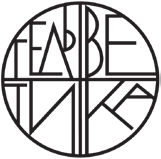
ЕКОНОМІКА ТА СУСПІЛЬСТВО

**Електронний журнал**

Випуск 68

Видавничий дім

«Гельветика»

2024

**РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ**

**Головний редактор:**

***Головко Олег Павлович,*** кандидат економічних наук, директор Причорноморського науково-дослідного інституту економіки та інновацій.

**Члени редакційної колегії:**

***Баженков Євген Володимирович,*** *доктор економічних наук, доцент, директор Державної наукової установи*

*«Інститут модернізації змісту освіти».*

***Білозубенко Володимир Станіславович,*** *доктор економічних наук, доцент, завідувач кафедри міжнародних економічних відносин, регіональних студій та туризму Університету митної справи та фінансів.*

***Бойко Світлана Василівна,*** *кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри фінансів Національного університету харчових технологій.*

***Графська Орислава Іванівна,*** *доктор економічних наук, доцент, доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського.*

***Гуткевич Світлана Олександрівна,*** *доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри міжнародної економіки Національного університету харчових технологій.*

***Дишкантюк Оксана Володимирівна,*** *кандидат технічних наук, доцент, декан факультету менеджменту, готельно-ресторанної справи і туризму Міжнародного гуманітарного університету.*

***Жосан Ганна Володимирівна,*** *кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту та інформаційних технологій Херсонського державного аграрного університету.*

***Киркач Світлана Миколаївна,*** *кандидат економічних наук, доцент кафедри банківської справи і фінансових послуг Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця.*

***Князевич Анна Олександрівна,*** *доктор економічних наук, професор, професор кафедри фінансів та обліку, Гірничо-металургійна академія імені Станіслава Сташиця (Польща).*

***Ковбас Галина Іванівна,*** *кандидат економічних наук, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича.*

***Корбутяк Аліна Георгіївна,*** *кандидат економічних наук, доцент кафедри публічних, корпоративних фінансів та фінансового посередництва Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича.*

***Котенко Тетяна Миколаївна,*** *кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування Центральноукраїнського національного технічного університету.*

***Кузіна Руслана Віліївна,*** *доктор економічних наук, доцент, професор кафедри бухгалтерського обліку та аудиту Одеського національного економічного університету.*

***Македон Вячеслав Владиславович,*** *доктор економічних наук, професор, професор кафедри міжнародної економіки і світових фінансів Дніпровського національного університету імені Олеся Гончара.*

***Мартинюк Олена Анатоліївна,*** *доктор економічних наук, професор, Міжнародний гуманітарний університет.*

***Масленніков Євген Іванович,*** *доктор економічних наук, професор, професор кафедри менеджменту та інновацій Одеського національного університету імені І.І. Мечникова.*

***Нямещук Ганна Валеріївна,*** *доктор економічних наук, доцент, професор кафедри міжнародної економіки та публічного управління і адміністрування Придніпровської державної академії будівництва та архітектури.*

***Підгірна Валентина Никифорівна,*** *кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича.*

***Плинокос Дмитро Дмитрович,*** *кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри підприємництва торгівлі та біржової діяльності Національного університету «Запорізька політехніка».*

***Прохорчук Світлана Володимирівна,*** *кандидат економічних наук, доцент, проректор з навчально- методичної роботи Приватного вищого навчального закладу «Міжнародний університет бізнесу і права».*

***Сокровольська Наталія Ярославівна,*** *кандидат економічних наук, доцент кафедри публічних, корпоративних фінансів та фінансового посередництва Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича.*

***Pawel Czarnecki,*** *Prof., dr hab., Rector of Warsaw Management University (Poland).*

Журнал включено до переліку наукових фахових видань України в галузі економічних наук (Категорія «Б») на підставі

Наказу МОН України від 26 листопада 2020 року № 1471 (Додаток № 3)

**Спеціальності:** 051 – Економіка; 071 – Облік і оподаткування; 072 – Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок; 073 – Менеджмент; 075 – Маркетинг; 076 – Підприємництво та торгівля; 241 – Готельно-ресторанна справа; 242 – Туризм; 292 – Міжнародні економічні відносини

Рекомендовано до поширення в мережі інтернет відповідно до рішення вченої ради Причорноморського науково-дослідного інституту економіки та інновацій

(протокол від 28.10.2024 року № 10)

Наукометричні бази даних:

Vernadsky National Library, Google Scholar, Index Copernicus, CiteFactor, Eurasian Scientific Journal Index (ESJI), Scientific Indexing Services (SIS)

