

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-153>

УДК 640.4:338.48

ІННОВАЦІЙНІ СТРАТЕГІЇ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМИ ПОСЛУГАМИ: ВІД ЗЕЛЕНИХ ІНІЦІАТИВ ДО СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

INNOVATIVE STRATEGIES IN THE MANAGEMENT OF HOTEL AND RESTAURANT SERVICES: FROM GREEN INITIATIVES TO SOCIAL RESPONSIBILITY

Світлинець Ольга Володимирівна

кандидат філософських наук, доцент,
ДВНЗ "Ужгородський національний університет"
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0007-8751>

Горішевський Павло Анатолійович

викладач,
Заклад вищої освіти "Університет Короля Данила"
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1344-8686>

Халілова-Чуваєва Юлія Олександрівна

кандидат політології, доцент,
Одеський національний технологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1935-7793>

Svitlynets Olha

Uzhhorod National University

Gorishevsky Pavlo

King Danylo University

Khalilova-Chuvaieva Yuliia

Odessa National University of Technology

У статті розглядаються інноваційні підходи в управлінні готельно-ресторанними послугами, акцентуючи увагу на екологічних ініціативах та соціальній відповідальності як ключових елементах сталого розвитку. Автори детально аналізують, як зміна вимог сучасного споживача та глобальні екологічні виклики впливають на стратегії управління в цій галузі. Особлива увага приділяється впровадженню "зелених" технологій, таких як енергозберігаючі системи, управління відходами, використання відновлюваних джерел енергії та інші екологічні практики, що не лише зменшують негативний вплив на довкілля, але й призводять до оптимізації витрат. Соціальна відповідальність підприємств розглядається як важлива частина сучасної бізнес-стратегії. В статті аналізуються питання впровадження готелями та ресторанами програми підтримки місцевих спільнот, інвестицій у сталий розвиток і екологічну освіту співробітників та клієнтів. Такі ініціативи не тільки підвищують соціальну відповідальність і позитивний імідж компаній, але й сприяють зміцненню довіри та лояльності клієнтів. Автори наголошують на необхідності інтеграції екологічних ініціатив та соціальної відповідальності в загальну стратегію управління готельно-ресторанним бізнесом. Такий підхід дозволяється не лише відповідати сучасним викликам та очікуванням споживачів, але й відкриває нові можливості для зростання та розвитку. Інноваційні технології та зелені ініціативи, разом з акцентом на соціальну відповідальність, визначають майбутній успіх в індустрії гостинності. Ці практики не тільки сприяють зменшенню впливу на довкілля, але й створюють позитивний образ компаній, підвищуючи їх привабливість для екологічно свідомих споживачів. Автори наводять приклади успішного застосування цих стратегій у готельно-ресторанному бізнесі, де компанії вже показали значне зниження енергоспоживання, водоспоживання та виробництва відходів завдяки впровадженню інноваційних технологій. Водночас підприємства активно працюють над створенням сприятливого соціального клімату, інвестуючи в місцеві громади та забезпечуючи етичні умови праці для своїх співробітників.

Ключові слова: готель, готельно-ресторанний бізнес, сфера послуг, екологічні заходи, соціальна відповідальність, інноваційні продукти, система управління, клієнтоорієнтованість.



The article examines innovative approaches in the management of hotel and restaurant services, emphasizing environmental initiatives and social responsibility as key elements of sustainable development. The authors analyze in detail how the changing demands of the modern consumer and global environmental challenges affect management strategies in this field. Special attention is paid to the implementation of "green" technologies, such as energy-saving systems, waste management, the use of renewable energy sources and other environmental practices, which not only reduce the negative impact on the environment, but also lead to cost optimization. Corporate social responsibility is considered an important part of modern business strategy. The article analyzes how hotels and restaurants implement programs to support local communities, investments in sustainable development and environmental education of employees and customers. Such initiatives not only increase social responsibility and the positive image of companies, but also contribute to strengthening the trust and loyalty of customers. Finally, the authors emphasize the need to integrate environmental initiatives and social responsibility into the overall management strategy of the hotel and restaurant business. This approach allows not only to meet modern challenges and expectations of consumers, but also opens up new opportunities for growth and development. Innovative technologies and green initiatives, along with an emphasis on social responsibility, determine future success in the hospitality industry. These practices not only contribute to reducing the impact on the environment, but also create a positive image of companies, increasing their attractiveness to environmentally conscious consumers. The authors point to examples of successful application of these strategies in the hotel and restaurant business, where companies have already shown a significant reduction in energy consumption, water consumption and waste production thanks to the implementation of innovative technologies. At the same time, companies actively work to create a favorable social climate, investing in local communities and providing ethical working conditions for their employees.

