

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(12\).2024.3](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(12).2024.3)

УДК 640.43:338.48

О. Г. Вдовічена, К. В. Паламарек

Чернівецький торговельно-економічний інститут
Державного торговельно-економічного університету

РОЛЬ СВІТОВИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

У готельно-ресторанному бізнесі інноваційні технології відіграють вирішальну роль у поліпшенні якості обслуговування та оптимізації управління. Перш за все, впровадження інформаційних систем управління дозволяє автоматизувати багато рутинних процесів, що звільняє час персоналу для якісного обслуговування клієнтів. Мета статті – виявити вплив інноваційних технологій на ефективність та конкурентоспроможність готельно-ресторанного бізнесу. Варто відзначити, що використання технологій інтернету речей дозволяє створювати «розумні» готелі, де керування освітленням, кондиціонуванням повітря та іншими системами здійснюється автоматично залежно від умов і переваг клієнтів. Крім того, застосування штучного інтелекту в готельно-ресторанному бізнесі дозволяє аналізувати дані про споживачів, їхні уподобання та звички, що сприяє більш індивідуалізованому обслуговуванню. Не менш важливою є роль віртуальної реальності та розширеної реальності в готельно-ресторанному бізнесі. Вони дозволяють клієнтам зазирнути в номери та ресторани ще до прибуття, а також взаємодіяти з об'єктами та послугами в нових умовах. Результати дослідження підтверджують, що впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі сприяє значному підвищенню задоволеності клієнтів. Аналіз даних показує, що автоматизація процесів, використання IoT-технологій, штучного інтелекту та віртуальної реальності прискорюють обслуговування, підвищують персоналізацію послуг та роблять досвід відвідувачів більш комфортним. Результати дослідження свідчать про те, що інноваційні технології мають великий потенціал для трансформації готельно-ресторанного бізнесу, покращення якості обслуговування та забезпечення задоволеності клієнтів, що є важливими чинниками успіху у цій сфері. Відзначено, що інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі не лише підвищують ефективність управління та забезпечують більш комфортне перебування клієнтів, але й відкривають нові можливості для розвитку та конкурентної переваги на ринку. Зроблено підсумок про те, що інноваційні технології мають потенціал перетворити готельно-ресторанний бізнес, забезпечуючи більшу ефективність, покращену якість обслуговування та більшу конкурентоспроможність.

Ключові слова: інновації, технології, готельно-ресторанний бізнес, автоматизація, IoT, конкурентоспроможність, ризикове управління.

Постановка проблеми та її актуальність. Сучасний готельно-ресторанний бізнес стикається з рядом складних викликів, серед яких одним із важливих є потреба постійного вдосконалення та адаптації до швидко змінних вимог споживачів та технологічного прогресу. Інноваційні технології в цій сфері стають особливим інструментом для досягнення конкурентних переваг та забезпечення сталого розвитку.

Перш за все, важливо визначити, що розуміється під інноваційними технологіями в готельно-ресторанному бізнесі, адже це можуть бути різноманітні рішення, від автоматизації бронювання та управління готелями до впровадження інтерактивних меню та використання віртуальної реальності для покращення вражень клієнтів. Одним із найбільш важливих аспектів використання інноваційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі є здатність підвищити ефективність бізнес-процесів [7, с. 67]. Наприклад, впровадження системи управління готельним бізнесом (PMS) може спростити бронювання, облік клієнтів та управління запасами.

Крім того, інноваційні технології можуть допомогти готелям та ресторанам залучити нових клієнтів та зберегти наявних [3, с. 72]. Наприклад, розвиток мобільних додатків для замовлення страв або послуг готелю дозволяє забезпечити зручність та швидкість обслуговування. Також варто відзначити, що інноваційні технології можуть покращити якість обслуговування та зробити його більш персоналізованим. Наприклад, системи розпізнавання обличчя можуть допомогти персоналу готелю розпізнавати клієнтів та надавати їм індивідуальні рекомендації або послуги. Загалом, інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі не тільки дозволяють підвищити конкурентоспроможність підприємств, але й забезпечують покращення якості обслуговування та зручності для клієнтів, що робить їх незамінними у сучасному світі гостинності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останні дослідження та публікації в галузі інноваційних технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу активно досліджують потенціал різних інструментів для покращення якості обслуговування та оптимізації бізнес-