**Сторінка журналу:** [www.economyandsociety.in.ua](http://www.economyandsociety.in.ua/) **E-mail редакції:** [journal@economyandsociety.in.ua](mailto:journal@economyandsociety.in.ua) **Телефон редакції:** +38 (098) 855 48 02

*© Колектив авторів, 2024*

*© ТОВ «Видавничий дім «Гельветика», 2024*

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-86

УДК 338.48:640.4

**ПЕРЕВАГИ ІННОВАЦІЙ**

**ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ ТА РЕСТОРАНАХ**

**ADVANTAGES OF INNOVATION**

**FOR IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN HOTELS AND RESTAURANTS**

**Рогова Наталія Володимирівна** кандидат технічних наук, доцент, Полтавський університет економіки і торгівлі ORCID: https://orcid.org/0000-0002-5189-9058

# Оніщенко Олексій Дмитрович

аспірант кафедри менеджменту, Полтавський університет економіки та торгівлі ORCID: https://orcid.org/0009-0001-9446-3983

# Rogova Natalja

Poltava University of Economics and Trade

# Onishchenko Oleksii

Poltava University of Economics and Trade

Авторами було розглянуто ключові аспекти впровадження інновацій у готельно-ресторанному бізнесі для підвищення якості обслуговування та збереження конкурентоспроможності в умовах сучасної економіки. Під- креслюється значення інновацій як ефективного засобу для адаптації до ринкових змін, зокрема в умовах криз та глобалізації. Стаття акцентує на інноваційних рішеннях, таких як автоматизовані системи управління, цифрові ключі, безконтактні платежі, голосове керування, використання чат-ботів та штучного інтелекту, що покращують комфорт клієнтів, оптимізують управління ресурсами і скорочують час обслуговування. Окрім цього, розглянуто приклади успішного впровадження цих технологій у міжнародній практиці та їх вплив на збільшення задоволеності гостей і лояльності. Проаналізовано роль мобільних застосунків та інтеграції IoT, які спрощують взаємодію з клієнтами та створюють додаткові зручності. Визначено основні виклики, пов’язані з реалізацією інновацій, зокрема витрати та потребу в адаптації персоналу, та запропоновано рекомендації для їх подолання.

**Ключові слова:** інновації, якість обслуговування, готелі, ресторани, автоматизація, цифровізація, гос- тинність, ефективність обслуговування, сучасні технології, управління, конкурентоспроможність, інноваційні стратегії.

The article examines the role of innovative technologies in ensuring a high level of service in the hotel and restaurant business, especially in conditions of crisis and rapid changes in the market. Innovative solutions are becoming necessary to preserve competitive advantages and effectively manage the quality of services. Among the main innovations under consideration are green hotels, contactless service systems, virtual keys, CRM systems, chatbots, as well as smart technologies based on artificial intelligence (AI) and the Internet of Things (IoT). These tools help not only to improve customer service, but also to optimize internal business processes, reducing costs and saving resources. The article analyzes the advantages and challenges of implementing innovations: high initial costs, the need for special training of personnel, and overcoming possible resistance to change. Despite these challenges, research shows that even minimal innovations can significantly improve the customer experience and increase guest loyalty. For example, automated hotel management systems (PMS), mobile reservation applications, and digital payment systems can reduce service times and increase customer convenience, which is especially important in a highly competitive environment. Examples of successful implementation of technologies in leading hotels and restaurants that actively use artificial intelligence to personalize services by analyzing large volumes of data (Big Data) about customer preferences are also considered. As a result, such innovations not only help

 © Рогова Н. В., Оніщенко О. Д., 2024

to increase the level of customer satisfaction, but also contribute to increased orders and increased profitability. The prospects for the development of the hotel business are related to the further integration of automation, robotics and virtual reality, as well as the popularity of new formats such as apart-hotels. The need to combine innovation with traditional hospitality values to create a unique service experience is highlighted.

**Keywords:** innovation, service quality, hotels, restaurants, automation, digitalization, hospitality, service efficiency, modern technologies, management, competitiveness, innovative strategies.

**Постановка проблеми.** Сучасний готельно-ресторанний бізнес стикається з численними викликами через нестабільність ринкових умов та зростаючі очікування спо- живачів, що вимагає від підприємств швидкої адаптації та впровадження інновацій. Тради- ційні методи управління та обслуговування більше не задовольняють сучасні стандарти ринку, що обумовлює потребу в інноваційних рішеннях для підвищення якості послуг. Вико- ристання нових технологій, таких як автома- тизація, CRM-системи, чат-боти, "розумні" пристрої на основі штучного інтелекту та Інтернету речей (IoT), дозволяє бізнесу ефек- тивно управляти внутрішніми процесами, поліпшувати клієнтський досвід та забезпечу- вати стійку конкурентоспроможність.