Keywords: hotel, hotel and restaurant business, service sector, environmental measures, social responsibility, innovative products, management system, customer orientation.

Постановка проблеми. Сучасний світ стоїть перед безпрецедентними викликами, які стосуються екологічних змін, ресурсозбереження та соціальної відповідальності. У контексті глобального потепління, зменшення природних ресурсів та зростаючих вимог споживачів до соціальної відповідальності бізнесу, готельно-ресторанна індустрія стикається з необхідністю впровадження інноваційних підходів у свою діяльність. Такі підходи повинні не тільки забезпечувати високий рівень сервісу та задоволення клієнтів, але й мінімізувати негативний вплив на довкілля та сприяти сталому розвитку.

У цьому контексті дослідження інноваційних методів управління готельно-ресторанними послугами стає надзвичайно актуальним. Воно відкриває шляхи для впровадження екологічних ініціатив, таких як використання відновлюваних джерел енергії, мінімізація відходів, водозбереження, а також для розвитку соціальної відповідальності, що включає підтримку місцевих спільнот, забезпечення чесних умов праці, просування здорового харчування тощо.

Інноваційні підходи до управління можуть сприяти не тільки покращенню економічної ефективності та конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, але й вносити вагомий вклад у вирішення більш широких соціальних та екологічних проблем. Таким чином, це дослідження є невід'ємною частиною широкої дискусії щодо сталого розвитку та етичного бізнесу у XXI столітті.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Тема інновацій в готельно-ресторанному бізнесі є однією з найбільш актуальних в умовах конкурентного середовища в готельно-ресторанному бізнесі. Тому вивченням цих питань займається багато науковців. Так дослідження Банева І., Величко О. [2], висвітлює важливість впровадження «зелених» технологій у готельному бізнесі, таких як системи економії води та енергії, що не тільки зменшують вплив на довкілля, але й забезпечують економічну вигоду для підприємств. В дослідженні Тітомир Л., Коротич О, Халілової-Чуваєвої Ю.О. розглянуті особливості проектування екоготелю із використанням сучасних будівельних енергоефективних технологій.[11]. Вже Андренко І., Шестірко А. [1], аналізує роль інформаційних технологій в оптимізації управління готельно-ресторанними послугами, підкреслюючи важливість мобільних додатків і онлайн-платформ для поліпшення взаємодії з клієнтами та персоналізації їхнього досвіду.

Дослідження Лисюка Т., Терещука О., Пасічника М. [5], Шаповаленко Д., Соколова Д., Карюк А., Панченко К. [14] розглядають тенденції персоналізації в готельно-ресторанному бізнесі, зокрема використання великих даних і штучного інтелекту для аналізу потреб і переваг клієнтів. Автори вказують на зростаючу потребу в індивідуалізації пропозицій та створенні унікального досвіду для кожного відвідувача.

Робота Хитрої О. [13], досліджує аспекти соціальної відповідальності підприємств у

готельно-ресторанній індустрії, включаючи участь у локальних соціальних проєктах, підтримку сталого розвитку та етичне ставлення до співробітників. Автор зазначає, що сьогодні для успішних готельних та ресторанных мереж не менш важливою є соціальна відповідальність, ніж якість обслуговування чи комфортність умов.

В науковій роботі Грабовенської С. [4], обговорюються дослідження про виклики та бар'єри на шляху до сталого розвитку та інновацій у готельно-ресторанній індустрії. У сукупності, ми можемо зазначити важливість досліджень щодо інноваційних підходів до управління готельно-ресторанними послугами, включаючи екологічні ініціативи, цифровізацію, персоналізацію обслуговування та соціальну відповідальність.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є дослідження сучасних інноваційних технологій у галузі управління готельно-ресторанним бізнесом, що сприяють сталому розвитку, підвищенню конкурентоспроможності та соціальній відповідальності.