процесів. Бишовець Л., Гребенюк Г., Глебова А., Задоя В., Куракін О., Крижанівський А., Марценюк Л., Пікуліна О., Рижик І., Синягівська В., Чаркіна Т. визначають, що впровадження інтерактивних технологій у ресторанах, таких як електронні меню або розумні столи з можливістю замовлення через мобільні додатки, може значно підвищити задоволення клієнтів та збільшити обороти. Дослідження також вказують на важливість впровадження систем штучного інтелекту та аналітики даних у готельному бізнесі. Бойко В., Боцян Т., Кашук К., Лізон Д., Мосійчук І., Петрик І., Саух І., Семчук Ж., Фостолович В. зауважують, що аналітика даних допомагає готелям розуміти попит клієнтів, оптимізувати ціноутворення та прогнозувати попит на послуги, що сприяє покращенню стратегій управління та прибутковості. Крім того, нові дослідження також зосереджуються на розвитку роботизованих технологій у готельному бізнесі. Балацька Н., Гірняк Л., Глагола В., Гросул В., Давидова О., Мастабай Н., Романуха О., Якушев О. стверджують, що роботизація може бути застосована в різних аспектах: від автоматизації процесу прибирання номерів до використання роботів-консьєржів. Ці технології не лише зменшують витрати на персонал, але і можуть підвищити ефективність обслуговування та забезпечити високий рівень чистоти та порядку у готелях.

Мета статті – виявити вплив інноваційних технологій на ефективність та конкурентоспроможність готельно-ресторанного бізнесу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанний бізнес відкриває безліч можливостей для підвищення якості обслуговування та ефективності управління. Одним із важливих напрямків є автоматизація бізнес-процесів за допомогою спеціалізованих програмних засобів [14, с. 371]. Наприклад, системи управління готельним бізнесом дозволяють автоматизувати бронювання номерів, контроль за запасами та фінансовий облік, що спрощує рутинні завдання для персоналу та дозволяє їм зосередитися на наданні якісної послуги клієнтам. Ще одним перспективним напрямком є впровадження інтерактивних технологій у ресторанний бізнес, наприклад, електронне меню на планшетах або столах, системи замовлення через мобільні додатки, а також використання віртуальної реальності для створення неповторних вражень для клієнтів [1, с. 54]. На нашу думку, такі технології не лише роблять процес замовлення більш зручним для клієнтів, але й можуть значно підвищити швидкість обслуговування та зменшити помилки.

Також важливим аспектом є використання аналітики даних та систем штучного інтелекту для вдосконалення бізнес-процесів [15, с. 196]. Аналіз даних дозволяє готелям та ресторанам розуміти потреби та уподобання своїх клієнтів, прогнозувати попит на послуги та адаптувати свою пропозицію відповідно до ринкових умов.

Крім того, інноваційні технології можуть виявитися корисними в напрямку зменшення екологічного впливу

готельно-ресторанного бізнесу [6, с. 41]. Наприклад, використання систем енергоефективності, відновлюваних джерел енергії та мінімізація відходів сприяє створенню більш сталого та екологічно чистого бізнесу.

У зв'язку зі зростанням конкуренції та зміною уподобань споживачів, готелі та ресторани повинні постійно шукати нові шляхи для покращення своєї діяльності [5, с. 11], а інноваційні технології стають важливим інструментом у цьому процесі, дозволяючи підприємствам підтримувати конкурентоспроможність та задовольняти потреби сучасних клієнтів.