Однак успішне впровадження інновацій супроводжується певними викликами, серед яких висока вартість впровадження, необхід- ність навчання персоналу та готовність ком- панії до змін. Крім того, інновації вимагають системного підходу до оцінки їх ефективності та інтеграції в загальну стратегію розвитку бізнесу. Сучасний клієнт очікує персоналізо- ваного підходу, зручності та безперебійного обслуговування на всіх етапах, що підвищує важливість впровадження передових техно- логій у сервіс. У зв’язку з цим постає питання розробки системи управління якістю обслуго- вування, яка дозволить готелям та рестора- нам забезпечити високий рівень задоволе- ності клієнтів, підвищити їхню лояльність і, як наслідок, посилити ринкові позиції.

Таким чином, актуальним є дослідження переваг інноваційних технологій для підви- щення якості обслуговування у готельно-рес- торанній індустрії, а також розробка підходів до їх ефективного впровадження для збере- ження конкурентних переваг у динамічних ринкових умовах.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Останні дослідження в галузі інноваційного управління готельним та ресторанними під- приємствами висвітлюють важливість інте- грації новітніх технологій для покращення якості обслуговування та підвищення кон- курентоспроможності. Серед вітчизняних

та зарубіжних вчених, таких як Кащук К. М., Мосійчук І. В., Саух І. В., Кіш Г., Лисюк Т., Бевз А., Ніколайчук О. А., Ауліна Р. І., Миснік Я. С., Поворознюк І., Liavynets H., Troisi O., Visvizi A., Grimaldi M., Rahman M. S., Hassan H., Fattah F.A.M.A., Yang M., Luu T., Qian D., Kalargyrou V., Costen W. [1–11] та інші, значна увага приділяється питанням управ- ління якістю послуг. Практика застосування інновацій, таких як цифрові технології, інте- лектуальні системи та штучний інтелект, стає ключовою для забезпечення високої якості обслуговування, зниження витрат і оптимі- зації бізнес-процесів. Потреба в дослідженні цих технологій є актуальною, оскільки вони дозволяють значно покращити досвід клієнтів та адаптувати підприємства до змінюваних умов ринку.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Попри значний внесок багатьох науковців у вивчення інноваційного управління в індустрії гостинності, проблема підвищення якості обслуговування в готелях та ресторанах через інноваційні технології потребує подальшого глибокого дослідження. Це обумовлено тим, що розробка та впрова- дження ефективної системи інноваційного менеджменту в цій галузі вимагає нових, адаптивних підходів, здатних відповісти на швидко змінювані умови ринку та зростаючі вимоги споживачів.

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є дослідження інноваційних технологій, що застосовуються в готельно-ресторанному бізнесі, та аналіз їх впливу на підвищення якості обслуговування клієнтів. У рамках дослідження буде проведений аналіз сучас- них технологічних рішень в готельно-рес- торанному бізнесі як на світовому, так і на вітчизняному рівні, з акцентом на перспек- тиви розвитку автоматизації та персоналізації обслуговування.

**Виклад основного матеріалу дослі- дження.** Готельно-ресторанний бізнес є важ- ливим компонентом туристичної індустрії, оскільки рівень конкурентоспроможності туристичного напряму часто залежить від якості його основного продукту – послуг роз-

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

міщення та харчування. Здатність готелів і ресторанів надавати інноваційні послуги та рішення є ключовим фактором їхнього успіху на сучасному ринку, де особливості турис- тичного продукту, такі як нематеріальність, неможливість зберігання та необхідність активної участі споживачів, створюють додат- кові виклики для бізнесу. Інновації, що вра- ховують ці особливості, дозволяють підпри- ємствам галузі забезпечити високий рівень задоволення клієнтів, тим самим підвищуючи лояльність і зростання ринкових позицій.

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Значна роль у сучасному розвитку готелів і ресторанів відводиться автоматизації та циф- ровим технологіям. Використання «розум- них» систем управління, що включають автоматизацію процесів бронювання, обліку замовлень та контроль фінансів, сприяє оптимізації роботи підприємств, зменшенню витрат та підвищенню ефективності обслуго- вування клієнтів. Важливим аспектом також є системи управління замовленнями, які забез- печують зручність для відвідувачів, дозволя- ючи їм робити замовлення безпосередньо зі смартфонів. Ці інтерактивні рішення, окрім покращення досвіду користувачів, спрощу- ють фінансовий облік та знижують ризик помилок [1].

