

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-15>

УДК 658.012

## ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: ВПЛИВ СУЧАСНОГО ОБЛАДНАННЯ НА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

## TECHNOLOGICAL INNOVATIONS IN THE HOTEL INDUSTRY: IMPACT OF MODERN EQUIPMENT ON SERVICE QUALITY

**Парубець Олег Валентинович**

кандидат економічних наук, доцент,

Київський державний фаховий коледж туризму та готельного господарства

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4586-7997>

**Parubets Oleh**

The Kyiv Applied College of Tourism and Hospitality

У статті досліджуються сучасні технологічні інновації в готельному бізнесі, з акцентом на їх вплив на якість обслуговування, економічну ефективність, екологічну стійкість та соціально-психологічні аспекти взаємодії між персоналом і гостями. Аналіз охоплює вплив інформаційних технологій на операційну ефективність і задоволеність клієнтів. Результати дослідження демонструють, що впровадження інноваційних технологій, хоча й потребує значних початкових інвестицій, може забезпечити значну економію ресурсів та підвищення продуктивності у довгостроковій перспективі. Стаття також підкреслює, що інвестиції в ці технології окупляться протягом кількох років, забезпечуючи не лише економічну вигоду, але й підвищуючи комфорт для гостей та зміцнюючи екологічний імідж готелів. Запропоновано комплексний підхід до впровадження технологічних інновацій, який враховує економічні, екологічні та соціально-психологічні аспекти, що дозволяє забезпечити стійкий розвиток і конкурентоспроможність готельного бізнесу.

**Ключові слова:** технологічні інновації, готельний бізнес, сучасне обладнання, якість обслуговування, автоматизація, готельні технології, клієнтський досвід.

The article investigates the impact of modern technological innovations on service quality in the hotel industry. The main objective is to analyze the technological solutions implemented in hotels and evaluate their economic efficiency, environmental sustainability, and influence on the socio-psychological interaction between staff and guests. The relevance of the study lies in addressing how these innovations shape the competitive landscape of the hotel industry, enhancing both operational performance and guest satisfaction. The research employs a mixed-method approach, combining case studies and comparative analysis to assess the effectiveness of technological innovations. The methodologies include quantitative analysis of operational data and qualitative evaluations of technological implementations in various hotel settings. Key results indicate that technological innovations significantly improve guest satisfaction and operational efficiency. For example, the implementation of mobile applications and IoT solutions has streamlined operations, reduced waiting times, and personalized guest services. CRM systems have enhanced customer relationship management, leading to better guest retention and loyalty. Additionally, energy-efficient technologies have contributed to substantial cost savings and resource optimization, promoting environmental sustainability. The study also found that virtual assistants and interactive kiosks have reduced the workload on staff, allowing them to focus on more personalized guest interactions, thereby improving overall service quality. The analysis revealed significant economic benefits from the integration of these technologies. Energy-efficient technologies, in particular, have shown considerable cost-saving potential by reducing energy consumption and operational costs. Furthermore, the socio-psychological impact of these innovations is evident in the improved interaction dynamics between staff and guests. The reduced operational burden on staff enables them to provide more attentive and personalized service, enhancing the overall guest experience. The practical implications of the study include providing hotels with a comprehensive approach to implementing technological innovations. This approach takes into account economic benefits, environmental impacts, and socio-psychological aspects, ensuring sustainable development and competitiveness in the hotel industry. The article concludes that although the adoption of these technologies requires significant initial investments, the long-term benefits, such as

improved guest experience, increased operational efficiency, and enhanced environmental image, far outweigh the costs. This holistic strategy for integrating technological innovations is crucial for maintaining high service standards and achieving sustainable growth in the competitive hotel market.

**Keywords:** technological innovations, hotel industry, modern equipment, service quality, automation, hotel technologies, customer experience.

**Постановка проблеми.** В сучасному світі ключову роль у розвитку готельного бізнесу відіграють технологічні інновації, суттєво впливаючи на якість обслуговування гостей та операційну ефективність готелів. Розвиток інформаційних технологій, автоматизація процесів та впровадження сучасного обладнання стають визначальними факторами конкурентоспроможності у цій сфері.

Впровадження систем збору та аналізу даних про клієнтів також є важливим аспектом, що дозволяє краще розуміти їхні потреби та пропонувати більш персоналізовані послуги. Це підвищує задоволеність гостей, сприяє їхній лояльності та збільшує ймовірність повторних відвідувань. Такі інноваційні рішення, як штучний інтелект та машинне навчання, дозволяють прогнозувати поведінку клієнтів та оптимізувати роботу готелю, знижуючи витрати та підвищуючи ефективність.

Покращенню якості обслуговування також сприяє використання сучасного обладнання, такого як системи енергоефективного управління. Екологічні технології допомагають знизити витрати на енергію, що не тільки підвищує прибутковість, але й покращує імідж готелю серед гостей, які надають перевагу екологічно відповідальному бізнесу.

