

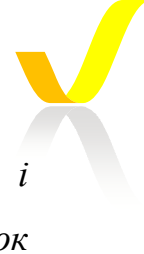
**Вплив цифрових технологій на розвиток готельно-ресторанного
бізнесу в Україні**

Захарова Тетяна Вікторівна

асистент кафедри бізнесу та сфери обслуговування, Вінницький національний
аграрний університет, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5736-8346>

Прийнято: 14.01.2025 | Опубліковано: 26.01.2025

***Анотація.** Метою статті є дослідження впливу цифрових технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні, оцінка їхньої ролі у подоланні сучасних викликів, зокрема пандемії COVID-19 та військових дій, а також визначення перспектив їхнього впровадження для забезпечення стійкого розвитку галузі. У роботі використано такі **методи** як, аналіз літературних джерел, статистичних даних, проведено порівняльний аналіз ефективності цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі України, а також вивчено практичні приклади впровадження інноваційних рішень у провідних підприємствах, таких як Ribas Hotels Group, Premier Palace Hotel, Urban Space 500. **Результати** дослідження показали, що впровадження цифрових технологій, таких як CRM-системи, системи управління готелем (PMS), мобільні додатки, платформи онлайн-бронювання та інші, сприяє автоматизації бізнес-процесів, зниженню витрат, покращенню якості сервісу та підвищенню лояльності клієнтів. Аналіз виявив, що підприємства, які активно впроваджують цифрові рішення, демонструють зростання доходів на 15–25% і скорочення витрат на 10–15%. **Висновки** статті свідчать, що цифровізація готельно-ресторанного бізнесу*



є не лише трендом, а й необхідністю для адаптації до сучасних умов і підвищення конкурентоспроможності підприємств. Подальший розвиток галузі залежить від активного впровадження цифрових технологій, які сприяють стійкому економічному відновленню та інтеграції України в глобальний туристичний ринок.

Ключові слова: *цифрові технології, готельно-ресторанний бізнес, автоматизація, пандемія, війна, конкурентоспроможність, онлайн-бронювання, CRM-системи, мобільні додатки.*

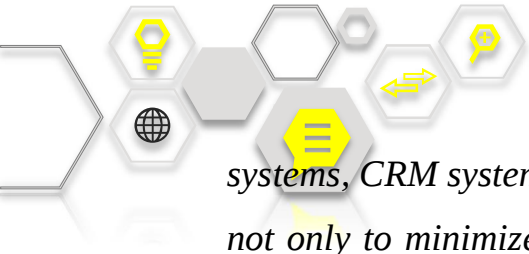
Influence of digital technologies on the development of hotel and restaurant business in Ukraine

Zakharova Tetiana

assistant of the department of business and service sector, Vinnytsia National Agrarian University , ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5736-8346>

Abstract. *The article analyzes the impact of digital technologies on the development of hotel and restaurant business in Ukraine, focusing on the challenges associated with the COVID-19 pandemic and military actions, as well as on the opportunities that open up modern digital solutions. Hotel and restaurant business, as a key component of the Ukrainian economy, requires the introduction of innovations to ensure sustainable development in a crisis. The research **methods** included the analysis of literary sources, statistical data and experience in implementing digital solutions in leading enterprises of the hotel and restaurant business. A quantitative approach was used to assess the effectiveness of individual digital technologies, as well as a comparative analysis of modern solutions in the field of automation, customer service management and online booking.*

*The **results** of the study confirmed the significant impact of digital technologies on the ability of industry enterprises to adapt to new conditions. In particular, the pandemic has been a catalyst for the mass adoption of online booking*



systems, CRM systems, mobile applications and contactless payments. This allowed not only to minimize the impact of restrictions, but also to improve the quality of customer service and reduce operating costs. Military actions, in turn, caused a significant reduction in tourist flows and damage to infrastructure, but enterprises that have introduced digital technologies have demonstrated better sustainability indicators. Practical examples of successful implementation of digital solutions by such enterprises as Ribas Hotels Group, Premier Palace Hotel and Urban Space 500 are provided.

The results of the study indicate that the introduction of digital technologies is not only a trend, but also a necessary condition for the survival and growth of the hotel and restaurant business in modern conditions. The main advantages of such technologies are automation of business processes, increased productivity, convenience for customers and creation of competitive advantages. Further development of the industry largely depends on the level of digitalization, which opens up new opportunities for economic recovery and integration of Ukraine into the global tourism market.