Персоналізація є ще однією важливою практикою, яку активно впроваджують успішні готелі та ресторани. Збір і аналіз даних про клієнтів дозволяють надавати індивідуально орієнтоване обслуговування, що відповідає особистим уподобанням кожного гостя. Це не лише підвищує задоволення відвідувачів, але й сприяє побудові довготривалих стосунків з клієнтами, що є стратегічно важливим для успіху бізнесу. Окрім цього, Інтернет речей пропонує нові можливості для інтеграції в готельно-ресторанні послуги, зокрема авто- матизоване управління комфортом у номерах та енергоефективність, що сприяє комфорту гостей [2].

Серед перспективних інноваційних напря- мів особливе місце займає доповнена реаль- ність (AR), яка дозволяє створювати інтер- активний контент для посилення вражень клієнтів. Віртуальні тури, AR-меню та інші цифрові рішення стають важливими інстру- ментами взаємодії, що підвищують привабли- вість закладів гостинності та забезпечують їхню конкурентоспроможність. Таким чином, сучасні інновації в управлінні готелями та рес- торанами не тільки підвищують якість обслу- говування, але й відкривають нові можливості для вдосконалення бізнесу.

Інноваційні технології у готельно-ресторан- ному бізнесі активно трансформують цей сек- тор, підвищуючи рівень комфорту для гостей, ефективність роботи персоналу та еколо- гічну відповідальність. У сучасних умовах все більше готелів та ресторанів впроваджують цифрові рішення та автоматизацію для опти- мізації своїх процесів і підвищення конкурен- тоспроможності.

Впровадження інноваційних технологій забезпечує значні переваги у готельно-рес- торанному бізнесі. Екологічні практики, авто- матизація управлінських процесів, цифрові сервіси та зручність безконтактного обслуго- вування формують новий рівень сервісу, при- вабливий для сучасних клієнтів. Технології, що знижують витрати ресурсів та сприяють екологічній ефективності, стають ключовими конкурентними перевагами для підприємств індустрії гостинності.

Автоматизація та персоналізація стають критично важливими у готельному та ресто- ранному бізнесі для підвищення конкурен- тоспроможності та задоволення клієнтських очікувань. Ці рішення дозволяють покращити операційну ефективність, знизити витрати на управління та мінімізувати вплив людського фактора. Зокрема, автоматизовані системи допомагають оптимізувати роботу закладів, підвищують рівень обслуговування та спри- яють створенню індивідуальних пропозицій для клієнтів.

Автоматизація та персоналізація у готель- ному та ресторанному бізнесі дозволяють не лише підвищити ефективність процесів, але й поліпшити клієнтський досвід. Впрова- дження сучасних рішень, таких як POS- та CRM-системи, Big Data, чат-боти та пер- соналізовані програми лояльності, сприяє покращенню обслуговування, забезпечуючи підприємствам конкурентні переваги та здат- ність адаптуватися до змінних потреб ринку.

У світовій практиці існує декілька підходів до оцінки якості послуг в індустрії гостинності. Один із підходів базується на оцінці корис- них властивостей послуг, що зосереджує увагу на характеристиках обслуговування, які задовольняють клієнтів. Цей підхід дозволяє визначити якість шляхом вимірювання клю- чових параметрів сервісу, що мають значення для споживача. Інший підхід включає оцінку дефектів у процесі надання послуг, де відсут- ність дефектів виступає основним критерієм для досягнення високого рівня якості. Засто- сування обох підходів дозволяє готелям і рес- торанам аналізувати, наскільки їхні послуги