Готельно-ресторанний бізнес постійно еволюціонує, впроваджуючи нові технології для поліпшення обслуговування гостей, оптимізації процесів та збільшення конкурентоспроможності, а саме: 1) системи IoT в готелях можуть містити розумні термостати, освітлення, системи безпеки та інші пристрої, які можуть бути керовані через мобільний додаток або голосовий асистент; 2) вебсайт та мобільні додатки для бронювання номерів надають клієнтам зручний спосіб забронювати проживання, а системи управління гостьовими номерами (PMS) дозволяють автоматизувати процеси реєстрації, розрахунків та обслуговування гостей; 3) готелі розробляють власні мобільні додатки, які дозволяють гостям здійснювати реєстрацію, замовляти послуги номера, робити бронювання в ресторанах готелю та отримувати інформацію про події та пропозиції; 4) віртуальна реальність (VR) та розширена реальність (AR), тобто готелі використовують ці технології для створення враження про готельний номер або ресторан перед бронюванням (також VR та AR можуть використовуватися для створення інтерактивних екскурсій та розваг для гостей); 5) роботи можуть бути використані для доставки їжі та напоїв до номерів, прибирання та інших завдань, щоб зменшити навантаження на персонал та підвищити ефективність обслуговування; 6) збір та аналіз даних допомагають готелям прогнозувати попит на номери та послуги, персоналізувати пропозиції для гостей та оптимізувати процеси управління готелем та рестораном; 7) використання RFID-технологій для безконтактного доступу до номерів та інших зон готелю спрощує процес реєстрації та підвищує безпеку; 8) використання систем управління персоналом та технологій штучного інтелекту (AI) для планування графіків та підбору персоналу [10; 12].

Інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного бізнесу є важливим чинником розвитку та конкурентоспроможності у сучасному світі гостинності [12]. Ці технології охоплюють широкий спектр інструментів, спрямованих на поліпшення якості обслуговування, оптимізацію управління та залучення клієнтів. Перш за все, інноваційні технології дозволяють готелям та ресторанам автоматизувати багато рутинних процесів, таких як бронювання номерів, обробка платежів та управління запасами. Наприклад, AccorHotels – це міжнародна мережа готелів, яка активно впроваджує технології для покращення своєї діяльності. Нею розроблено власну платформу для бронювання готелів,

яка дозволяє клієнтам здійснювати онлайн-бронювання номерів у будь-якому з їхніх готелів по всьому світу. Ця система автоматично оновлює інформацію про доступність номерів та надає потенційним клієнтам можливість вибрати оптимальний варіант для них. Щодо обробки платежів, AccorHotels використовує безпечні платіжні шлюзи та шифрування для забезпечення конфіденційності та безпеки особистих даних своїх клієнтів. Інноваційні технології містять впровадження інтерактивних рішень, таких як мобільні додатки для замовлення страв або розумні системи замовлення у ресторанах [4, с. 60], що дозволяє клієнтам отримати персоналізоване обслуговування та зробити процес замовлення більш зручним та швидким.

Впровадження інноваційних технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу є важливим етапом для підвищення конкурентоспроможності й покращення обслуговування клієнтів [9, с. 153]. В сучасному світі, де технології швидко розвиваються, клієнти очікують більшого рівня зручностей та персоналізації, а впровадження інновацій може значно полегшити процеси управління готелями та ресторанами, зменшити час обробки замовлень та підвищити рівень задоволення клієнтів.

Інноваційні технології дозволяють автоматизувати багато аспектів бізнесу, таких як обробка бронювань, управління запасами та планування персоналу [8, с. 97]. Наприклад, Yotel – це мережа готелів, яка відома своїми інноваційними підходами до готельного бізнесу. Вони впровадили ряд технологій для автоматизації різних аспектів своєї діяльності, тобто використовують віртуальних асистентів та чат-ботів для обробки бронювань та взаємодії з клієнтами в режимі реального часу. Це дозволяє їм ефективно вирішувати запити гостей та забезпечувати високий рівень обслуговування без зайвого часу на людські інтервенції. Крім того, Yotel використовує системи управління запасами та планування персоналу, які базуються на аналітиці даних, щоб ефективно управляти ресурсами та забезпечувати оптимальний рівень обслуговування. Це дозволяє готелю мінімізувати витрати та максимізувати якість обслуговування для своїх гостей. Тому, мобільні додатки та онлайн-платформи сприяють зручності для клієнтів, дозволяючи їм швидко замовляти номери, а також здійснювати оплату та вибір послуг за допомогою смартфонів або планшетів.