Завдання дослідження:

– проаналізувати сучасний стан готельно-ресторанного бізнесу з точки зору впровадження інноваційних підходів до управління послугами, зокрема, екологічних ініціатив та соціальної відповідальності;

– дослідити успішні практики ряду українських готелів та ресторанів, які ефективно інтегрували інноваційні підходи та технології для досягнення сталого розвитку та соціальної відповідальності;

– розробити рекомендації для готельно-ресторанного бізнесу щодо впровадження інноваційних підходів та технологій, які сприяють сталому розвитку, підвищенню конкурентоспроможності та соціальній відповідальності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Готельно-ресторанний бізнес є однією з найбільш динамічних та важливих складових світової економіки, що безпосередньо впливає на розвиток туризму, культури та міжнародних відносин, однак, у світлі глобальних змін і викликів сучасності, ця сфера стикається з рядом серйозних проблем, які вимагають негайного реагування та адаптації. До найважливіших викликів можна віднести екологічні проблеми, зміну вимог споживачів, технологічний розвиток та необхідність сталого розвитку.

Перше та можливо найбільш актуальне – це питання екології. Збільшення свідомості

населення про зміну клімату та необхідність збереження природних ресурсів змушує готелі та ресторани активно впроваджувати «зелені» технології, такі як енергозберігаючі системи освітлення, водозбереження, перероблення відходів та використання екологічних матеріалів у дизайні та будівництві.

Другий виклик пов'язаний зі зміною вимог та переваг споживачів. Сьогоднішні клієнти готельно-ресторанного бізнесу шукають не просто місце для ночівлі або харчування, а унікальний досвід, що відображає культурні та індивідуальні особливості регіону, а також високий рівень персоналізованого сервісу, що стимулює бізнес інвестувати у розробку нових продуктів та послуг, а також у вдосконалення систем управління якістю.

Третій важливий аспект – це технологічний розвиток. Цифровізація, використання штучного інтелекту для аналізу даних та покращення обслуговування, мобільні додатки для замовлення та бронювання – усе це стає невід'ємною частиною сучасного готельно-ресторанного бізнесу. Технології дозволяють не лише підвищити якість обслуговування та зручність для клієнтів, але й оптимізувати внутрішні процеси, скоротити витрати та підвищити ефективність управління [6].

Важливість інноваційних підходів у сталому розвитку готельно-ресторанних послуг важко переоцінити, оскільки вони дозволяють компаніям не тільки виживати у висококонкурентному середовищі, але й сприяти соціальній відповідальності та збереженню навколишнього середовища. Сьогоднішній споживач вимагає більшого ніж просто високоякісного сервісу і він цінує коли компанії демонструють зобов'язання до сталого розвитку, екологічної відповідальності та позитивного соціального впливу, що створює потребу в інноваційних підходах, які можуть забезпечити баланс між задоволенням потреб споживачів, досягненням фінансових цілей та зменшенням впливу на довкілля.

Інноваційні підходи у сфері готельно-ресторанного бізнесу охоплюють широкий спектр практик - від впровадження енергоефективних технологій та систем управління відходами до розробки нових бізнес-моделей, що сприяють місцевому розвитку та забезпечують чесні та справедливі умови праці. Зокрема, цифровізація процесів дозволяє не тільки оптимізувати внутрішні операції, але й створювати персоналізовані пропозиції для клієнтів, що підвищує їх загальне задоволення та відданість бренду.

Впровадження зелених технологій в управлінні готельно-ресторанними послугами відіграє вирішальну роль у відповіді галузі на зростаючі вимоги сталого розвитку. Це не просто модний тренд, а стратегічне рішення, яке може визначити майбутнє підприємства у галузі, що швидко розвивається. Перш за все, зелені технології сприяють значному зменшенню впливу на довкілля, що є критично важливим у контексті глобального потепління та екологічної деградації. Використання енергоефективних приладів, системи рециркуляції води, сонячних панелей для виробництва енергії, та інших подібних технологій допомагає готелям та ресторанам знижувати витрати на енергію та воду, а також зменшувати свій вуглецевий слід [2].

Підприємства готельно-ресторанного бізнесу в Україні, як і у всьому світі, стикаються з необхідністю зменшення свого впливу на довкілля і цей виклик вимагає не лише перегляду власних практик споживання ресурсів, але й пошуку інноваційних методів для їх оптимізації. Ефективне використання ресурсів та мінімізація впливу на довкілля можуть не тільки сприяти збереженню природних ресурсів, але й підвищити економічну ефективність підприємств, а також їхню конкурентоспроможність на ринку.