Значущим дослідницьким напрямом впровадження технологій у готельному бізнесі є також економічна ефективність. Аналіз витрат на інтеграцію та підтримку нових систем у порівнянні з потенційною економією ресурсів і підвищенням продуктивності персоналу може надати цінну інформацію для управлінських рішень. Дослідження в цій галузі спрямовані на виявлення найкращих практик та створення рекомендацій щодо оптимізації інвестицій у технологічні інновації.

Потребують значної уваги соціально-психологічні аспекти впровадження технологій у готельному бізнесі. Зміни у взаємодії між персоналом і гостями, зумовлені автоматизацією та цифровізацією сервісів, можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження інновацій та технологій управління охоплюють широкий спектр проблем та питань. Так, Качук К. М., Мосійчук І. В.,

Саух І. В. [1], Бевз А. [2], Волкова Ю. та ін. аналізують сучасні технології управління, інноваційні практики та їхній вплив на розвиток підприємств. Постова В. В., Лук'янець А. В. [4], Поворознюк І. [5], Рибаківа С. С. [6] акцентують увагу на формуванні іміджу та впровадженні стандартів обслуговування.

У сфері економічного впливу інновацій Семчук Ж. В. та Петрик І. В. [7], Охріменко А. та Антоненко І. [8], Бондар С. [9] досліджують економіку інновацій, стратегії цифровізації та інноваційні проекти розвитку готельного бізнесу. Безручко Л., Білоус С., Філь М. [10], Пукач Я. [11] аналізують стан готельного господарства в умовах війни та впровадження цифрових технологій.

Психологічні та освітні аспекти управління розглядають Худавердієва В. А. [12] і Поліневич О. [13], які зосереджуються на підготовці менеджерів та управлінні конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі. Терещук Н. В. та ін. [14], Семиргі Л. І. та ін. [15] досліджують екологічні аспекти та формування екологічних компетентностей фахівців.

Ці дослідження показують важливість комплексного підходу до розвитку готельно-ресторанного бізнесу, враховуючи технологічні, економічні, психологічні та екологічні фактори для забезпечення стійкого розвитку та конкурентоспроможності.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на численні дослідження впливу технологічних інновацій на якість обслуговування в готельному бізнесі, недостатньо дослідженим є вплив впровадження технологічних рішень на довгострокову економічну ефективність готелів, зокрема щодо витрат на обслуговування та оновлення обладнання. Також варто глибше вивчити соціально-психологічні аспекти взаємодії між персоналом і гостями в умовах впровадження нових технологій, щоб забезпечити високий рівень обслуговування при мінімізації людського фактору. Важливим залишається питання адаптації існуючих систем управління під нові технології та забезпечення їхньої сумісності, що впливає на загальну ефективність роботи готелів. Крім того, бракує розроблених стратегій впровадження

технологічних інновацій, що ускладнює процес їх інтеграції та використання у повному обсязі.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Метою статті є дослідження впливу сучасних технологічних інновацій на якість обслуговування в готельному бізнесі, а саме аналіз технологічних рішень, що впроваджуються в готелях, оцінювання їхньої економічної ефективності, екологічної стійкості та впливу на соціально-психологічні аспекти взаємодії між персоналом і гостями.

Відповідно до поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

- дослідити вплив інформаційних технологій на якість обслуговування, вивчити, які технологічні рішення найефективніше підвищують задоволеність гостей;

- оцінити економічну ефективність технологічних інновацій, провести аналіз витрат на впровадження та обслуговування нових систем, визначити потенційну економію ресурсів та підвищення продуктивності, які можуть бути досягнуті завдяки технологічним інноваціям;

- оцінити вплив енергоефективних технологій на імідж готелів та їх привабливість для гостей;

- дослідити соціально-психологічні аспекти впровадження технологій; запропонувати оптимальні способи інтеграції нових технологій для збереження високого рівня людського обслуговування;

- розробити практичні рекомендації щодо впровадження технологічних інновацій для підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможності готелів, запропонувати стратегії забезпечення екологічної стійкості та соціально відповідального розвитку готельного бізнесу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У час швидкого розвитку інформаційних технологій готельний бізнес зазнає безпрецедентних змін. У цифрову епоху впровадження технологічних інновацій стало ключовим чинником підвищення конкурентоспроможності та якості обслуговування в готелях. Інформаційні технології (IT) суттєво змінюють способи взаємодії готелів з відвідувачами. Вплив IT на якість обслуговування можна розглянути через призму таких аспектів, як покращення зручності для гостей, персоналізація обслуговування та ефективність операцій.