Keywords: digital technologies, hotel and restaurant business, automation, pandemic, war, competitiveness, online booking, CRM-systems, mobile applications.

Постановка проблеми. Готельно-ресторанний бізнес є однією з ключових сфер економіки, що забезпечує зайнятість населення, розвиток туризму та формування національного бренду. У сучасних умовах цифрові технології стають невід'ємною частиною ефективного функціонування підприємств, забезпечуючи їх адаптацію до мінливих ринкових умов. Пандемія COVID-19 та військові дії в Україні поставили готельно-ресторанний бізнес перед безпрецедентними викликами, що вимагають швидких і ефективних рішень. Цифрові технології дозволяють бізнесу не лише адаптуватися до нових умов, але й забезпечити довгостроковий розвиток, впроваджуючи інноваційні рішення для автоматизації процесів, покращення



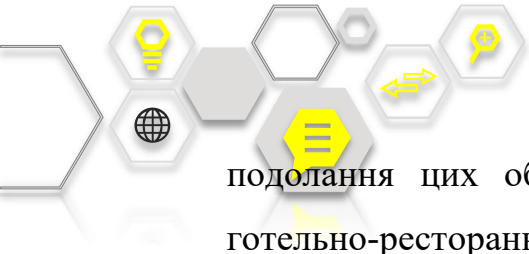
сервісу та оптимізації витрат. У сучасному світі готельно-ресторанний бізнес змушений адаптуватися до нових реалій, таких як зміна поведінки споживачів, обмеження фізичних контактів і зростаючий попит на онлайн-сервіси. Основна проблема полягає у недостатньому рівні цифровізації підприємств цієї галузі, що ускладнює їхнє виживання та розвиток в умовах сучасних викликів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми та перспективи впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі досліджувалися такими українськими та закордонними вченими, теоретиками і практиками. Зокрема, Р. Вигівська у своїй роботі акцентує увагу на стратегічних інноваціях у розвитку туризму та готельно-ресторанної справи, зосереджуючи увагу на проблемах і перспективах [1]. Захарова Т.В. досліджує напрями розвитку туристичного бізнесу України, адаптуючи їх до умов сучасного ринку [2], а також аналізує ефективність заходів щодо вдосконалення управління підприємствами туристичної галузі в умовах євроінтеграції [3]. Кожухівська Р.Б. та Непочатенко В.О. розглядають цифрові технології як основу розвитку туристичної діяльності в Україні [4], тоді як Миронов Ю.Б. зосереджується на синергії в індустрії туризму та гостинності, що забезпечує розвиток взаємопов'язаних секторів [5]. Мілашовська О.І. та Ільтьо Т.І. аналізують вплив пандемії COVID-19 на скорочення доходів у готельно-ресторанному бізнесі [6]. Н. Олійник приділяє увагу цифровим послугам як інноваціям у сфері гостинності [7], а Рибальченко Н.П., Намлієва Н.В. та Гарбар Г.А. досліджують розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки [8]. Аналіз літературних джерел свідчить про значну кількість досліджень у сфері цифрових технологій, проте більшість із них акцентує увагу на міжнародному досвіді, тоді як аспекти їх впровадження в умовах України залишаються недостатньо вивченими. Особливу увагу заслуговують роботи, що аналізують вплив цифрових технологій на сервісну складову та ефективність роботи підприємств.



Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Попри активне впровадження цифрових технологій у сферу готельно-ресторанного бізнесу України, залишається низка питань, які потребують подальшого дослідження: недостатньо систематизовані механізми кількісного та якісного аналізу впливу цифровізації на фінансові результати підприємств, рівень лояльності клієнтів, оптимізацію витрат і підвищення конкурентоспроможності; більшість досліджень зосереджені на періоді пандемії COVID-19, проте питання використання цифрових інструментів у кризових умовах війни залишається маловивченим. Потрібен аналіз того, як цифровізація сприяє відновленню бізнесу після руйнувань та зниження туристичних потоків. Існує значний розрив між можливостями великих мережових готелів і ресторанів та МСБ, які не мають достатніх фінансових ресурсів для впровадження складних цифрових рішень. Потрібні дослідження щодо розробки економічно доцільних варіантів цифровізації для малого бізнесу. Міжнародні онлайн-бронювання (Booking, Expedia) та платформи доставки (Glovo, UberEats) домінують на ринку, що створює бар'єри для розвитку національних технологічних рішень. Необхідно вивчити можливості створення українських альтернатив.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Основною метою статті є комплексне дослідження впливу цифрових технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні, зокрема: проаналізувати впровадження цифрових технологій у сфері HoReCa (готелі, ресторани, кафе) та їх вплив на фінансові показники, рівень автоматизації та якість обслуговування клієнтів; оцінити роль цифровізації у подоланні кризових ситуацій, спричинених пандемією COVID-19 та війною, визначити стратегії адаптації підприємств до нових умов; дослідити перспективи розвитку цифрових технологій у галузі, включаючи впровадження штучного інтелекту, чат-ботів, аналітичних платформ, мобільних додатків та інших цифрових рішень; проаналізувати доступність цифрових технологій для малого та середнього бізнесу, виявити бар'єри їх впровадження та можливі шляхи