Таблиця 1

## Аналіз інноваційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі

|  |  |
| --- | --- |
| **Технологія** | **Опис та переваги** |
| Еко-готелі | Орієнтовані на мінімізацію впливу на навколишнє середовище.  Використовують енергоефективні технології, екологічно чисті продукти  та матеріали. Мають сертифікати Green Key, що підтверджує відповідальне ставлення до екології та соціальну активність. Це знижує витрати  на енергоресурси і формує позитивний імідж серед клієнтів. |
| Інтелектуальне резервування парковки | Системи інтелектуального бронювання паркувальних місць забезпечують зручність для гостей, дозволяючи їм завчасно зарезервувати місце.  Використання мобільних додатків і датчиків дозволяє оптимізувати процес паркування та забезпечити високий рівень безпеки. Готелі можуть знизити витрати на управління парковкою та оптимізувати її використання завдяки збору аналітичних даних. |
| Цифрові ключі від номерів | Гості отримують доступ до номерів через мобільний додаток замість фізичних карток. Це економить витрати на виготовлення та заміну ключів і знижує ризик втрати. Цифрові ключі також дозволяють підвищити рівень безпеки, оскільки доступ до номера можна легко відкликати чи змінити. |
| Інфрачервоні сканери | Інфрачервоні сканери визначають наявність гостей у номерах, дозволяючи ефективніше організувати прибирання та знизити споживання  електроенергії. Система автоматично вимикає світло та кліматичні системи у порожніх номерах, сприяючи зменшенню енерговитрат та підвищенню енергоефективності. |
| Безконтактні платіжні рішення | Забезпечують можливість розрахунків без фізичного контакту через NFC-технологію. Це знижує ризик передачі вірусів, забезпечує швидкий та зручний розрахунок, що покращує досвід гостей. Деякі готелі також приймають криптовалюти, що підвищує привабливість для технологічно обізнаних клієнтів. |
| Чат-боти на веб-  платформах | Використовуються для взаємодії з клієнтами та зниження навантаження на персонал. Чат-боти дозволяють отримати відповіді на популярні питання, бронювати номери, замовляти послуги та підтримувати оперативний зв’язок з готелем. Це підвищує ефективність обслуговування та зручність для клієнтів. |
| Голосове керування | Інноваційні рішення, що дозволяють гостям управляти різними функціями номерів за допомогою голосових команд. Сприяє підвищенню рівня комфорту та персоналізації обслуговування. Наприклад, використання Alexa for Hospitality в готелях Marriott забезпечує зручність і допомагає  в управлінні послугами через «розумні колонки». |
| Автоматизовані системи управління майном (PMS) | PMS-системи інтегрують різні підрозділи готельно-ресторанного бізнесу, дозволяючи автоматизувати адміністративні завдання, управління бронюваннями та обслуговуванням. Сучасні PMS спрощують взаємодію між різними об’єктами та сприяють підвищенню лояльності гостей,  які можуть користуватися єдиною платформою для різних послуг. |
| Віртуальна та доповнена реальність | Віртуальна реальність (VR) дозволяє гостям оглядати номери і простір готелю до бронювання, зменшуючи ризик розчарування. Доповнена реальність (AR) дозволяє додавати інтерактивні елементи у простір, створюючи унікальні враження. Ці технології можуть бути використані  для маркетингу, створення інтерактивного контенту та навчання персоналу, що підвищує ефективність роботи. |

*Джерело: узагальнено авторами на основі [3-5]*

відповідають очікуванням клієнтів, що прямо впливає на дохідність бізнесу [8].

Ключовим елементом у системі управління якістю є моніторинг задоволеності клієнтів, який передбачає ретельний аналіз скарг та пропозицій відвідувачів. Підвищення якості

обслуговування підтверджується позитив- ними відгуками та бажанням клієнтів повер- татися або рекомендувати заклад знайомим. Відтак, українські готелі та ресторани активно впроваджують сучасні системи управління якістю, що охоплюють системи підбору та