1) Одним із ключових методів є енергоефективність. Українські готелі та ресторани можуть знизити споживання енергії через модернізацію освітлення, використання LED-ламп, автоматизацію систем опалення та кондиціонування, а також застосування енергоефективного обладнання. Важливим аспектом є також ізоляція будівель, що дозволяє значно знизити витрати на опалення в зимовий період та на охолодження влітку.

2) Водозбереження є ще однією критичною областю, де готельно-ресторанний бізнес може впливати на довкілля. Встановлення обмежувачів потоку води, систем збору дощової води для поливу зелених насаджень, а також впровадження технологій очищення та повторного використання води можуть значно скоротити споживання водних ресурсів.

3) Також важливою стратегією є управління відходами. Реалізація програм роздільного збору відходів, компостування органічних решток, а також зменшення використання пластику і перехід на біорозкладні матеріали може суттєво знизити кількість сміття, що потрапляє на звалища, та сприяти збереженню довкілля [4].

4) Оптимізація логістики та постачальницьких ланцюгів також відіграє важливу роль. Вибір місцевих постачальників не тільки підтримує місцеву економіку, але й знижує викиди вуглецю, пов'язані з транспортуванням товарів, підприємства можуть також переглянути свої меню з метою підвищення частки сезонних та локально вирощених продуктів, що зменшить потребу в довготривалому зберіганні та транспортуванні, а також сприятиме зниженню вуглецевого сліду.

5) Екологічна освіта та залучення клієнтів та співробітників до сталого способу життя є ще одним важливим напрямком діяльності. Інформування відвідувачів та працівників про вжиті заходи з охорони навколишнього середовища може не тільки підвищити їх свідомість, але й стимулювати до особистих екологічних ініціатив. Проведення спеціальних тренінгів для персоналу, розробка політик сталого розвитку та впровадження еко-ініціатив можуть зробити значний внесок у формування екологічно відповідальної культури.

6) Інвестиції в зелені технології та стале будівництво становить собою ще один ефективний метод мінімізації впливу на довкілля. Розробка нових об'єктів або реновація наявних з урахуванням стандартів зеленого будівництва, таких як LEED або BREEAM, дозволяє оптимізувати споживання ресурсів і мінімізувати вплив на екосистему [3].

7) Нарешті, ефективна взаємодія зі спільнотою та участь у локальних екологічних проєктах можуть допомогти підприємствам готельно-ресторанного бізнесу України виступати як лідери у сфері сталого розвитку. Через партнерства з місцевими екологічними організаціями та участь у програмах з озеленення та збереження біорізноманіття підприємства можуть сприяти покращенню довкілля на місцевому рівні, а також зміцнити свої відносини з клієнтами та громадою.

У контексті глобальних екологічних викликів та зростаючої вимогливості споживачів до сталості бізнесу, українські підприємства готельно-ресторанного бізнесу активно інтегрують екологічні практики в свою діяльність. Ці ініціативи не лише демонструють їхню соціальну відповідальність, але й часто призводять до покращення ефективності та зниження витрат [7]. Розглянемо ряд прикладів успішних екологічних практик на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу України.

1. Використання енергії з відновлюваних джерел. Один із готелів у Карпатах «V&E Elena Spa Resort» встановив сонячні панелі на даху,

щоб забезпечувати себе теплом та електрикою. Ця інвестиція дозволила не тільки зменшити вуглецевий слід закладу, але й значно скоротити витрати на енергію. Додатково, готель активно використовує енергозберігаючі LED-лампи та енергоефективні прилади.

2. Компостування органічних відходів. Один з ресторанів Києва «CITRONELLE» розробив систему компостування органічних відходів з кухні. Цей компост використовується для добрива в місцевому органічному городі, де вирощують продукти для ресторану. Такий підхід не тільки зменшує кількість відходів, що потрапляють на звалища, але й сприяє вирощуванню екологічно чистих продуктів.

3. Мінімізація використання пластику. Мережа кафе «France UA» по всій Україні відмовилася від використання одноразових пластикових стаканчиків, тарілок і столових приборів, замінивши їх на багаторазові або біорозкладні альтернативи. Також для пакування їжі на виніс використовуються контейнери з переробленого матеріалу, що значно знижує виробництво пластикових відходів.