подолання цих обмежень; сформулювати рекомендації для підприємств готельно-ресторанного бізнесу щодо ефективного використання цифрових інструментів для підвищення конкурентоспроможності та забезпечення сталого розвитку.

Таким чином, стаття має на меті не лише узагальнити наявний досвід впровадження цифрових технологій, але й запропонувати практичні рекомендації для підвищення ефективності їх використання в умовах сучасних викликів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифрові технології включають інструменти автоматизації, CRM-системи, платформи для онлайн-бронювання, мобільні додатки, аналітичні інструменти та системи управління даними. Вони дозволяють покращити взаємодію з клієнтами, підвищити ефективність управління та зменшити витрати.

Пандемія стала поштовхом до масового впровадження онлайн-бронювання, безконтактних платежів, доставки їжі та дистанційного управління бізнес-процесами. Вона продемонструвала необхідність гнучких і швидких рішень для адаптації до нових умов. Війна спричинила значне зниження туристичної активності, скорочення клієнтської бази та руйнування інфраструктури. Проте цифрові технології допомагають підприємствам відновлюватися, забезпечуючи дистанційну роботу, підтримку клієнтів через онлайн-канали та підвищення якості сервісу.

Готельно-ресторанний бізнес в Україні зазнав значних змін протягом останніх п'яти років, зокрема через пандемію COVID-19 та військові дії.

Станом на 2018 рік в Україні функціонувало 4 985 суб'єктів різних форм власності, що займалися готельною діяльністю та наданням подібних послуг у засобах тимчасового розміщування. Загальна кількість номерів у готелях та аналогічних засобах розміщування в Україні становила 71 132, що забезпечувало 135 327 місць для гостей. Пандемія призвела до значного скорочення обсягів наданих послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Зокрема, у 2020 році спостерігалось зниження доходів підприємств галузі



через карантинні обмеження та зменшення туристичних потоків. Повномасштабна війна, що розпочалася в 2022 році, спричинила подальше скорочення кількості. Станом на квітень 2024 року в Україні було пошкоджено 157 готелів та ресторанів, що негативно вплинуло на індустрію гостинності. Конкретні статистичні дані щодо розвитку готельно-ресторанного бізнесу у Вінниці за останні п'ять років обмежені. Однак, відомо, що місто протягом 2023 та 2024 роками активно розвивало туристичну інфраструктуру, відкривалися нові заклади, а також проводилися заходи для залучення туристів. Пандемія та військові дії, дали негативний вплив на місцевий бізнес, подібно до загальноукраїнських тенденцій.

Готельно-ресторанний бізнес в Україні активно адаптується до сучасних умов, впроваджуючи цифрові технології для підвищення ефективності роботи, автоматизації процесів та створення конкурентних переваг. У складних умовах пандемії COVID-19, а пізніше й військових дій, цифровізація стала не просто трендом, а необхідністю для виживання та розвитку галузі.

Таблиця 1

Цифрові технології у готельно-ресторанному бізнесі

Цифрова технологія	Опис	Вплив на готельно-ресторанний бізнес
CRM-системи	Програми для управління взаємодією з клієнтами, зберігання історії замовлень, автоматизації маркетингу.	Підвищення лояльності клієнтів, оптимізація роботи з базою даних клієнтів, збільшення продажів завдяки персоналізованим пропозиціям.
Системи управління готелем (PMS)	Інструменти для управління бронюваннями, розподілу номерів, управління персоналом.	Оптимізація внутрішніх процесів, зниження витрат, покращення точності розрахунків і забезпечення високої якості обслуговування гостей.
Мобільні додатки	Додатки для гостей, що дозволяють бронювати номери, здійснювати чекин та отримувати послуги онлайн.	Забезпечення зручності для клієнтів, зниження навантаження на персонал, покращення комунікації між клієнтами та готелем/рестораном.
QR-коди для меню	Технологія для доступу до меню за допомогою сканування QR-коду.	Мінімізація фізичного контакту (особливо важливо під час пандемії), зручність для клієнтів, зменшення витрат на друковані матеріали.