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Таблиця 2

## Основні системи автоматизації та персоналізації

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип системи** | **Функції та можливості** | **Приклади успішного застосування** | **Приклади в Україні** |
| Класичні POS-системи | Обробка замовлень, управління продажами, фінансовий контроль | Micros POS (Oracle, США), Square, NCR Silver (США), EPOS Now (Великобританія),  Cegid (Франція) | Poster POS, SmartTouch POS, UltiPro |
| Мобільні POS-системи (mPOS) | Прийом платежів через мобільні пристрої, інтеграція з CRM | Square (США), SumUp (Великобританія), iZettle (PayPal, Швеція) | AirPay, PayMe |
| Хмарні  POS-системи | Зберігання даних у хмарі, доступ до інформації  з будь-якого місця | Lightspeed (Канада), Shopify POS (Канада), Toast POS (США),  Revel Systems (США) | Poster POS, SmartTouch POS, Vend |
| POS-системи для роздрібу | Управління продажами, запасами, клієнтськими даними | Vend (Нова Зеландія), Revel Systems, Lightspeed Retail (Канада), Cegid | Poster Shop, Lightspeed |
| POS-системи само- обслуговування | Кіоски для самообслуговування клієнтів, обробка замовлень через мобільні додатки | Square Kiosk (США), Toast Kiosk (США), Lightspeed Kiosk (Канада), Glory (Японія), Aures (Франція) | Poster Kiosk, Lightspeed Kiosk, Square Kiosk |
| CRM-системи | Управління відносинами  з клієнтами, збереження та аналіз інформації про гостей | Salesforce (США), HubSpot (США), Zoho CRM (Індія), Amadeus (Франція) | YCLIENTS,  Bitrix24 |
| Автоматизовані системи обліку | Управління ресурсами, облік фінансових потоків  та контролю якості | SAP ERP (Німеччина), Oracle NetSuite (США) | ERP Бізнес, XRM (Україна) |
| Системи  Big Data та AI | Аналіз споживчої поведінки, персоналізація пропозицій на основі попередніх даних | IBM Watson (США), Amazon Web Services (AWS), Google Cloud AI | Київстар Big Data Solutions, Skymatt AI |
| Автоматизовані системи бронювання | Бронювання, check-in/ check-out, оптимізація адміністративних процесів | Opera PMS (США),  RoomRaccoon (Нідерланди), Cloudbeds (США) | iHotex, Турбаза |
| Інструменти контролю якості | Збір відгуків, аналіз даних про клієнтів, оцінка ефективності персоналу | TrustYou (Німеччина), ReviewPro (Іспанія), Medallia (США) | Roxi Business Analytics |
| Чат-боти та голосові помічники | Обробка запитів клієнтів у режимі реального часу, взаємодія через голос або текст | Intercom (США), Drift (США), IBM Watson Assistant | Tochka Online, Штучний інтелект BotX |
| Персоналізовані програми лояльності | Індивідуальні знижки та бонуси, побудова лояльності клієнтів | OpenTable (США), LoyaltyLion (Великобританія), Glue (США) | Bonus Plus, Fishka |

*Джерело: узагальнено авторами на основі [6–7]*

навчання персоналу, контроль якості послуг, а також моніторинг задоволеності клієнтів. Високий рівень якості, адаптований до потреб і очікувань споживачів, є ключем до успішного розвитку готельного та ресторанного бізнесу, формування позитивного іміджу на ринку та забезпечення стабільного зростання доходів

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

і прибутковості особливо за умови залучення інноваційних технологій [9].

Готельно-ресторанна індустрія активно розвиває стратегічний кризовий менеджмент, орієнтуючись на використання інновацій як ключового інструменту для збереження конку- рентоспроможності під час кризових ситуацій.

Гнучкі бізнес-моделі, такі як хмарні кухні та вір- туальні ресторани, стали особливо популяр- ними в умовах пандемії COVID-19 та повно- масштабного вторгнення в Україну. Завдяки їм підприємства можуть скоротити витрати, забезпечуючи доставку їжі з централізованої кухні, що дозволяє зберігати діяльність за умов низького попиту на традиційні відвід- ування. Крім того, деякі готелі почали пропо- нувати моделі на основі підписки, що забез- печують стабільний потік доходу завдяки постійному доступу до певних послуг, зруч- ностей та привілеїв для членів, особливо актуальних у періоди невизначеності.

Адаптація до змінних вподобань клієнтів є ще одним важливим аспектом управління в цій сфері. Використання технологій штуч- ного інтелекту та аналітики даних дозволяє закладам надавати персоналізовані послуги, орієнтовані на індивідуальні потреби клієнтів. Зростаюче значення також мають інноваційні заходи з охорони здоров'я та безпеки, такі як системи очищення повітря, ультрафіолетова стерилізація та безконтактні санітарні стан- ції, безпечний простір в розрізі доступу до укриття, що забезпечують безпечне серед- овище для клієнтів і сприяють відновленню довіри споживачів [10].

В умовах кризи надзвичайно важливими є прозорість і ефективна комунікація з клі- єнтами, яка реалізується через цифрові платформи та спеціалізовані кризові пор- тали. Мобільні додатки, соціальні мережі та CRM-системи дозволяють інформувати клієнтів про поточні зміни в роботі та наявні послуги. Кризові інформаційні портали стали ще одним важливим інструментом, оскільки вони надають актуальну інформацію щодо обмежень на подорожі, протоколів безпеки та доступності послуг, допомагаючи клієн- там приймати обґрунтовані рішення в умовах нестабільності [11].

Попри численні переваги, впровадження інновацій в антикризовий менеджмент готе- лів та ресторанів має певні виклики. Серед них – високі витрати на нові технології, необ- хідність навчання персоналу, а також вимоги

дотримання регуляторних норм. Водночас, інновації створюють значні можливості для підвищення стійкості бізнесу. Тенденції на майбутнє включають подальший розвиток штучного інтелекту в антикризовому менедж- менті, а також побудову стійких ланцюгів поставок, що підвищує здатність підприємств протистояти кризам, зберігаючи ринкові пози- ції та зростаючи на тлі викликів.