4. Екологічно чисті засоби прибирання. Готель у Львові «Guest House Lviv» перейшов на використання екологічно чистих засобів для прибирання та дезінфекції. Ці продукти не містять шкідливих хімікатів, безпечні для навколишнього середовища та здоров'я гостей і персоналу. Ця ініціатива не тільки сприяє створенню здоровішого простору для проживання та роботи, але й зменшує забруднення водою шкідливими речовинами, що зазвичай містяться у звичайних мийних засобах [1].

5. Водозбереження та рециркуляція води. Курортний комплекс на узбережжі Чорного моря (м. Одеса) «Марістелла» реалізував систему рециркуляції води, яка дозволяє використовувати воду з басейнів для поливу зелених насаджень на території комплексу. Також були встановлені обмежувачі потоку в душових кабінах і кранах, що допомагає знизити споживання води без зменшення комфорту гостей. Ці заходи не тільки сприяють збереженню водних ресурсів, але й зменшують витрати на комунальні послуги [8].

Соціальна відповідальність підприємств стала не просто модним трендом, а необхідною умовою для успішної та сталої діяльності компаній у сучасному світі. Підприємства готельно-ресторанного бізнесу України, як і у всьому світі, знаходяться під пильним наглядом споживачів, що з кожним роком стають все більш вимогливими щодо етичних стандартів і соціальної відповідальності брендів.

1. Екологічна відповідальність. Екологічні ініціативи, такі як використання енергії з відновлюваних джерел, мінімізація відходів, перероблення і використання екологічно чистих матеріалів, є яскравими прикладами СВП, що сприяють формуванню позитивного іміджу. Підприємства, які активно демонструють свою занепокоєність станом навколишнього середовища, заробляють репутацію соціально відповідальних та екологічно свідомих брендів.

2. Етичне ставлення до працівників. Справедливі умови праці, можливості для професійного розвитку, рівність та дотримання прав працівників є фундаментом для будь-якої соціально відповідальної компанії. Готелі та ресторани, які дбають про своїх співробітників, не тільки створюють здорове робоче середовище, але й сприяють підвищенню задоволеності клієнтів, оскільки мотивований та щасливий персонал безпосередньо впливає на якість обслуговування [9].

3. Підтримка місцевих спільнот. Взаємодія з місцевими спільнотами та підтримка місцевого бізнесу не лише сприяють розвитку регіону, але й формують образ підприємства як невід'ємної частини спільноти. Готелі та ресторани, що вкладаються у місцевий розвиток, організовують соціальні проекти або беруть участь у благодійності, виграють від зростання лояльності місцевих жителів та гостей, які цінують соціальну відповідальність.

4. Відкритість і прозорість. Відкритість інформації про діяльність підприємства, прозорість у веденні бізнесу та відверта комунікація з клієнтами та партнерами є ще однією важливою складовою соціальної відповідальності. Підприємства, які практикують відкритість, здобувають довіру та повагу, що є надзвичайно важливим у формуванні позитивного іміджу.

5. Екологічна освіта та залучення клієнтів. Підприємства, які займаються екологічною освітою та активно залучають своїх клієнтів до сталого споживання, створюють умови для формування глибокої та значущої взаємодії зі своєю аудиторією. Це може бути впровадження програми лояльності за участь в екологічних ініціативах або надання інформації про способи зменшення впливу на довкілля під час перебування в готелі чи відвідування ресторану [15].

Соціальна відповідальність у сучасному бізнесі – це не лише про внесок у вирішення глобальних проблем, але й про розуміння власної ролі у створенні кращого майбутнього. Підприємства готельно-ресторанного бізнесу

України, які активно втілюють принципи соціальної відповідальності у своїй діяльності, не лише позитивно впливають на суспільство та довкілля, але й отримують вагомі конкурентні переваги. Дослідимо успішні приклади формування соціальної відповідальності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні, які відзначились своїми ініціативами та проєктами [16].

1. «Зелений» готель в Карпатах. Готель «Дідух» у Карпатах впровадив комплексний підхід до збереження довкілля: встановлення сонячних панелей для незалежного виробництва енергії, системи очищення та використання дощової води, а також компостування органічних відходів. Готель активно співпрацює з місцевими фермерами та виробниками, забезпечуючи гостей свіжими та екологічно чистими продуктами.