Крім того, інноваційні технології можуть допомогти готелям та ресторанам створювати персоналізовані пропозиції для своїх клієнтів, враховуючи їхні індивідуальні потреби та вподобання [11, с. 68]. Наприклад, Marriott International впроваджує різні технології, щоб зробити проживання своїх клієнтів більш персоналізованим. Для цього вони запустили мобільний додаток Marriott Bonvoy, який дозволяє клієнтам здійснювати миттєве бронювання номерів, переглядати інформацію про свої бонусні бали та отримувати персоналізовані пропозиції та рекомендації. За допомогою даних про попередні перебування гостей, їхні уподобання,

Marriott може пропонувати персоналізовані акції, спеціальні пропозиції та інші послуги, що відповідають індивідуальним потребам та вподобанням кожного клієнта. Це дозволяє підприємствам підвищувати рівень задоволення клієнтів та збільшувати їх лояльність до бренду. Наприклад, є країни, які активно впроваджують інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного бізнесу, а саме:

– в Японії багато готелів використовують роботів для обслуговування гостей та автоматизованих систем для замовлення страв у ресторанах (Henn na Hotel Tokyo Ginza використовує роботів для реєстрації гостей, доставки багажу та інших послуг; Robot Restaurant Shinjuku, де роботи виступають у ролі кельнерів та проводять шоу під час вечері);

– у США багато готелів та ресторанів впроваджують інтерактивні додатки для мобільних пристроїв, системи електронних ключів для номерів та інші технології для полегшення обслуговування гостей (Aloft Hotels впроваджує мобільні додатки для реєстрації гостей, використання електронних ключів та інших зручностей; Eatsa ресторан, де клієнти замовляють страву через мобільний додаток або кіоск, і їх замовлення готуються автоматично без прямого контакту з кухарями);

– у Сінгапурі акцент робиться на використанні технологій для покращення якості обслуговування в готелях та ресторанах, зокрема, використанні IoT і аналітики даних (наприклад, Marina Bay Sands – готель, який використовує IoT для підтримки «розумних» номерів, які можуть налаштовуватися під індивідуальні потреби клієнтів; JUMBO Seafood використовує аналітику даних для вдосконалення обслуговування, а також IoT для моніторингу і контролю якості страв і обслуговування в реальному часі) [10; 13, с. 21].

На нашу думку, в готельно-ресторанній сфері інновації стають важливим елементом успіху з огляду на постійно зростаючі очікування клієнтів щодо якості обслуговування та зручностей. Інноваційні технології виявляються особливо корисними в цьому контексті, забезпечуючи ефективне управління, покращений клієнтський сервіс та збільшення конкурентоспроможності. Однак, разом з нововведеннями, приходять і виклики, які потрібно враховувати для успішної імплементації технологій. У таблиці 1 проведено SWOT-аналіз, щоб детальніше висвітлити сильні сторони, слабкі сторони, можливості та загрози, пов'язані з інноваційними технологіями у готельно-ресторанному бізнесі.

Варто відзначити, що інноваційні технології допомагають готелям та ресторанам використовувати аналітику даних для вивчення попиту, прогнозування тенденцій та розробки персоналізованих пропозицій для клієнтів [2, с. 9]. Наприклад, Four Seasons Hotels and Resorts використовує аналітику даних для вивчення попиту на різні види номерів та послуг у різний час року та за різних умов й на основі цієї інформації вони можуть прогнозувати попит і адаптувати свою пропозицію; Hilton Worldwide використовує аналі-

Таблиця 1 – SWOT-аналіз перспектив впровадження інноваційних технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу

Сильні сторони (Strengths):	Слабкі сторони (Weaknesses):
<p>Використання інноваційних технологій, таких як автоматизовані системи управління готелем та програмне забезпечення для ресторанів, може значно полегшити процеси управління та зменшити час на адміністративні завдання.</p> <p>Впровадження технологій, таких як мобільні додатки для замовлення їжі та номерів, дозволяє клієнтам отримати більше зручностей та персоналізований сервіс.</p> <p>Готелі та ресторани, які використовують передові технології, можуть залучати більше клієнтів завдяки своїй інноваційності та здатності пропонувати унікальні послуги.</p>	<p>Деякі інноваційні технології можуть вимагати значних витрат на розробку, впровадження та навчання персоналу, що може стати перешкодою для окремих підприємств.</p> <p>Недоліки технічної апаратури або програмного забезпечення можуть спричинити перебої в роботі, що може вплинути на якість обслуговування та задоволення клієнтів.</p> <p>Деякі клієнти можуть бути менш схильні до використання нових технологій через страх перед змінами або несприйняття їх безпеки.</p>
Можливості (Opportunities):	Загрози (Threats):
<p>З популярністю смартфонів і планшетів зростає потенціал для розвитку мобільних додатків, які можуть покращити взаємодію з клієнтами та оптимізувати управління.</p> <p>Використання аналітичних інструментів та штучного інтелекту дозволяє створювати персоналізовані пропозиції для кожного клієнта, що збільшує їх задоволення та лояльність.</p> <p>Інноваційні технології можуть допомогти готелям та ресторанам залучати нові аудиторії шляхом надання сучасних та зручних сервісів.</p>	<p>Зростання конкуренції в галузі готельно-ресторанного бізнесу може призвести до того, що інноваційні технології стануть необхідністю для виживання, але не завжди буде можливість їх впровадити.</p> <p>Зі збільшенням кількості цифрових даних інформаційна безпека стає важливою проблемою, і порушення даних може негативно позначитися на репутації підприємства та довірі клієнтів.</p> <p>Технології швидко розвиваються, і те, що є новітнім сьогодні, може застаріти завтра. Підприємства повинні бути готові до постійних оновлень та модернізації своїх систем.</p>

Джерело: власна розробка авторів

тичні інструменти для аналізу даних про своїх гостей, включаючи їхні уподобання, попередні бронювання й на основі цієї інформації готель може пропонувати персоналізовані пропозиції та рекомендації, що підвищує рівень задоволення клієнтів; Wynn Las Vegas використовує системи аналітики даних для моніторингу та аналізу великого обсягу інформації про активність клієнтів у готелі, такі як витрати в казино, ресторанах та інших закладах, що допомагає виділяти послуги, що мають значний попит у клієнтів.

Тому, інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного бізнесу не лише дозволяють підприємствам підтримувати конкурентоспроможність, але й створюють нові можливості для покращення обслуговування, залучення клієнтів та збереження навколишнього середовища.

Висновки. На основі проведених досліджень відзначено, що використання світових інноваційних технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу має значний потенціал та впливає на покращення якості обслуговування клієнтів та підвищення ефективності управління цим бізнесом. Перш за все, інтерактивні технології, такі як мобільні додатки та електронні системи замовлення, дозволяють підвищити зручність для

клієнтів та зменшити час очікування, що сприяє задоволенню та лояльності клієнтів.

Дослідження також підтверджують, що використання аналітики даних та систем штучного інтелекту допомагає готелям та ресторанам ефективніше реагувати на зміни у попиті та забезпечувати оптимальні ціни та послуги. Це дозволяє підприємствам точно прогнозувати та планувати свою діяльність, що забезпечує більшу стабільність та прибутковість. Крім того, роботизовані технології, такі як автоматизовані системи прибирання та роботи-консьєржі, можуть зробити операційні процеси більш ефективними та зменшити витрати на персонал. При цьому вони можуть допомогти звільнити персонал від рутинних завдань, дозволяючи їм зосередитися на важливіших аспектах обслуговування клієнтів.

Загалом, дослідження підтверджує, що інноваційні технології мають потенціал перетворити готельно-ресторанний бізнес, забезпечуючи більшу ефективність, покращену якість обслуговування та більшу конкурентоспроможність. Проте важливо пам'ятати, що успіх впровадження цих технологій залежить від правильного підходу до їхнього застосування та постійного вдосконалення відповідно до потреб ринку та очікувань клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Бишовець Л.Г., Куракін О.Б., Крижанівський А.І. Інноваційні технології обслуговування в сучасному ресторанному бізнесі. Харків : Новий курс, 2020. С. 53-58.
2. Бойко В.О., Лізон Д.Г. Використання інформаційних технологій при наданні послуг у ресторанному бізнесі. *Філософські обрії сьогодення* : Міжнародна науково-практична конференція (18 листопада 2021 р.). Херсон : ХДАЕУ, 2021. С. 9–10.
3. Гірняк Л., Глагола В. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2018. Вип. 16. С. 71–77.
4. Гребенюк Г.М., Чаркіна Т.Ю., Марценюк Л.В., Пікуліна О.В. Інноваційний підхід до розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу України в умовах кризи. *Агросвіт*. 2021. № 5-6. С. 57–62.

5. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 11-2. С. 7–12.
6. Гросул В.А. Інноваційні технології оновлення бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Вип. 27. Ч. 1. С. 39–44.
7. Давидова О. Особливості застосування інновацій у розвиток туристичної галузі України. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Економіка»*. 2015. № 7. С. 65–69.
8. Кашук К.М., Мосійчук І.В., Саух І.В. Сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі: практики та інновації. *Бізнес інформ*. 2023. № 6. С. 93–99.
9. Рижик І.О., Глебова А.О., Синягівська В.С. Особливості формування моделі управління бізнес-процесами підприємства сфери послуг. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2020. № 1(24). С. 152–160.
10. Романуха О.М., Мастабай Н.С. Використання нейромереж у готельно-ресторанному бізнесі. *Ефективна економіка*. 2023. № 9. URL: <https://nauka.com.ua/index.php/ee/article/view/2182/2210>
11. Семчук Ж.В., Петрик І.В. Економіка інновацій у сфері туризму. *Академічні візії*. 2022. № 4–5. С. 63–69.
12. Фостолович В.А., Боцян Т.В. Місце цифрових трендів в сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка. Управління. Інновації*. 2022. № 31. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/35878/>
13. Чаркіна Т.Ю., Марценюк Л.В., Задоя В.О., Пікуліна О.В. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 19–23.
14. Шацька З.Я., Семко В.В. Впровадження нових технологій на вітчизняних підприємствах. *Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні* : матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Київ, 24 травня 2017 року). Київ : КНУТД, 2017. С. 370–373.
15. Якушев О. Інноваційні технології в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери готельно-ресторанних та туристичних послуг. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020. № 3.2. С. 195–208.

References:

1. Byshovets L. H., Kurakin O. B., Kryzhanivskiy A. I. (2020) Innovatsiini tekhnolohii obsluhovuvannia v suchasnomu restorannomu biznesi [Innovative service technologies in the modern restaurant business]. Kharkiv: Novyi kurs, pp. 53–58.
2. Boiko V. O., Lizon D. H. (November 18, 2021) Vykorystannia informatsiinykh tekhnolohii pry nadanni posluh u restorannomu biznesi [The use of information technology in the provision of services in the restaurant business]. *Filosofski obrii sohodennia: Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia*. Kherson: KhDAEU, pp. 9–10.
3. Hirniak L., Hlahola V. (2018) Suchasnyi stan, perspektyvy ta tendentsii rozvytku restorannoho hospodarstva v Ukraini [Current state, prospects and trends of the restaurant industry in Ukraine]. *Infrastruktura rynku*, vol. 16, pp. 71–77.
4. Hrebenuk H. M., Charkina T. Yu., Martseniuk L. V., Pikulina O. V. (2021) Innovatsiinyi pidkhid do rozvytku turyzmu ta hotelno-restorannoho biznesu Ukrainy v umovakh kryzy [Innovative approach to the development of tourism and hotel and restaurant business of Ukraine in the crisis]. *Ahrosvit*, no. 5-6, pp. 57–62.
5. Hrosul V., Balatska N. (2020) Digital-marketynh yak diievyi instrument antykrizovoho rozvytku pidpriemstva restorannoho biznesu v period pandemii ta yii retsesii [Digital marketing as an effective tool for anti-crisis development of the restaurant business enterprise during the pandemic and its recession]. *Pidpriemnytstvo ta innovatsii*, no. 11-2, pp. 7–12.
6. Hrosul V. A. (2019) Innovatsiini tekhnolohii onovlennia biznes-modeli pidpriemstva restorannoho hospodarstva [Innovative technologies for updating the business model of the restaurant business enterprise]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnogo universytetu*, vol. 27, part 1, pp. 39–44.
7. Davydova O. (2015) Osoblyvosti zastosuvannia innovatsii u rozvytok turystychnoi haluzi Ukrainy [Features of the application of innovations in the development of the tourism industry of Ukraine]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnogo universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Serii «Ekononika»*, no. 7, pp. 65–69.
8. Kashchuk K. M., Mosiichuk I. V., Saukh I. V. (2023) Suchasni tekhnolohii upravlinnia v hotelno-restorannomu biznesi: praktyky ta innovatsii [Modern management technologies in the hotel and restaurant business: practices and innovations]. *Biznes inform*, no. 6, pp. 93–99.
9. Ryzhyk I. O., Hliebova A. O., Syniahivska, V. S. (2020) Osoblyvosti formuvannia modeli upravlinnia biznes-protsesamy pidpriemstva sfery posluh [Features of the formation of a model for managing business processes of a service sector enterprise]. *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia*, no. 1(24), pp. 152–160.
10. Romanukha O. M., Mastabai N. S. (2023) Vykorystannia neiromerezh u hotelno-restorannomu biznesi [The use of neural networks in the hotel and restaurant business]. *Efektivna ekonomika*, no. 9. Available at: <https://nauka.com.ua/index.php/ee/article/view/2182/2210>
11. Semchuk Zh. V., Petryk I. V. (2022) Ekonomika innovatsii u sferi turyzmu [Economics of innovations in the field of tourism]. *Akademichni vizii*, no. 4–5, pp. 63–69.
12. Fostolovych V. A., Botsian T. V. (2022) Mistse tsyfrovyykh trendiv v sferi hotelno-restorannoho biznesu [The place of digital trends in the hotel and restaurant business]. *Ekononika. Upravlinnia. Innovatsii*, no. 31. Available at: <http://eprints.zu.edu.ua/35878/>
13. Charkina T. Yu., Martseniuk L. V., Zadoia V. O., Pikulina O. V. (2021) Stratehichni napriamy upravlinnia hotelno-restorannym biznesom v umovakh kryzy [Strategic directions of hotel and restaurant business management in crisis]. *Ekononika ta derzhava*, no. 2, pp. 19–23.
14. Shatska Z. Ya., Semko V. V. (May 24, 2017) Vprovadzhennia novykh tekhnolohii na vitchyznanykh pidpriemstvakh [Introduction of new technologies at domestic enterprises]. *Suchasni determinanty rozvytku biznes-protsesiv v Ukraini: materialy Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi internet-konferentsii*. Kyiv: KNUITD, pp. 370–373.