Так, інноваційні технології дозволяють створювати нові стандарти зручності для гос-

тей. Онлайн-бронювання, мобільні додатки та безконтактні системи реєстрації значно спрощують процес заселення та виселення, зменшуючи час очікування і мінімізуючи незручності. Впровадження певних технологічних рішень може суттєво підвищити рівень задоволеності гостей. Мобільні додатки стають невід'ємною частиною сучасного готельного обслуговування. Вони дозволяють гостям бронювати номери, отримувати інформацію про послуги, замовляти їжу та напої, а також спілкуватися з персоналом через чат. Додатки забезпечують високий рівень зручності та швидкості обслуговування. CRM-системи дозволяють готелям ефективно керувати взаємовідносинами з гостями, збираючи та аналізуючи дані про їхні вподобання та поведінку. Це допомагає створювати індивідуалізовані пропозиції та послуги, що сприяє підвищенню задоволеності гостей. IoT-технології дозволяють створювати "розумні" номери, в яких гості можуть керувати освітленням, температурою та іншими параметрами за допомогою мобільних додатків чи голосових команд. Це підвищує комфорт та задоволеність гостей. Віртуальні помічники та чат-боти, інтегровані у веб-сайти та мобільні додатки готелів, забезпечують цілодобову підтримку гостей, відповідаючи на запитання та допомагаючи з бронюванням і наданням інформації про послуги. Функції, переваги, вплив на якість обслуговування, а також можливі виклики, пов'язані з впровадженням технологічних рішень у готельному бізнесі представлені у таблиці 1.

Аналіз технологічних інновацій у готельному бізнесі демонструє їхню економічну вигідність через оптимізацію операційних процесів та підвищення ефективності обслуговування. Впровадження нових технологій потребує значних початкових інвестицій, включаючи витрати на обладнання, програмне забезпечення, навчання персоналу та інтеграцію з існуючими системами. Також необхідно врахувати витрати на обслуговування, що включають регулярне оновлення програмного забезпечення, технічну підтримку, модернізацію обладнання та оплату ліцензій. Середні витрати на впровадження та обслуговування технологічних інновацій подано в таблиці 2.

Аналіз витрат на впровадження технологій у готельному бізнесі показує, що IoT-технології вимагають найбільших інвестицій (до \$500,000) з низькими річними витратами (15-20%), що забезпечує економію

Таблиця 1

**Технологічні рішення у готельному бізнесі**

Технологічне рішення	Функції	Переваги	Вплив на обслуговування	Приклади	Виклики
Мобільні додатки	Бронювання, онлайн-реєстрація, замовлення послуг	Зручність, швидкість	Зручність для гостей, зниження часу очікування	Marriott Bonvoy, Hilton Honors	Безпека даних, сумісність ОС, оновлення
CRM-системи	Збір та аналіз даних, управління взаємодією	Персоналізація, лояльність гостей	Персоналізація обслуговування, маркетинг	Salesforce, Oracle Hospitality	Управління даними, інтеграція, конфіденційність
IoT-технології	Контроль умов, моніторинг стану номерів	Комфорт, оптимізація витрат	Підвищення комфорту, зниження витрат	«Розумні» номери Hilton, Marriott	Вартість, складність обслуговування, кібербезпека
Віртуальні помічники, чат-боти	Підтримка, автоматичні відповіді, допомога з бронюванням	Постійна доступність, зниження навантаження	Покращення комунікації, швидке вирішення проблем	Чат-боти Accor, помічники Radisson	Точність відповідей, технічні збої, інтеграція
Інтерактивні кіоски	Самостійна реєстрація, оплата, доступ до інформації	Зручність, зниження навантаження	Зниження часу очікування, підвищення ефективності	Кіоски Hyatt, стійки Sheraton	Вартість, безперебійна робота, сумісність
Системи управління контентом (CMS)	Управління веб-сайтами та додатками, публікація новин	Ефективність управління, актуальність	Зниження часу обробки запитів, залученість гостей	CMS Marriott, WordPress готелів	Безпека даних, інтеграція, продуктивність

Джерело: сформовано автором

Таблиця 2

Технологія	Початкові витрати (\$)	Річні витрати на обслуговування (%)
Мобільні додатки	50,000 - 200,000	20%
CRM-системи	30,000 - 150,000	25%
IoT-технології	100,000 - 500,000	15-20%
Віртуальні помічники та чат-боти	20,000 - 100,000	15%
Інтерактивні кіоски	10,000 - 30,000	10-15%
Системи управління контентом (CMS)	10,000 - 50,000	20%

Джерело: сформовано автором на підставі [16; 17]

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

на енергоспоживанні. Мобільні додатки та CRM-системи коштують \$50,000-\$200,000 і \$30,000-\$150,000 відповідно з високими витратами на обслуговування (20% і 25%), але покращують обслуговування гостей. Віртуальні помічники та чат-боти (\$20,000-\$100,000) підвищують продуктивність персоналу, а інтерактивні кіоски та CMS (\$10,000-\$50,000) знижують навантаження на

персонал. Загалом, інвестиції окупаються за кілька років, підвищуючи продуктивність.