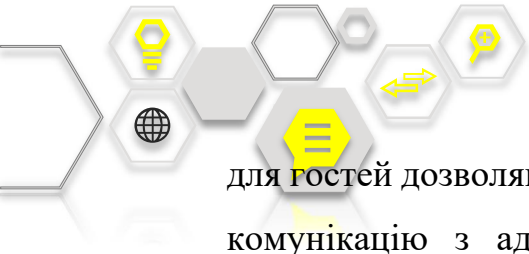

Онлайн-платформи для доставки	Вебсайти та мобільні додатки, які дозволяють замовляти їжу з ресторанів онлайн.	Збільшення обсягів продажів, розширення аудиторії за рахунок користувачів онлайн-сервісів, зручність замовлення для клієнтів.
Системи "розумний номер"	Інструменти для управління кліматом, освітленням та іншими функціями номера через мобільний додаток.	Підвищення рівня комфорту для гостей, зниження витрат на електроенергію та воду, створення позитивного іміджу інноваційного готелю.
IP-телефонія	Системи для забезпечення високоякісного зв'язку між відділами готелю та клієнтами.	Покращення комунікації між персоналом і клієнтами, зменшення витрат на зв'язок, швидке вирішення проблем.
Аналітичні платформи	Інструменти для аналізу ринкових тенденцій, поведінки клієнтів та ефективності бізнес-процесів.	Прийняття обґрунтованих рішень, прогнозування попиту, виявлення нових можливостей для збільшення доходів.
Системи онлайн-бронювання	Платформи для бронювання номерів/столиків у реальному часі через Інтернет.	Зручність для клієнтів, зменшення ручної роботи, покращення управління потоками бронювань.
Чат-боти	Автоматизовані системи, які спілкуються з клієнтами через месенджери або вебсайти.	Зменшення навантаження на персонал, забезпечення оперативних відповідей клієнтам, підвищення рівня сервісу.
Системи для безконтактних оплат	Технології, що дозволяють здійснювати оплату за допомогою мобільних пристроїв або карток.	Зручність для клієнтів, зниження ризиків крадіжок та підвищення швидкості обслуговування.

Джерело: власна розробка автора

Наведемо приклади використання цифрових технологій [1-10]:

Ribas Hotels Group є яскравим прикладом успішної інтеграції цифрових технологій у готельний бізнес. Компанія використовує CRM-системи для управління взаємодією з клієнтами, онлайн-платформи для бронювання номерів та IP-телефонію для покращення комунікацій. Впроваджені рішення дозволяють значно знизити операційні витрати, покращити взаємодію з гостями та забезпечити високу якість обслуговування.

Premier Palace Hotel - цей відомий київський готель використовує системи управління готелем (PMS) для оптимізації внутрішніх процесів, таких як бронювання, розподіл номерів та управління персоналом. Мобільні додатки

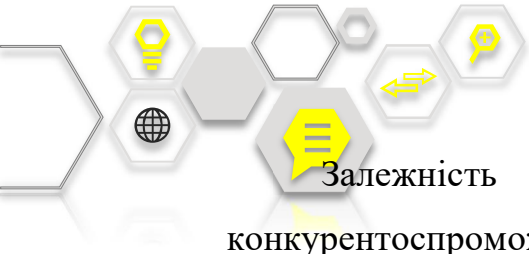


для гостей дозволяють здійснювати онлайн-чекин, доступ до послуг готелю та комунікацію з адміністрацією. Такі інструменти сприяють підвищенню зручності для клієнтів та ефективності управління.

Urban Space 500, інноваційний ресторан у Києві, демонструє, як цифрові технології можуть змінити ресторанний бізнес. Використання QR-кодів для доступу до меню, онлайн-замовлення через мобільний додаток, а також платформи для доставки їжі значно підвищують зручність для клієнтів. Крім того, ці рішення сприяють зростанню кількості замовлень, що позитивно впливає на доходи.