2. Екоініціативи ресторану у Львові. Ресторан «Aquarius» запустив проєкт зі зменшення використання пластику, замінивши всі одноразові столові прибори та посуд на багаторазові або біорозкладні альтернативи. Додатково, ресторан впровадив програму роздільного збору сміття та компостування харчових відходів, а отриманий компост використовує для власного городу, де вирощує овочі та зелень для кухні [11].

3. Готельна мережа з програмою для співробітників. Відома готельна мережа України «Ribas Hotels Group» започаткувала програму розвитку та підтримки своїх співробітників, яка включає навчання, корпоративні заходи на підтримку здорового способу життя та фінансову підтримку в складних життєвих ситуаціях. Ця ініціатива підвищила задоволеність та лояльність персоналу, що позитивно позначилося на якості обслуговування та відгуках гостей.

4. Ресторанна мережа з благодійною програмою. Ресторанна мережа «Чорноморка» впровадила благодійну програму, за якою частина виторгу від продажу певних страв направляється на підтримку дитячих будинків та шкіл. Цей крок не лише допома-

гає покращити умови життя та навчання дітей у потребі, але й залучає клієнтів ресторанів до участі у благодійності, демонструючи соціальну відповідальність бренду та зміцнюючи його позитивний імідж [17].

5. Бутик-готель з підтримкою місцевого мистецтва. «Бутик-готель» («Boutique Hotel») у центрі Києва ініціював проєкт співпраці з молодими українськими художниками, надаючи їм можливість представляти свої твори у лобі готелю. Така співпраця не лише популяризує українське мистецтво серед іноземних та вітчизняних гостей, але й підтримує молоді таланти, сприяючи їхньому розвитку та визнанню. Ця ініціатива забезпечує готелю репутацію культурного та прогресивного закладу, який виходить за рамки стандартного набору послуг.

Висновки. Таким чином, сучасні інновації, зокрема екологічні та соціальні, відіграють важливу роль у конкурентоспроможності сучасних закладів гостинності. Методи мінімізації впливу на довкілля через оптимізацію використання ресурсів підприємствами готельно-ресторанного бізнесу України є не лише відповіддю на екологічні виклики, але й стратегічним вибором, який сприяє сталому розвитку, покращує імідж компанії та підвищує її конкурентоспроможність на ринку. Враховуючи глобальні екологічні тренди та зростаючу увагу споживачів до питань сталого розвитку, підприємства, які активно впроваджують заходи з оптимізації використання ресурсів та мінімізації свого впливу на навколишнє середовище, отримують значні конкурентні переваги.

Доведено, що соціальна відповідальність вже не є опціональною для підприємств готельно-ресторанного бізнесу, які прагнуть до успіху в Україні. Це стає невід'ємною частиною їхньої ідентичності, стратегії та повсякденної роботи. Позитивний імідж, сформований завдяки зусиллям у сфері соціальної відповідальності, є потужним активом, який сприяє залученню нових клієнтів, партнерів та інвесторів, що разом забезпечує довгострокове зростання та процвітання підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

- Андренко І., Шестірко А. Особливості функціонування готельних ланцюгів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-6>
- Банєва І. О., Величко О. В. Сучасні підходи до організації готельно-ресторанного бізнесу. *Modern Economics*. 2022. № 36. С. 6–11. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V36\(2022\)-01](https://doi.org/10.31521/modecon.V36(2022)-01)
- Борисюк О. А., Дудник І. М., Беркова О. П. Географічний регіон як об'єкт туристичного маркетингу. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Географія*. 2019. Вип. 4 (74). С. 23–31.