Для розрахунку загальної економічної ефективності (ЕЕ) можна використати формулу:

$$EE = (Потенційна економія витрат + \text{Додаткові доходи}) - (Початкові витрати + \text{Річні витрати на обслуговування}). \quad (1)$$

Готель інвестує у мобільний додаток (\$100,000), CRM-систему (\$80,000) та IoT-тех-

нології (\$200,000). Річні витрати на обслуговування: \$20,000 для мобільного додатку, \$20,000 для CRM та \$35,000 для IoT. Економія на персоналі: \$30,000 від мобільного додатку, \$20,000 від CRM. Додаткові доходи: \$50,000 від мобільного додатку, \$40,000 від CRM. Економія на енергії від IoT: \$40,000. Перший рік: EE = \$-275,000. Через три роки: EE = \$-115,000. Через п'ять років: EE = \$45,000. Інвестиції окупляться за п'ять років, забезпечуючи чистий прибуток від зниження витрат та підвищення доходів.

Інноваційні рішення не тільки знижують витрати, але й підвищують комфорт, надаючи готелю сучасного та високотехнологічного іміджу (рис. 1).

Впровадження енергоефективних технологій у готельному бізнесі є складним процесом, що потребує ретельного планування та значних інвестицій. Основні етапи включають аудит існуючих енергетичних систем, розробку стратегії інтеграції нових технологій, навчання персоналу та постійний моніторинг ефективності. IoT-системи та BEMS вимагають висококваліфікованих фахівців для налаштування, підтримки та забезпечення сумісності з наявною інфраструктурою. Високі початкові витрати на обладнання, програмне забезпечення та кібербезпеку також треба враховувати. Зелені технології, такі як сонячні панелі та системи рекуперації енергії, потребують фінансових вкладень та врахування

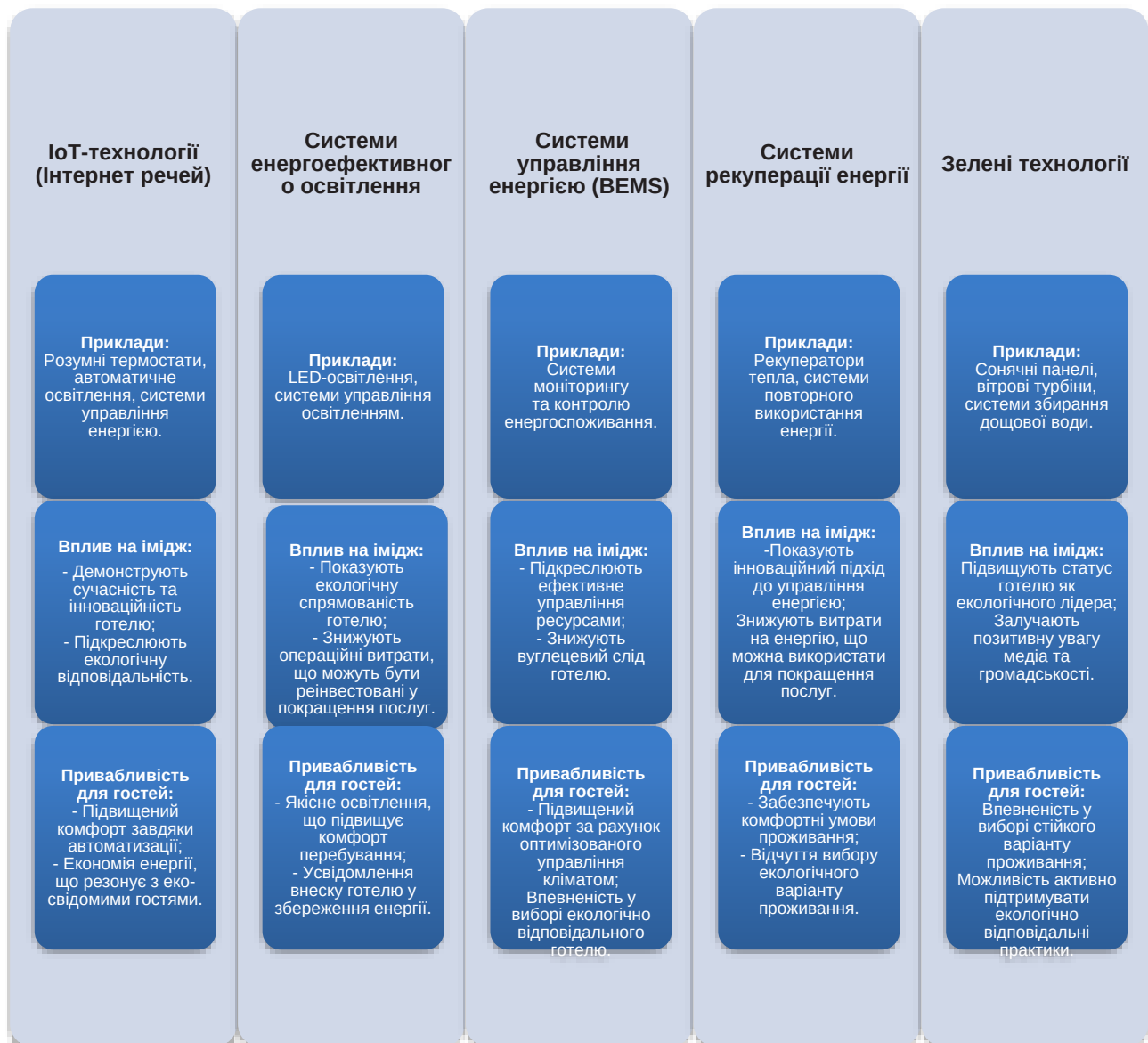


Рис. 1. Види енергоефективних технологій та їх вплив на імідж готелів та привабливість для гостей