Одеса стала домівкою для одного з найбільш інноваційних готелів країни – "NEMO" з дельфінами. У цьому готелі впроваджені системи "розумний номер", які дозволяють гостям управляти освітленням, температурою повітря та іншими функціями через мобільний додаток. Крім того, інтерактивні панелі надають актуальну інформацію про послуги та події готелю, що підвищує рівень комфорту для гостей.

Проведення порівняльного аналізу ефективності цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі України дозволяє виділити ключові рішення, які впливають на конкурентоспроможність підприємств. CRM-системи є ефективними інструментами для управління взаємодією з клієнтами, що дозволяє підвищити їхню лояльність, оптимізувати маркетингові кампанії та збільшити повторні продажі. Впровадження систем управління готелем (PMS), наприклад, у Premier Palace Hotel у Києві, сприяє оптимізації бронювання, управління персоналом та скороченню операційних витрат. Онлайн-платформи для бронювання, такі як Booking.com чи Hotels24.ua, розширюють клієнтську базу та забезпечують зручність користувачів, тоді як QR-коди для доступу до меню, впроваджені в ресторані Urban Space 500, мінімізують фізичні контакти та знижують витрати на друковані матеріали. Автоматизація платежів за допомогою таких рішень, як Monobank Pay чи LiqPay, забезпечує зручність клієнтів і пришвидшує обслуговування.



Залежність рівня цифровізації підприємств від їхньої конкурентоспроможності стала особливо помітною в умовах пандемії COVID-19 та військових дій. Аналіз показує, що підприємства, які активно використовували цифрові технології, змогли утримати клієнтів на 20-30% більше порівняно з конкурентами, які уникали цифровізації. Крім того, онлайн-продажі у таких підприємств зросли на 15-25%, а витрати скоротилися на 10-15% завдяки автоматизації процесів. Візуалізація цієї залежності у вигляді графіка, де рівень цифровізації представлений по осі X, а конкурентоспроможність вимірюється через ключові показники ефективності (KPI) на осі Y, чітко демонструє, як сучасні технології підвищують адаптивність і ефективність бізнесу [12-14].

Зважаючи на регіональні особливості Вінниччини, оптимальними цифровими рішеннями для підприємств цього регіону є доступні CRM-системи, адаптовані під потреби малого бізнесу, а також використання локальних платформ доставки та бронювання, які сприяють підтримці місцевої економіки. У ресторанах регіону доцільно впроваджувати QR-коди для доступу до меню та безконтактних платежів. Також важливим кроком є організація освітніх програм для навчання персоналу роботі з цифровими технологіями, що сприятиме підвищенню рівня їхньої компетентності та адаптації до сучасних вимог ринку.

Таким чином, цифрові технології не лише допомагають підприємствам готельно-ресторанного бізнесу залишатися конкурентоспроможними, але й створюють можливості для сталого розвитку в умовах кризових ситуацій. Використання цих рішень у Вінниці сприятиме підвищенню ефективності бізнесу, залученню клієнтів і підтримці економіки регіону.

Цифрові технології відкривають нові можливості для готельно-ресторанного бізнесу. Основними перевагами є: персоналізація послуг, автоматизація процесів бронювання, швидкість та зручність обслуговування; автоматизація операцій дозволяє знижувати витрати на персонал та підвищувати ефективність використання ресурсів; сучасні рішення



дозволяють залучати нових клієнтів і зберігати лояльність існуючих; пандемія та війна показали, що підприємства, які інтегрують цифрові технології, краще справляються з труднощами, швидше адаптуються до змін та забезпечують стабільний розвиток [13].

Наведемо таблицю 2, де систематизовано механізм оцінки та показники, що дозволяють оцінити вплив цифрових рішень на діяльність підприємств у галузі гостинності.