4. Грабовенська С. П. Стратегія розвитку готельного господарства. URL: <http://joomla.spkneu.org/> (дата звернення: 15.03.2024).
5. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11> (дата звернення: 15.03.2024).
6. Македон В. В., Валіков В. П., Рябик Г. Є. Розвиток світового ринку ділових інтелектуальних послуг під впливом економіки 4.0. *Нобелівський вісник*. 2019. № 1. С. 59–72. DOI: 10.32342/2616-3853-2019-2-12-7
7. Македон В. В., Михайленко О. Г. Напрямки розвитку медичного страхування в системі національної економіки країн. *Причорноморські економічні студії*. 2023. № 79. С. 30–39 DOI: <https://doi.org/10.32782/bses.79-4>.
8. Міжнародний туристичний форум «Туризм в Україні: виклики та відновлення». URL: https://kneu.edu.ua/ua/mijnarodniy_turist/ (дата звернення: 15.03.2024).
9. Паймаш Г. В. Результати маркетингового дослідження соціальних аспектів ринку праці людей з особливими потребами. *Економічний простір*. 2024. № 189. С. 109–113. DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/189-20>
10. Сучасні тенденції та стратегії відновлення індустрії гостинності після COVID-19 та карантинних обмежень: монографія [Електронний ресурс] / Г. О. Горіна, Г. А. Богатирьова, Ю. С. Дорош, Р. І. Дудченко та ін.; наук. ред. Г. О. Горіна. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2023. 142 с. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/2745/> дата звернення 15.03.2024
11. Тітомир Л. А., Коротич О. М., Халілова-Чуваєва Ю. О. Екологізація готелів як напрям розвитку готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка харчової промисловості*. 2021. Т. 13. Вип. 3. С. 88–93. URL: <https://journals.onaft.edu.ua/index.php/fie/article/view/2136/2322>
12. Туризм в системі пріоритетів регіонального розвитку : монографія / За ред. проф. В. В. Александрова. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. 268 с.
13. Хитра О. Туристичний брендинг в умовах економіки вражень. *Економіка та суспільство*. 2022. (42). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-64>.
14. Шаповаленко Д., Соколов Д., Карюк А., Панченко К. Перспективи розвитку готельних мереж на туристичному ринку України. *Молодий вчений*. 2023. № 3(115). С. 134–137. DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2023-3-115-25>
15. Pajak K., Omelyanenko V., Makedon V., Shevchenko V., Ovcharenko I. Raising the level of financial security of the enterprise based on the basic risks differentiation. *Journal of Security and Sustainability Issues*. 2020. №10(1). Pp. 115–130. DOI: [https://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.1\(9\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.1(9))
16. Stroumpoulis A., Kopanaki , Oikonomou M. The Impact of Blockchain Technology on Food Waste Management in the Hospitality Industry. *ENTRENOVA – ENTERPRISE RESEARCH INNOVATION*. 2022. № 7(1). P. 419–428. DOI: <https://doi.org/10.54820/CQRJ6465> (дата звернення: 15.03.2024).
17. Tai Y. F., Wang Y. C., Luo C. C. Technology-or human-related service innovation? Enhancing customer satisfaction, delight, and loyalty in the hospitality industry. *Service Business*. 2021. № 15(4). P. 667. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11628-021-00461>

REFERENCES:

1. Andrenko, I., Shestirko, A. (2022). Osoblyvosti funktsionuvannya hotel'nykh lantsyuhiv v Ukrayini [Peculiarities of the operation of hotel chains in Ukraine]. *Ekonomika ta suspil'stvo*, no. 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-6> (in Ukrainian)
2. Banyeva, I., Velychko, O. (2022). Modern approaches to the organization of the hotel and restaurant business. *Modern Economics*, vol. 36, pp. 6–11. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V36\(2022\)-01](https://doi.org/10.31521/modecon.V36(2022)-01). (in Ukrainian).
3. Borysyuk, O. A., Dudnyk, I. M., Berkova, O. P. (2019). Neohrafichnyy rehion yak ob'yeht turystychnoho marketynhu [Geographical region as an object of tourist marketing]. *Bulletin of Taras Shevchenko Kyiv National University. Series: Geography*, vol. 4 (74), pp. 23–31. (in Ukrainian).
4. Hrabovenska, S. P. (2022). Stratehiia rozvytku hotelnoho hospodarstva. Available at: <http://joomla.spkneu.org> (Accessed 15 March 2024).
5. Lysyuk, T., Tereshchuk, O., Pasichnyk, M. (2022). Innovatsiyini tekhnolohiyi u hotel'no-restorannomu hospodarstvi [Innovative technologies in the hotel and restaurant industry]. *Ekonomika ta suspil'stvo*, no. 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11> (Accessed 15 March 2024).
6. Makedon, V. V., Valikov, V. P., Ryabyk, G. E. (2019). Rozvytok svitovoho rynku dilovykh intelektual'nykh posluh pid vplyvom ekonomiky 4.0 [Development of the world market of business intellectual services under the influence of economy 4.0]. *Nobelevskiy vestnik*, no. 1, pp. 59–72. DOI: 10.32342/2616-3853-2019-2-12-7 (in Ukrainian)