Джерело : сформовано автором

регіональних умов. Незважаючи на виклики, комплексний підхід до інтеграції енергоефективних технологій забезпечує довгострокові переваги: зниження витрат, привабливість для еко-свідомих гостей та зміцнення екологічного іміджу готелю.

Попри очевидні переваги, впровадження нових технологій також вимагає врахування соціально-психологічних аспектів, що впливають на взаємодію гостей та персоналу з технологічними нововведеннями. Важливо розуміти, що ефективність цих технологій залежить не лише від технічних характеристик, але й від того, як вони впливають на досвід гостей та роботу персоналу. Гості очікують високого рівня обслуговування, і нові технології можуть змінювати їхнє сприйняття цього аспекту. Тому оптимальна інтеграція технологій має забезпечувати не лише технічні, але й соціально-психологічні переваги, підтримуючи високий рівень людського обслуговування. Крім того, важливо врахувати, що гості можуть мати різні рівні технічної підготовленості та комфортності з використанням нових систем, тому слід забезпечити гнучкість у наданні послуг, дозволяючи гостям вибирати між автоматизованими та традиційними методами обслуговування.

Тому оптимальна інтеграція технологій має забезпечувати не лише технічні, але й соціально-психологічні переваги, підтримуючи високий рівень людського обслуговування (рис. 2).

Психологічний комфорт гостей досягається завдяки зниженню рівня стресу та підвищенню задоволеності перебуванням у готелі. Персоналізація послуг, забезпечена за допо-

могою технологій, сприяє зростанню лояльності клієнтів і покращенню їхнього досвіду проживання. Ефективне навчання персоналу і постійна технічна підтримка дозволяють зменшити кількість технічних проблем та підвищити якість обслуговування. Соціальна взаємодія між гостями і персоналом покращується завдяки використанню чат-ботів і віртуальних помічників, що сприяє швидкому вирішенню проблем. Легкий доступ до інформації через мобільні додатки та інтерактивні кіоски підвищує інформованість гостей та зменшує навантаження на персонал. Технічна інтеграція нових рішень сприяє підвищенню ефективності роботи готелю та зниженню експлуатаційних витрат. Гнучкість обслуговування дозволяє задовольняти потреби різних категорій гостей, підвищуючи загальний рівень їх задоволеності. Наявність кваліфікованих фахівців з технічної підтримки зменшує кількість технічних проблем та підвищує ефективність використання технологій. Формування емоційного зв'язку між гостями та готелем завдяки персоналізованому сервісу підвищує лояльність клієнтів та ймовірність їх повторних візитів.

Впровадження технологій у готельному бізнесі зіштовхується з важливими викликами. Гостям може бути некомфортно через нові технології, що вимагає забезпечення конфіденційності та безпеки даних. Персоналізація послуг ускладнюється збором та захистом персональної інформації. Навчання персоналу потребує значних витрат і може зустріти опір. Технічна інтеграція вимагає великих початкових витрат і регулярного обслуговування. Гнучкість обслуговування потребує під-

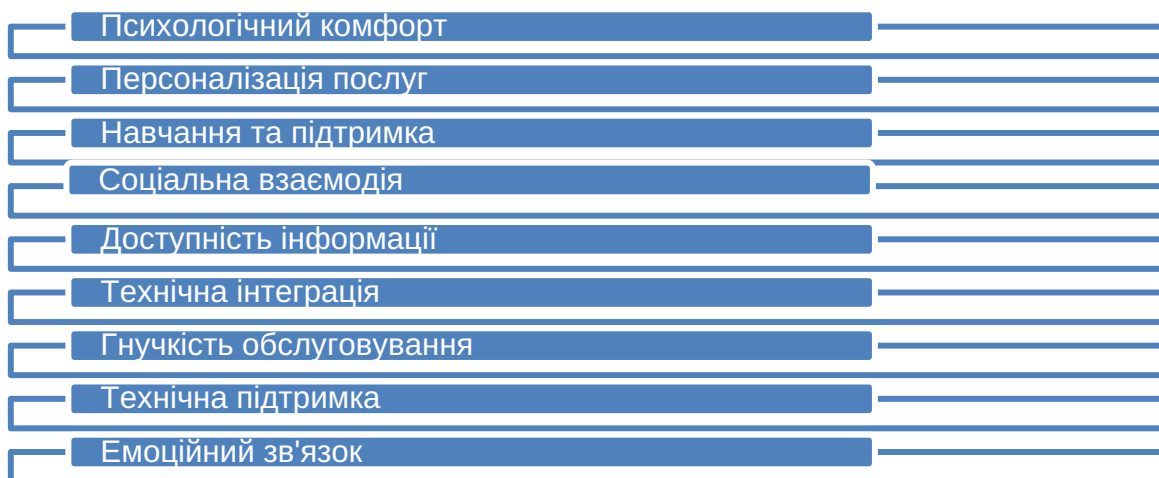


Рис. 2. Соціально-психологічні аспекти впровадження технологій у готельному бізнесі

