

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

УДК 338.48:640.4

ПЕРЕВАГИ ІННОВАЦІЙ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ ТА РЕСТОРАНАХ

ADVANTAGES OF INNOVATION FOR IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN HOTELS AND RESTAURANTS

Рогова Наталія Володимирівна

кандидат технічних наук, доцент,
Полтавський університет економіки і торгівлі
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5189-9058>

Онщенко Олексій Дмитрович

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

Rogova Natalja

Poltava University of Economics and Trade

Onishchenko Oleksii

Poltava University of Economics and Trade

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

Ключові слова: інновації, якість обслуговування, готелі, ресторани, автоматизація, цифровізація, гостинність, ефективність обслуговування, сучасні технології, управління, конкурентоспроможність, інноваційні стратегії.

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



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

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

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

Однак успішне впровадження інновацій супроводжується певними викликами, серед яких висока вартість впровадження, необхідність навчання персоналу та готовність компанії до змін. Крім того, інновації вимагають системного підходу до оцінки їх ефективності та інтеграції в загальну стратегію розвитку бізнесу. Сучасний клієнт очікує персоналізованого підходу, зручності та безперебійного обслуговування на всіх етапах, що підвищує важливість впровадження передових технологій у сервіс. У зв'язку з цим постає питання розробки системи управління якістю обслуговування, яка дозволить готелям та ресторанах забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів, підвищити їхню лояльність і, як наслідок, посилити ринкові позиції.

Таким чином, актуальним є дослідження переваг інноваційних технологій для підвищення якості обслуговування у готельно-ресторанній індустрії, а також розробка підходів до їх ефективного впровадження для збереження конкурентних переваг у динамічних ринкових умовах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Останні дослідження в галузі інноваційного управління готельним та ресторанными підприємствами висвітлюють важливість інтеграції новітніх технологій для покращення якості обслуговування та підвищення конкурентоспроможності. Серед вітчизняних

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

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

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

Виклад основного матеріалу дослідження. Готельно-ресторанний бізнес є важливим компонентом туристичної індустрії, оскільки рівень конкурентоспроможності туристичного напрямку часто залежить від якості його основного продукту – послуг роз-

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

Значна роль у сучасному розвитку готелів і ресторанів відводиться автоматизації та цифровим технологіям. Використання «розумних» систем управління, що включають автоматизацію процесів бронювання, обліку замовлень та контроль фінансів, сприяє оптимізації роботи підприємств, зменшенню витрат та підвищенню ефективності обслуговування клієнтів. Важливим аспектом також є системи управління замовленнями, які забезпечують зручність для відвідувачів, дозволяючи їм робити замовлення безпосередньо зі смартфонів. Ці інтерактивні рішення, окрім покращення досвіду користувачів, спрощують фінансовий облік та знижують ризик помилок [1].

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

Серед перспективних інноваційних напрямів особливе місце займає доповнена реальність (AR), яка дозволяє створювати інтерактивний контент для посилення вражень клієнтів. Віртуальні тури, AR-меню та інші цифрові рішення стають важливими інструментами взаємодії, що підвищують привабливість закладів гостинності та забезпечують їхню конкурентоспроможність. Таким чином, сучасні інновації в управлінні готелями та ресторанами не тільки підвищують якість обслуговування, але й відкривають нові можливості для вдосконалення бізнесу.

Інноваційні технології у готельно-ресторанному бізнесі активно трансформують цей сектор, підвищуючи рівень комфорту для гостей, ефективність роботи персоналу та екологічну відповідальність. У сучасних умовах все більше готелів та ресторанів впроваджують цифрові рішення та автоматизацію для оптимізації своїх процесів і підвищення конкурентоспроможності.

Впровадження інноваційних технологій забезпечує значні переваги у готельно-ресторанному бізнесі. Екологічні практики, автоматизація управлінських процесів, цифрові сервіси та зручність безконтактного обслуговування формують новий рівень сервісу, привабливий для сучасних клієнтів. Технології, що знижують витрати ресурсів та сприяють екологічній ефективності, стають ключовими конкурентними перевагами для підприємств індустрії гостинності.

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

Автоматизація та персоналізація у готельному та ресторанному бізнесі дозволяють не лише підвищити ефективність процесів, але й поліпшити клієнтський досвід. Впровадження сучасних рішень, таких як POS- та CRM-системи, Big Data, чат-боти та персоналізовані програми лояльності, сприяє покращенню обслуговування, забезпечуючи підприємствам конкурентні переваги та здатність адаптуватися до змінних потреб ринку.