Таблиця 2

Механізм оцінки впливу цифрових технологій на готельно-ресторанний бізнес

Напрямок	Показники	Механізм оцінки
Збільшення доходів	- Загальний дохід (Revenue): динаміка доходу до та після впровадження технологій.	- Порівняти середньомісячний дохід за 6 місяців до впровадження технологій та після. - Відстежити приріст доходу, пов'язаний із впровадженням конкретних цифрових рішень.
	- Дохід на клієнта (Revenue Per Customer): співвідношення загального доходу до кількості клієнтів.	
	- Дохід від онлайн-продажів (Online Sales Revenue): частка доходу через цифрові канали (онлайн-бронювання, доставка тощо).	
Скорочення операційних витрат	- Витрати на персонал: зменшення витрат через автоматизацію процесів.	- Визначити витрати на ключові процеси до і після автоматизації. - Оцінити скорочення витрат через зменшення необхідності ручної праці.
	- Ефективність витрат (Cost Efficiency): співвідношення операційних витрат до доходів підприємства.	
	- Зниження витрат на маркетинг: персоналізовані рекламні кампанії за допомогою CRM.	
Покращення задоволеності клієнтів	- Рівень задоволеності клієнтів (Customer Satisfaction Score, CSAT): оцінка від клієнтів.	- Регулярне опитування клієнтів через онлайн-платформи або мобільні додатки. - Порівняння показників



		задоволеності та лояльності до і після впровадження технологій.
	- Рівень повторних замовлень (Repeat Customer Rate): частка клієнтів, які повторно користуються послугами.	
	- Індекс лояльності клієнтів (Net Promoter Score, NPS): готовність клієнтів рекомендувати заклад іншим.	
Підвищення ефективності бізнес-процесів	- Час обслуговування клієнтів: середній час, витрачений на одну операцію.	- Визначити середній час виконання ключових операцій до та після впровадження цифрових рішень. - Аналізувати зміну заповнюваності або використання ресурсів підприємства.
	- Коефіцієнт заповнюваності (Occupancy Rate): частка заповнених номерів або посадкових місць.	
	- Середній час реагування (Response Time): час відповіді клієнтам через чат-боти або інші канали.	

Джерело: власна розробка автора

Етапи впровадження механізму оцінки: Визначення цілей. Вибір інструментів оцінки. Використання аналітичних платформ для збору та аналізу даних. Регулярний моніторинг, постійний збір даних за обраними KPI. Удосконалення стратегій цифровізації на основі отриманих результатів, тобто коригування, якщо потрібно.

Проведення порівняльного аналізу ефективності цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі України дозволяє виділити ключові рішення, які впливають на конкурентоспроможність підприємств. CRM-системи, такі як Salesforce або Pipedrive, є ефективними інструментами для управління взаємодією з клієнтами, що дозволяє підвищити їхню лояльність, оптимізувати маркетингові кампанії та збільшити повторні продажі. Впровадження систем управління готелем (PMS), наприклад, у Premier Palace Hotel у Києві, сприяє оптимізації бронювання, управління персоналом та скороченню операційних витрат. Онлайн-платформи для бронювання, такі як



Booking.com чи Hotels24.ua, розширюють клієнтську базу та забезпечують зручність користувачів, тоді як QR-коди для доступу до меню, впроваджені в ресторані Urban Space 500, мінімізують фізичні контакти та знижують витрати на друк матеріалів. Автоматизація платежів за допомогою таких рішень, як Stripe чи PayPal, забезпечує зручність клієнтів і пришвидшує обслуговування.

Залежність рівня цифровізації підприємств від їхньої конкурентоспроможності стала особливо помітною в умовах пандемії COVID-19 та військових дій. Аналіз показує, що підприємства, які активно використовували цифрові технології, змогли утримати клієнтів на 20-30% більше порівняно з конкурентами, які уникали цифровізації. Крім того, онлайн-продажі у таких підприємствах зросли на 15-25%, а витрати скоротилися на 10-15% завдяки автоматизації процесів.

Зважаючи на регіональні особливості Вінниччини, оптимальними цифровими рішеннями для підприємств цього регіону є доступні CRM-системи, адаптовані під потреби малого бізнесу, наприклад, Pipedrive або HubSpot, а також використання локальних платформ доставки та бронювання, які сприяють підтримці місцевої економіки. У ресторанах регіону доцільно впроваджувати QR-коди для доступу до меню та безконтактних платежів. Також важливим кроком є організація освітніх програм для навчання персоналу роботі з цифровими технологіями, що сприятиме підвищенню рівня їхньої компетентності та адаптації до сучасних вимог ринку.

Цифрові технології не лише допомагають підприємствам готельно-ресторанного бізнесу залишатися конкурентоспроможними, але й створюють можливості для сталого розвитку в умовах кризових ситуацій. Використання цих рішень у Вінниці сприятиме підвищенню ефективності бізнесу, залученню клієнтів і підтримці економіки регіону [14].