Джерело: сформовано автором

тримки як автоматизованих, так і традиційних методів. Технічна підтримка потребує значних витрат на фахівців. Формування емоційного зв'язку через персоналізований сервіс потребує великих інвестицій.

Алгоритм впровадження інновацій у готельний бізнес, спрямований на підвищення якості обслуговування, включатиме кілька етапів, кожен з яких передбачає конкретні дії та використання певних технологій для досягнення оптимальних результатів (рис. 3).

Першим кроком є аналіз поточного стану, де визначаються існуючі процеси та інфраструктура, що дозволяє виявити слабкі місця та можливості для вдосконалення. Далі, на основі зібраної інформації, здійснюється визначення цілей та ключових показників ефективності (KPI), які будуть використовуватися для оцінки результатів впровадження інновацій. Наступним етапом є вибір технологічних рішень, які найкраще відповідають поставленим цілям та вимогам бізнесу. Після вибору технологій, розробляється детальний план впровадження, що включає графіки, бюджети та відповідальних осіб. Пілотне тестування дозволяє перевірити обрані рішення в реальних умовах. На основі результатів тестування проводиться аналіз та коригування стратегії, що дозволяє забезпечити максимальну ефективність і мінімізувати ризики. Після успішного пілотного тестування здій-

снюється повномасштабне впровадження інновацій у всіх підрозділах готелю. Важливим етапом є моніторинг та оптимізація процесів, які передбачають постійне відстеження показників ефективності та внесення необхідних змін для підтримки високого рівня обслуговування. Оцінка ефективності та отримання зворотного зв'язку від гостей і співробітників є завершальним кроком. Це дозволяє не лише підтвердити досягнення поставлених цілей, але й виявити нові можливості для подальшого вдосконалення та розвитку готельного бізнесу.

**Висновки.** Впровадження сучасних технологічних рішень значно підвищує рівень задоволеності гостей, покращуючи їхній досвід перебування та взаємодії з готелем. Ці технології сприяють персоналізації послуг, знижують час очікування, підвищують ефективність операцій і забезпечують високий рівень комфорту.

Для досягнення максимальної ефективності впровадження технологічних інновацій у готельному бізнесі рекомендується проводити ретельний аналіз потреб гостей та операційних процесів готелю, інвестувати в навчання персоналу та забезпечувати інтеграцію нових систем з існуючими. Крім того, важливо враховувати економічну ефективність впровадження нових технологій, зважаючи не лише на початкові витрати, але й на довгострокові



Рис. 3. Алгоритм впровадження інновацій у готельний бізнес

переваги у вигляді економії ресурсів та підвищення продуктивності.

Окрім економічних та екологічних переваг, слід враховувати соціально-психологічні аспекти впровадження технологій. Інноваційні технологічні рішення повинні бути інтегровані таким чином, щоб зберігати високий рівень людського обслуговування, сприяти комфортному та безпечному середовищу для гостей та персоналу. Це включає належну підготовку

та адаптацію персоналу до нових технологій, забезпечення інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу для користувачів та створення умов для зворотного зв'язку від гостей.