7. Makedon, V. V., Mykhaenko, O. H. (2023). Napryamky rozvytku medychnoho strakhuvannya v systemi natsional'noyi ekonomiky krayin. [Directions of the development of medical insurance in the natsional'noyi system of the country's economy]. *Prychornomors'ki ekonomichni studiyi*, vol. 79, pp. 30–39 DOI: <https://doi.org/10.32782/bses.79-4>. (in Ukrainian).
8. Mizhnarodnyi turystychnyi forum [Tourism in Ukraine: challenges and recovery]. Available at: https://kneu.edu.ua/ua/mijnarodniy_turist/ (Accessed 15 March 2024). (in Ukrainian)
9. Paymash, H. V. (2024). Rezul'taty marketynhovoho doslidzhennya sotsial'nykh aspektiv rynku pratsi lyudey z osoblyvymy potrebamy [Results of marketing research on social aspects of the labor market of people with special needs]. *Ekonomichnyy prostir*, vol. 189, pp. 109–113. DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/189-20.s> (in Ukrainian).
10. Horina, G. O., Bogatyreva, G. A., Dorosh, Yu. S., Dudchenko R. I. (2023). Suchasni tendentsiyi ta stratehiyi vidnovlennya industriyi hostynnosti pislya COVID-19 ta karantynnykh obmezhen': monohrafiya [Modern trends and strategies for recovery of the hospitality industry after COVID-19 and quarantine restrictions: monograph]. [Electronic resource]. Kryvyi Rih: Ed. DonNUET Available at: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/2745/> Accessed 15 March 2024). (in Ukrainian).
11. Titomyr, L. A., Korotych, O. M., Khalilova-Chuvayeva, Yu. O. (2021). Ekolohizatsiya hoteliv yak napryam rozvytku hotel'no-restorannoho biznesu [Greening of hotels as a direction of hotel and restaurant business development.]. *Ekonomika kharchovoyi promyslovosti*, vol. 13, Iss. 3, pp.88–93. URL: <https://journals.onaft.edu.ua/index.php/fie/article/view/2136/2322> (in Ukrainian)
12. Aleksandrov, V. V. (2016). Turyzm v systemi priorytetiv rehional'noho rozvytku: monohrafiya [Tourism in the system of regional development priorities: a monograph]. Karazin KhNU. (in Ukrainian)
13. Khytra, O. (2022). Turystychnyy brendynh v umovakh ekonomiky vrazhen' [Tourist branding in the conditions of the economy of impressions.]. *Ekonomika ta suspil'stvo*, vol. 42. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-pp.42-64> (in Ukrainian)
14. Pajak, K., Omelyanenko, V., Makedon, V., Shevchenko, V., Ovcharenko, I. (2020). Raising the level of financial security of the enterprise based on the basic risks differentiation. *Journal of Security and Sustainability Issues*, vol. 10(1), pp. 115–130. DOI: [https://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.1\(9\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.1(9)). (in English)
15. Shapovalenko, D., Sokolov, D., Karyuk, A., & Panchenko, K. (2023). Perspektyvy rozvytku hotel'nykh merezh na turystychnomu rynku ukrayiny [Prospects for the development of hotel chains in the tourist market of Ukraine]. *Molodyy vchenyy*, vol. 3 (115), pp. 134–137. DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2023-3-115-25> (in Ukrainian)
16. Stroumpoulis, A., Kopanaki, B, Oikonomou, M. (2022). The Impact of Blockchain Technology on Food Waste Management in the Hospitality Industry. *ENTRENOVA – ENTERprise REsearch InNOVation*, vol. 7(1), pp. 419–428. DOI: <https://doi.org/10.54820/CQRJ6465> (Accessed 15 March 2024). (in English)
17. Tai, Y. F., Wang, Y. C., Luo, C. C. (2021). Technology-or human-related service innovation? Enhancing customer satisfaction, delight, and loyalty in the hospitality industry. *Service Business*, vol. 15(4), p. 667. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11628-021-00461> (in English)