**Висновки.** Сучасні потреби та очікування клієнтів у сфері гостинності вимагають від готельного та ресторанного бізнесу активного впровадження інновацій. Використання новіт- ніх технологій, таких як мобільні додатки, сис- теми штучного інтелекту, автоматизація про- цесів та робототехніка, сприяє підвищенню якості обслуговування та ефективності опера- цій, що позитивно впливає на задоволеність клієнтів і їхню лояльність. Приклади викорис- тання таких технологій в Україні свідчать про початковий етап впровадження інновацій в індустрію гостинності, де підприємства вже активно використовують CRM-системи та алгоритми штучного інтелекту для персоналі- зації обслуговування.

Незважаючи на потенціал інновацій, не всі підприємства можуть повною мірою їх реа- лізувати через обмежені фінансові ресурси та технологічну готовність. Подолання цих бар'єрів потребує партнерства між бізнесом та технологічними компаніями, а також дер- жавної підтримки в рамках стратегій розви- тку. Інновації також сприяють ефективнішому управлінню кризовими ситуаціями, що є кри- тично важливим для збереження конкурент- них позицій у мінливих умовах ринку.

Таким чином, готельно-ресторанний бізнес має значні можливості для розвитку через інноваційні рішення. Важливими кроками є інвестиції в нові технології, екологічні рішення, безпекові умови, навчання персоналу та вдо- сконалення операцій. Комплексний підхід до управління інноваціями дозволить галузі не лише відповідати сучасним вимогам, а й досягти довгострокової стійкості, стати при- вабливою для клієнтів та конкурентоспромож- ною на глобальному ринку.

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Кащук К. М., Мосійчук І. В., Саух І. В. Сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі: практики та інновації. *Бізнес Інформ*. 2023. № 6. C. 93–99. DOI: https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-6- 93-99 (дата звернення: 08.11.2024)
2. Troisi, O., Visvizi, A. and Grimaldi, M. (2023), "Digitalizing business models in hospitality ecosystems: toward data-driven innovation", *European Journal of Innovation Management*, Vol. 26 No. 7, pp. 242–277. DOI: https://doi.org/10.1108/EJIM-09-2022-0540 (дата звернення: 08.11.2024)

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

1. Кіш Г. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. *Актуальні питання у сучасній науці.* 2023. Випуск № 6(12). С. 65–77. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/52251 (дата звернення: 08.11.2024)
2. Rahman, M.S., Hassan, H. and Fattah, F.A.M.A. (2021), "Optimisation of restaurants’ hospitality performance: the roles of innovation, internal and external power understanding capability", *International Journal of Innovation Science*, Vol. 13 No. 5, pp. 684–708. DOI: https://doi.org/10.1108/IJIS-10-2020-0195 (дата звернення: 08.11.2024)
3. Yang, M., Luu, T. and Qian, D. (2023), "Mediating and moderating effects of task interdependence and creative role identity behind innovation for service: evidence from China and Australia*", International Journal of Manpower*, Vol. 44 No. 4, pp. 702–727. DOI: https://doi.org/10.1108/IJM-05-2022-0243 (дата звернення: 08.11.2024)
4. Лисюк, Т. (2024). Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та пер- соналізації послуг. *Економіка та суспільство*, (67). DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13 (дата звернення: 08.11.2024)
5. Бевз, А. (2024). Дослідження інновацій у готельному бізнесі. *Економічні горизонти*, (2-3(28), 102–110. DOI: https://doi.org/10.31499/2616-5236.2(28).2024.305695 (дата звернення: 08.11.2024)
6. Ніколайчук О. А., Ауліна Р. І., & Миснік Я. С. (2024). Удосконалення управління якістю обслуговування у готельному закладі. *Торгівля і ринок України*, (1(53). DOI: https://doi.org/10.33274/2079-4762-2023-53-1-64-80 (дата звернення: 08.11.2024)
7. Поворознюк, І. (2024). Інноваційний менеджмент підприємств індустрії гостинності. *Економіка та сус- пільство*, (59). DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-63 (дата звернення: 08.11.2024)
8. Liavynets, H. (2024). Вплив інновацій на антикризовий менеджмент у готельно-ресторанному біз- несі. *Collection of Scientific Papers «SCIENTIA», (September 20, 2024; Bern, Switzerland)*, 27–35. URL: https://previous.scientia.report/index.php/archive/article/view/2070 (дата звернення 08.11.2024)
9. Kalargyrou, V. and Costen, W. (2017), "Diversity management research in hospitality and tourism: past, present and future", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 29 No. 1, pp. 68–114. DOI: https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2015-0470 (дата звернення: 08.11.2024)

