tekhnolohii v industrii hostynnosti: vid shtuchnoho intelektu do virtualnoi realnosti [Innovative technologies in the hospitality industry: from artificial intelligence to virtual reality]. *Ekonomika ta suspilstvo*. Vyp. 79. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-120> [in Ukrainian].
8. Kalaman, O.B., Hradobitova, O.I. (2024). Implementatsiia innovatsiinykh tekhnolohii yak osnova efektyvnogo funktsionuvannia pidpriemstv industrii hostynnosti [Implementation of innovative technologies as a basis for efficient functioning of hospitality industry enterprises]. *Ekonomika ta rehiony*. Vyp. 4(95). Pp. 16-22. DOI: [https://doi.org/10.26906/EiR.2024.4\(95\).3602](https://doi.org/10.26906/EiR.2024.4(95).3602) [in Ukrainian].
9. Dzhyndzhoian, V., Khodak, O., Yakovleva-Melnyk, N. (2024). Activation of digitization processes and introduction of innovative tools in the field of hospitality. *Challenges and Issues of Modern Science*. Vol. 2. Pp. 409-421. URL: <https://cims.fti.dp.ua/j/article/view/180> [in English].
10. Gajić, T. et al. (2024). The Adoption of Artificial Intelligence in Serbian Hospitality: A Potential Path to Sustainable Practice. *Sustainability*. Vol. 16(8). 3172. DOI: <https://doi.org/10.3390/su16083172> [in English].
11. Lee, M., Sisson, A., Costa, R., Bai, B. (2023). Disruptive Technologies and Innovation in Hospitality: A Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Approach. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. Vol. 47. DOI: <https://doi.org/10.1177/10963480231156080> [in English].
12. Elkhwesky, Z., Elkhwesky, E.F.Y. (2023). A systematic and critical review of Internet of Things in contemporary hospitality: a roadmap and avenues for future research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 35 No. 2. Pp. 533–562. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2022-0090> [in English].
13. Mercan, S. et al. (2020). Security, Privacy and Ethical Concerns of IoT Implementations in Hospitality Domain. *2020 International Conferences on Internet of Things (iThings)*. Pp. 198-203. DOI: <https://doi.org/10.1109/iThings-GreenCom-CPSCoM-SmartData-Cybermatics50389.2020.00048> [in English].
14. General Data Protection Regulation (EU) 2016/679. (2016). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679> [in English].

Отримано: 14.03.2026

Прийнято до публікації: 14.04.2026

Опубліковано: 15.04.2026