Комплексний підхід до інтеграції нових технологій, який враховує економічні, екологічні та соціально-психологічні аспекти, дозволить готелям досягти стабільного розвитку та підвищити свою конкурентоспроможність у цифрову епоху.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. 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. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/37734/1/%D0%9C%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B9%D1%87%D1%83%D0%BA.pdf>
2. Бевз А. Дослідження інновацій у готельному бізнесі. *Економічні горизонти*. 2024. № 2(28). С. 102–110. DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.2\(28\).2024.305695](https://doi.org/10.31499/2616-5236.2(28).2024.305695)
3. Волкова Ю., та ін. Якість та інновації в управлінні розвитком підприємств готельного господарства. *Науковий вісник*. 2019. № 12. С. 73–79. URL: [https://economics-msu.com.ua/web/uploads/journals\\_pdf/Scientific%20Bulletin%20of%20MSU.%20Series%20Economics\\_2019\\_Issue\\_2\(12\).pdf#page=73](https://economics-msu.com.ua/web/uploads/journals_pdf/Scientific%20Bulletin%20of%20MSU.%20Series%20Economics_2019_Issue_2(12).pdf#page=73)
4. Постова В. В., Лук'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 14. С. 63–67. URL: <http://ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/view/370>
5. Поворознюк І. Інноваційний розвиток підприємств готельного господарства. *Економічні горизонти*. 2024. № 1(27). С. 121–128. URL: <http://eh.udpu.edu.ua/article/view/299099>
6. Рибаківа С. С. Впровадження стандартів обслуговування для персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Grail of Science*. 2021. № 1. С. 53–57. URL: [https://www.researchgate.net/profile/Volodymyr-Bondar-2/publication/349455708\\_zalucenna\\_institutiv\\_gromadanskogo\\_suspilstva\\_do\\_platformi\\_ak\\_socialno\\_komunikativnoi\\_formi\\_vprovadzenna\\_publicnoi\\_politiki\\_v\\_ukraini/links/6030b98292851c4ed583818b/zalucenna-institutiv-gromadanskogo-suspilstva-do-platformi-ak-socialno-komunikativnoi-formi-vprovadzenna-publicnoi-politiki-v-ukraini.pdf#page=54](https://www.researchgate.net/profile/Volodymyr-Bondar-2/publication/349455708_zalucenna_institutiv_gromadanskogo_suspilstva_do_platformi_ak_socialno_komunikativnoi_formi_vprovadzenna_publicnoi_politiki_v_ukraini/links/6030b98292851c4ed583818b/zalucenna-institutiv-gromadanskogo-suspilstva-do-platformi-ak-socialno-komunikativnoi-formi-vprovadzenna-publicnoi-politiki-v-ukraini.pdf#page=54)
7. Семчук Ж. В., Петрик І. В. Економіка інновацій у сфері туризму. *Академічні візії*. 2022. № 4-5. С. 63–69. URL: <https://www.academy-vision.org/index.php/av/article/view/45>
8. Охріменко А., Антоненко І. Інноваційні проекти розвитку суб'єктів туристичного та готельного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2023. № 57. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-43>
9. Бондар С. Формування стратегії цифровізації суб'єкта готельного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-40>
10. Безручко Л., Білоус С., Філь М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>
11. Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>
12. Худавердієва В. А. Психологічні аспекти підготовки менеджерів для сфери послуг: туристичного та готельного бізнесу. *Вісник Донецького національного університету імені Василя Стуса. Серія Психологічні науки*. 2023. С. 65–72.
13. Полінкевич О. Технології управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. № 5.1. С. 23–36. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/260869>
14. Терещук Н. В., та ін. Екологізація готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Одеського національного університету. Географічні та геологічні науки*. 2023. № 28.1(42). С. 105–114. URL: <http://visgeo.onu.edu.ua/article/view/282240>
15. Семирга Л. І., та ін. Формування екологічних компетентностей фахівців з міжнародного готельно-туристичного бізнесу. *The Actual Problems of Regional Economy Development*. 2023. № 1.19. С. 288–298. URL: <https://scijournals.pnu.edu.ua/index.php/aprde/article/view/6929>
16. Hotel Management Network, 2024. URL: <https://www.hotelmanagement-network.com/analysis/?cf-view>
17. Hospitality technology: research and reports. Hospitality technology, 2024. URL: <https://hospitalitytech.com/research-reports>