Розвиток цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі України має значний потенціал. Залучення інвестицій у сучасні технології, використання даних для прийняття управлінських рішень та інтеграція



новітніх рішень, таких як штучний інтелект, чат-боти та доповнена реальність, відкривають нові горизонти для розвитку галузі. У поєднанні з підтримкою держави та зусиллями бізнесу цифровізація здатна забезпечити стійке відновлення та зростання готельно-ресторанного сектору України.

Висновки. Протягом останніх п'яти років готельно-ресторанний бізнес в Україні зіткнувся з серйозними викликами, що призвели до скорочення кількості закладів та зниження доходів. Водночас, галузь демонструє стійкість та адаптивність, впроваджуючи нові технології та стратегії для відновлення та розвитку в умовах сучасних викликів. Впровадження технологій сприяє підвищенню продуктивності, зростанню доходів, залученню нових клієнтів і покращенню конкурентних позицій підприємств. Аналітичні системи дозволяють прогнозувати попит і адаптувати бізнес до мінливих умов ринку.

Цифрові технології є невід'ємною складовою сучасного готельно-ресторанного бізнесу, забезпечуючи його адаптацію до викликів сьогодення. Вони не лише покращують якість обслуговування клієнтів, але й сприяють економічному розвитку підприємств. Подальша цифровізація галузі відкриває нові перспективи для відновлення та зростання економіки України в умовах глобальних змін.

Список використаних джерел

1. Вигівська Р.В., Стратегічні інновації у розвитку туризму та готельно-ресторанної справи: проблеми та перспективи. Конференція Житомирської політехніки. 2020, С.22-28. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/05/22.-strategiyi-innovatsijnogo-rozvytku-turyzmu-ta-gotelno-restorannoyi-spravy-problemy-ta-perspektyvy.pdf> (дата звернення: 06.01.2025)
2. Захарова Т.В. Напрями розвитку туристичного бізнесу України. Економіка та суспільство. 2023. Вип. 49. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-6>



3. Захарова Т.В. Оцінка ефективності заходів щодо вдосконалення управління підприємствами туристичної галузі в умовах Євроінтеграції. *Економічний аналіз*. 2021. Том 31. № 3. С. 133-145.

4. Кожухівська Р. Б., Непочатенко В. О. Digital-технології як основа розвитку туристичної діяльності в Україні. *Економіка та держава*. 2020. No 7. С. 93–98. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.7.93>

5. Миронов Ю. Б. Синергія в індустрії туризму та гостинності. *Підприємництво і торгівля*. 2023. Вип. 39. С. 112–117. DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2023-39-133>.

6. Мілашовська О. І., Ільтьо Т. І. Скорочення доходів у готельно-ресторанному бізнесі під час пандемії COVID-19. *Business Inform*. 2021 року, №6, С.151-156. URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2021-6_0-pages-151_156.pdf (дата звернення: 06.01.2025)

7. Олійник Н. Ю. Цифрові послуги як інновації в сфері гостинності Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С. 668–671. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/olijnyk6.htm (дата звернення: 07.01.2025)

8. Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технології індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. No 2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2022.2.30>

9. Ринок HoReCa в умовах повномасштабної війни, 2024. URL: <https://pro-consulting.ua/ua/pressroom/rynok-horeca-v-usloviyah-polnomasshtabnoj-vojny> (дата звернення: 06.01.2025)

10. Тищенко С. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*, 2021. Вип. 7. С. 131–139. DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>



11. Чубрей О.С., Зарубіна А.В., Голубець І.М. Ринок туризму: пандемічні проблеми та новітні перспективи. *Наукові перспективи*. 2022. № 1 (19).

12. Янчук Т. В. Ефективність упровадження маркетингових технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу *Науковий вісник Ужгородського національного університету* : серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство / голов. ред. М.М. Палінчак. Ужгород : Гельветика, 2020. Вип. 29. С. 176-179

13. Янчук Т., Боєнко О. Відновлення та напрями розвитку туристичного бізнесу в Україні після закінчення російсько-української війни. *Three Seas Economic Journal* , 4 (1), 2023. Р.98-104.
<https://doi.org/10.30525/2661-5150/2023-1-11>

14. Deloitte Digital Enablement Report. URL:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/at/Documents/human-capital/at-digital-enablement-turning-your-transformation-into-a-successful-journey.pdf>
(дата звернення: 09.01.2025)

15. Wynn M., Lam C. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality. *Industry Systems*, 2023. Vol. 11 (10). DOI:
<https://doi.org/10.3390/systems11100501>