У світовій практиці існує декілька підходів до оцінки якості послуг в індустрії гостинності. Один із підходів базується на оцінці корисних властивостей послуг, що зосереджує увагу на характеристиках обслуговування, які задовольняють клієнтів. Цей підхід дозволяє визначити якість шляхом вимірювання ключових параметрів сервісу, що мають значення для споживача. Інший підхід включає оцінку дефектів у процесі надання послуг, де відсутність дефектів виступає основним критерієм для досягнення високого рівня якості. Застосування обох підходів дозволяє готелям і ресторанам аналізувати, наскільки їхні послуги

Таблиця 1

Аналіз інноваційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі

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

Джерело: узагальнено авторами на основі [3-5]

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

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

обслуговування підтверджується позитивними відгуками та бажанням клієнтів повертатися або рекомендувати заклад знайомим. Відтак, українські готелі та ресторани активно впроваджують сучасні системи управління якістю, що охоплюють системи підбору та

Таблиця 2

Основні системи автоматизації та персоналізації

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

Джерело: узагальнено авторами на основі [6–7]

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

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

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

Гнучкі бізнес-моделі, такі як хмарні кухні та віртуальні ресторани, стали особливо популярними в умовах пандемії COVID-19 та повномасштабного вторгнення в Україну. Завдяки їм підприємства можуть скоротити витрати, забезпечуючи доставку їжі з централізованої кухні, що дозволяє зберігати діяльність за умов низького попиту на традиційні відвідування. Крім того, деякі готелі почали пропонувати моделі на основі підписки, що забезпечують стабільний потік доходу завдяки постійному доступу до певних послуг, зручностей та привілеїв для членів, особливо актуальних у періоди невизначеності.

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

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

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

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

Висновки. Сучасні потреби та очікування клієнтів у сфері гостинності вимагають від готельного та ресторанного бізнесу активного впровадження інновацій. Використання новітніх технологій, таких як мобільні додатки, системи штучного інтелекту, автоматизація процесів та робототехніка, сприяє підвищенню якості обслуговування та ефективності операцій, що позитивно впливає на задоволеність клієнтів і їхню лояльність. Приклади використання таких технологій в Україні свідчать про початковий етап впровадження інновацій в індустрію гостинності, де підприємства вже активно використовують CRM-системи та алгоритми штучного інтелекту для персоналізації обслуговування.

Незважаючи на потенціал інновацій, не всі підприємства можуть повною мірою їх реалізувати через обмежені фінансові ресурси та технологічну готовність. Подолання цих бар'єрів потребує партнерства між бізнесом та технологічними компаніями, а також державної підтримки в рамках стратегій розвитку. Інновації також сприяють ефективнішому управлінню кризовими ситуаціями, що є критично важливим для збереження конкурентних позицій у мінливих умовах ринку.

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

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. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-6-93-99> (дата звернення: 08.11.2024)
2. Troisi, O., Visvizi, A. and Grimaldi, M. (2023), "Digitalizing business models in hospitality ecosystems: toward data-driven innovation", *European Journal of Innovation Management*, Vol. 26 No. 7, pp. 242–277. DOI: <https://doi.org/10.1108/EJIM-09-2022-0540> (дата звернення: 08.11.2024)

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

REFERENCES:

1. Kashchuk K. M., Mosiychuk I. V., Saukh I. V. (2023) Suchasni tekhnolohiyi upravlinnya v hotel'no-restorannomu biznesi: praktyka ta innovatsiyi [Modern management technologies in the hotel and restaurant business: practices and innovations]. *Biznes Inform – Business Inform*. No. 6. P. 93–99. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-6-93-99> (accessed November 08, 2024)
2. Troisi, O., Visvizi, A. and Grimaldi, M. (2023) Digitalizing business models in hospitality ecosystems: toward data-driven innovation. *European Journal of Innovation Management*, Vol. 26 No. 7, pp. 242–277. DOI: <https://doi.org/10.1108/EJIM-09-2022-0540> (accessed November 08, 2024)
3. Kish H. (2023) Innovatsiyini tekhnolohiyi v diyal'nosti hotel'no-restorannykh pidpryyemstv [Innovative technologies in the operation of hotel and restaurant enterprises]. *Aktual'ni pytannya u suchasnyy nauksi – Current issues in modern science*. No. 6(12). P. 65–77. Available at: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/52251> (accessed November 08, 2024)
4. Rahman, M.S., Hassan, H. and Fattah, F.A.M.A. (2021) Optimisation of restaurants' hospitality performance: the roles of innovation, internal and external power understanding capability, *International Journal of Innovation Science*, Vol. 13. No. 5, pp. 684–708. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJIS-10-2020-0195> (accessed November 08, 2024)
5. Yang, M., Luu, T. and Qian, D. (2023) Mediating and moderating effects of task interdependence and creative role identity behind innovation for service: evidence from China and Australia, *International Journal of Manpower*, Vol. 44. No. 4, pp. 702–727. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJM-05-2022-0243> (accessed November 08, 2024)
6. Lysyuk, T. (2024) Innovatsiyini rishennya v hotel'no-restorannomu biznesi: tekhnolohiyi avtomatyzatsiyi ta personalizatsiyi posluh [Innovative solutions in the hotel and restaurant business: technologies of automation and personalization of services]. *Ekonomika ta suspil'stvo – Economy and society*, no. 67. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13> (accessed November 08, 2024)
7. Bevz, A. (2024) Doslidzhennya innovatsiy u hotel'nomu biznesi [Research on innovations in the hotel business]. *Ekonomichni horyzonty – Economic Horizons*, no. 2-3(28), pp. 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) (accessed November 08, 2024)
8. Nikolaychuk O. A., Aulina R. I., & Mysnik YA. S. (2024) Udoskonalennya upravlinnya yakisty obsluhovuvannya u hotel'nomu zakladi [Improvement of service quality management in the hotel establishment]. *Torhivlya i rynek Ukrayiny – Trade and Market of Ukraine*, no. 1(53). DOI: <https://doi.org/10.33274/2079-4762-2023-53-1-64-80> (accessed November 08, 2024)

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