### REFERENCES:

1. Kashchuk K. M., Mosiychuk I. V., Saukh I. V. (2023) Suchasni tekhnolohiyi upravlinnya v hotelʹno-restorannomu biznesi: praktyky ta innovatsiyi [Modern management technologies in the hotel and restaurant business: practices and innovations]. *Biznes Inform* – *Business Inform*. No. 6. P. 93–99. DOI: https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-6- 93-99 (accessed November 08, 2024)
2. Troisi, O., Visvizi, A. and Grimaldi, M. (2023) Digitalizing business models in hospitality ecosystems: toward data-driven innovation. *European Journal of Innovation Management*, Vol. 26 No. 7, pp. 242–277. DOI: https://doi.org/10.1108/EJIM-09-2022-0540 (accessed November 08, 2024)
3. Kish H. (2023) Innovatsiyni tekhnolohiyi v diyalʹnosti hotelʹno-restorannykh pidpryyemstv [Innovative technol- ogies in the operation of hotel and restaurant enterprises]. *Aktualʹni pytannya u suchasniy nautsi* – *Current issues in modern science*. No. 6(12). P. 65–77. Available at: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/52251 (accessed November 08, 2024)
4. Rahman, M.S., Hassan, H. and Fattah, F.A.M.A. (2021) Optimisation of restaurants’ hospitality performance: the roles of innovation, internal and external power understanding capability, *International Journal of Innovation Sci- ence*, Vol. 13. No. 5, pp. 684–708. DOI: https://doi.org/10.1108/IJIS-10-2020-0195 (accessed November 08, 2024)
5. Yang, M., Luu, T. and Qian, D. (2023) Mediating and moderating effects of task interdependence and creative role identity behind innovation for service: evidence from China and Australia*, International Journal of Manpower*, Vol. 44. No. 4, pp. 702–727. DOI: https://doi.org/10.1108/IJM-05-2022-0243 (accessed November 08, 2024)
6. Lysyuk, T. (2024) Innovatsiyni rishennya v hotelʹno-restorannomu biznesi: tekhnolohiyi avtomatyzatsiyi ta personalizatsiyi posluh [Innovative solutions in the hotel and restaurant business: technologies of automation and personalization of services]. *Ekonomika ta suspilʹstvo* – *Economy and society*, no. 67. DOI: https://doi.org/10.32782

/2524-0072/2024-67-13 (accessed November 08, 2024)

1. Bevz, A. (2024) Doslidzhennya innovatsiy u hotelʹnomu biznesi [Research on innovations in the hotel busi- ness]. *Ekonomichni horyzonty* – *Economic Horizons*, no. 2-3(28), pp. 102–110. DOI: https://doi.org/10.31499/2616- 5236.2(28).2024.305695 (accessed November 08, 2024)
2. Nikolaychuk O. A., Aulina R. I., & Mysnik YA. S. (2024) Udoskonalennya upravlinnya yakistyu obsluhovu- vannya u hotelʹnomu zakladi [Improvement of service quality management in the hotel establishment]. *Torhivlya i rynok Ukrayiny* – *Trade and Market of Ukraine*, no. 1(53). DOI: https://doi.org/10.33274/2079-4762-2023-53-1-64-80 (accessed November 08, 2024)

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

1. Povoroznyuk I. (2024) Innovatsiynyy menedzhment pidpryyemstv industriyi hostynnosti [Innovative manage- ment of hospitality industry enterprises]. *Ekonomika ta suspilʹstvo* – *Economy and society*, no. 59. DOI: https://doi. org/10.32782/2524-0072/2024-59-63 (accessed November 08, 2024)
2. Liavynets H. (2024) Vplyv innovatsiy na antykryzovyy menedzhment u hotelʹno-restorannomu biznesі [The impact of innovations on anti-crisis management in the hotel and restaurant business]. *Collection of Scientific Papers «SCIENTIA», (September 20, 2024; Bern, Switzerland)*, pp. 27–35. Available at: https://previous.scientia. report/index.php/archive/article/view/2070 (accessed November 08, 2024)
3. Kalargyrou V. and Costen W. (2017) Diversity management research in hospitality and tourism: past, present and future, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 29 No. 1, pp. 68–114. DOI: https:// doi.org/10.1108/IJCHM-09-2015-0470 (accessed November 08, 2024)