## REFERENCES:

1. Kashchuk, K. M., Mosiychuk, 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*, 6, 93–99. Retrieved from: <http://eprints.zu.edu.ua/37734/1/%D0%9C%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B9%D1%87%D1%83%D0%BA.pdf> [in Ukrainian]
2. Bezv, A. (2024). Doslidzhennia innovatsii u hotelnomu biznesi [Research on innovations in the hotel business]. *Ekonomichni Horyzonty*, 2(28), 102–110. DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.2\(28\).2024.305695](https://doi.org/10.31499/2616-5236.2(28).2024.305695) [in Ukrainian]
3. Volkova, Yu., et al. (2019). Yakist ta innovatsii v upravlinni rozvytkom pidpriemstv hotelnogo hospodarstva [Quality and innovations in the management of hotel enterprises development]. *Naukovi Visnyk*, 12, 73–79. Retrieved from: [https://economics-msu.com.ua/web/uploads/journals\\_pdf/Scientific%20Bulletin%20of%20MSU.%20Series%20Economics\\_2019\\_Issue\\_2\(12\).pdf#page=73](https://economics-msu.com.ua/web/uploads/journals_pdf/Scientific%20Bulletin%20of%20MSU.%20Series%20Economics_2019_Issue_2(12).pdf#page=73) [in Ukrainian]
4. Postova, V. V., & Luk'yanets, A. V. (2020). Osoblyvosti formuvannia ta pidtrymka imidzhu pidpriemstv hotelno-restorannogo biznesu [Features of image formation and maintenance of hotel and restaurant business enterprises]. *Pidpriemnytstvo ta Innovatsii*, 14, 63–67. Retrieved from: <http://ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/view/370> [in Ukrainian]
5. Povoroznyuk, I. (2024). Innovatsiinyi rozvytok pidpriemstv hotelnogo hospodarstva [Innovative development of hotel enterprises]. *Ekonomichni Horyzonty*, 1(27), 121–128. Retrieved from: <http://eh.udpu.edu.ua/article/view/299099> [in Ukrainian]
6. Rybakova, S. S. (2021). Vprovadzhennia standartiv obsluhovuvannia dlia personalu pidpriemstv hotelno-restorannogo hospodarstva [Implementation of service standards for hotel and restaurant business staff]. *Grail of Science*, 1, 53–57. Retrieved from: [https://www.researchgate.net/profile/Volodymyr-Bondar-2/publication/349455708\\_zalucenna\\_institutiv\\_gromadanskogo\\_suspilstva\\_do\\_platformi\\_ak\\_socialno\\_komunikativnoi\\_formi\\_vprovadzenna\\_publicnoi\\_politiki\\_v\\_ukraini/links/6030b98292851c4ed583818b/zalucenna-institutiv-gromadanskogo-suspilstva-do-platformi-ak-socialno-komunikativnoi-formi-vprovadzenna-publicnoi-politiki-v-ukraini.pdf#page=54](https://www.researchgate.net/profile/Volodymyr-Bondar-2/publication/349455708_zalucenna_institutiv_gromadanskogo_suspilstva_do_platformi_ak_socialno_komunikativnoi_formi_vprovadzenna_publicnoi_politiki_v_ukraini/links/6030b98292851c4ed583818b/zalucenna-institutiv-gromadanskogo-suspilstva-do-platformi-ak-socialno-komunikativnoi-formi-vprovadzenna-publicnoi-politiki-v-ukraini.pdf#page=54) [in Ukrainian]
7. Semchuk, Zh. V., & Petryk, I. V. (2022). Ekonomika innovatsii u sferi turyzmu [Economics of innovation in tourism]. *Akademichni Vizii*, 4-5, 63–69. Retrieved from: <https://www.academy-vision.org/index.php/av/article/view/45> [in Ukrainian]
8. Okhrimenko, A., & Antonenko, I. (2023). Innovatsiinyi proiekty rozvytku sub'iektiv turystychnoho ta hotelnogo biznesu [Innovative projects for the development of tourism and hotel business entities]. *Ekonomika ta Suspilstvo*, 57. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-43> [in Ukrainian]
9. Bondar, S. (2024). Formuvannia stratehii tsyfrovizatsii sub'iekta hotelnogo biznesu [Formation of a digitalization strategy for a hotel business entity]. *Ekonomika ta Suspilstvo*, 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-40> [in Ukrainian]
10. Bezruchko, L., Bilous, S., & Fil, M. (2023). Hotelne hospodarstvo Ukrainy v umovakh viiny: suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku [Hotel industry of Ukraine in wartime conditions: current state and development prospects]. *Ekonomika ta Suspilstvo*, 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43> [in Ukrainian]
11. Pukach, Ya. (2024). Napriamky vprovadzhennia tsyfrovikh tekhnolohii u hotelnomu biznesi [Directions for implementing digital technologies in the hotel business]. *Ekonomika ta Suspilstvo*, 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68> [in Ukrainian]
12. Khudaverdieva, V. A. (2023). Psykholohichni aspekty pidgotovky menedzheriv dlia sfery posluh: turystychnoho ta hotelnogo biznesu [Psychological aspects of training managers for the service sector: tourism and hotel business]. *Visnyk Donetskoho Natsionalnogo Universytetu imeni Vasylia Stusa. Seriiia Psykholohichni Nauky*, 65–72. [in Ukrainian]
13. Polinkevych, O. (2022). Tekhnolohii upravlinnia konfliktamy v hotelno-restorannomu biznesi [Conflict management technologies in the hotel and restaurant business]. *Restoranni i Hotelnyi Konsal'tynh. Innovatsii*, 5.1, 23–36. Retrieved from: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/260869> [in Ukrainian]
14. Tereshchuk, N. V., et al. (2023). Ekolohizatsiia hotelno-restorannogo biznesu [Greening of the hotel and restaurant business]. *Visnyk Odeskoho Natsionalnogo Universytetu. Heohrafichni ta Heolohichni Nauky*, 28.1(42), 105–114. Retrieved from: <http://visgeo.onu.edu.ua/article/view/282240> [in Ukrainian]
15. Semyrga, L. I., et al. (2023). Formuvannia ekolohichnykh kompetentnosti fakhivtsiv z mizhnarodnogo hotelno-turystychnogo biznesu [Formation of ecological competencies of specialists in international hotel and tourism business]. *The Actual Problems of Regional Economy Development*, 1.19, 288–298. Retrieved from: <https://scijournals.pnu.edu.ua/index.php/aprde/article/view/6929> [in Ukrainian]
16. Hotel Management Network (2024). Retrieved from: <https://www.hotelmanagement-network.com/analysis/?cf-view>
17. Hospitality technology: research and reports (2024). Hospitality technology. Retrieved from: <https://hospitalitytech.com/research-reports>