15. Yakushev O. (2020) Innovatsiini tekhnolohii v upravlinni biznes-protsesamy pidpriemstv sfery hotelno-restorannykh ta turystychnykh posluh [Innovative technologies in the management of business processes of enterprises in the sphere of hotel, restaurant and tourist services]. *Restorannyi i hotelnyi konsal'tynh. Innovatsii*, no. 3.2, pp. 195–208.

Olha Vdovichena, Karina Palamarek
Chernivtsi Institute of Trade and Economics
of State University of Trade and Economics

THE ROLE OF GLOBAL INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE DEVELOPMENT OF THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

In the hotel and restaurant business, innovative technologies play a crucial role in improving the quality of service and optimizing management. First of all, the introduction of management information systems allows automating many routine processes, which frees up staff time for high-quality customer service. The purpose of the article is to identify the impact of innovative technologies on the efficiency and competitiveness of the hotel and restaurant business. It's worth noting that the use of IoT technologies makes it possible to create smart hotels, where lighting, air conditioning and other systems are controlled automatically depending on the conditions and preferences of customers. In addition, the use of artificial intelligence in the hotel and restaurant business allows analyzing data on consumers, their preferences and habits, which contributes to a more individualized service. The role of virtual reality and augmented reality in the hotel business is equally important. They allow customers to look at rooms and restaurants before they arrive and interact with facilities and services in a new environment. The study results confirm that the introduction of innovative technologies in the hotel and restaurant business contributes to a significant increase in customer satisfaction. Data analysis shows that process automation, the use of IoT technologies, artificial intelligence, and virtual reality speed up service, increase service personalization, and make the visitor experience more comfortable. The results of the study show that innovative technologies have great potential for transforming the hotel and restaurant business, improving the quality of service and ensuring customer satisfaction, which are important factors for success in this area. It is noted that innovative technologies in the hotel and restaurant business not only increase the efficiency of management and provide a more comfortable stay for customers, but also open up new opportunities for development and competitive advantage in the market. The author concludes that innovative technologies have the potential to transform the hotel and restaurant business, providing greater efficiency, improved quality of service and greater competitiveness.

Key words: innovation, technology, hotel and restaurant business, automation, IoT, competitiveness, risk management.

Статтю подано до редакції 29.03.2024