

УДК 640.4:005.6:004

Горішевський П. А.

pavlo.gorishhevskyy@ukd.edu.ua, ORCID ID: 0000-0002-1344-8686

старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Заклад вищої освіти «Університет Короля Данила», м. Івано-Франківськ**Мальована О. Г.**

oksana.malovana@ukd.edu.ua, ORCID ID: 0000-0003-1635-3989

старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Заклад вищої освіти «Університет Короля Данила», м. Івано-Франківськ

ТРАНСФОРМАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ ПІД ВПЛИВОМ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ

Анотація. У статті досліджено вплив цифрової трансформації на систему управління якістю у готельно-ресторанній сфері з урахуванням інтеграції інноваційних технологій та оцінювання їх ефективності за кількісними показниками розвитку галузі. Обґрунтовано, що впровадження цифрових рішень у бізнес-процеси підприємств забезпечує їхню здатність адаптуватися до динамічних змін ринкового середовища, унаслідок чого посилюється конкурентоспроможність галузі. Встановлено, що оцифрування операційної діяльності сприяє підвищенню продуктивності праці, ефективності функціонування підприємств і рівня задоволеності споживачів. Визначено, що трансформація системи управління якістю супроводжується зміною підходів до її оцінювання, оскільки зростає роль цифрових індикаторів взаємодії зі споживачами та швидкості обробки інформації. Доведено, що використання аналітики даних створює передумови для прогнозування споживчої поведінки та узгодження пропозиції з попитом. Проаналізовано динаміку розвитку готельно-ресторанної галузі в Україні, що засвідчило поступове відновлення ринку після кризових явищ та зростання обсягів реалізованих послуг. Виявлено нерівномірність упровадження інновацій між окремими сегментами, водночас більші технологізовані з них демонструють вищу динаміку розвитку. Узагальнення статистичних даних щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій підтвердило активізацію цифровізації підприємств, зокрема через впровадження CRM- та ERP-систем, мобільних застосунків і електронного обміну даними. З'ясовано, що найбільш динамічно розвиваються технології, пов'язані з комунікацією та інтеграцією в цифрові екосистеми. Охарактеризовано роль інноваційних технологій, зокрема штучного інтелекту, великих даних, хмарних рішень та Інтернету речей, у підвищенні якості обслуговування та оптимізації управлінських процесів. Підтверджено, що їх комплексне застосування забезпечує безперервний моніторинг якості послуг і оперативне коригування сервісних параметрів. Узагальнення практик провідних компаній засвідчило ефективність використання цифрових інструментів для підвищення швидкості обслуговування та точності управлінських рішень.

Ключові слова: цифрова трансформація, управління якістю, готельний та ресторанный бізнес, готельні послуги, ресторанный послуги, інноваційні технології, конкурентоспроможність, інформаційно-комунікаційні технології, автоматизація, аналітика даних, ефективність діяльності.



Gorishevskyy Pavlo*pavlo.gorishevskyy@ukd.edu.ua, ORCID ID: 0000-0002-1344-8686**Senior Lecturer at the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business, Higher Educational Institution "King Danylo University", Ivano-Frankivsk***Malovana Oksana***oksana.malovana@ukd.edu.ua, ORCID ID: 0000-0003-1635-3989**Senior Lecturer, Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business, Higher Educational Institution "King Danylo University", Ivano-Frankivsk*

TRANSFORMATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HOTEL AND RESTAURANT SERVICES UNDER THE INFLUENCE OF DIGITAL INNOVATIONS

Abstract. *The article examines the impact of digital transformation on the quality management system in the hotel and restaurant sector; taking into account the integration of innovative technologies and the assessment of their effectiveness based on quantitative indicators of industry development. It is substantiated that the implementation of digital solutions in the business processes of enterprises ensures their ability to adapt to dynamic changes in the market environment, thereby enhancing the competitiveness of the industry. It is established that the digitalization of operational activities contributes to increased labor productivity, improved efficiency of enterprise functioning, and a higher level of customer satisfaction. It is determined that the transformation of the quality management system is accompanied by changes in approaches to its evaluation, as the role of digital indicators of customer interaction and the speed of information processing increases. It is proven that the use of data analytics creates preconditions for forecasting consumer behavior and aligning supply with demand. The dynamics of the development of the hotel and restaurant industry in Ukraine are analyzed, which indicates a gradual recovery of the market after crisis phenomena and an increase in the volume of services provided. The unevenness of innovation implementation across individual segments is identified; at the same time, more technologically advanced segments demonstrate higher development dynamics. The generalization of statistical data on the use of information and communication technologies confirms the intensification of enterprise digitalization, in particular through the implementation of CRM and ERP systems, mobile applications, and electronic data interchange. It is found that technologies related to communication and integration into digital ecosystems are developing most dynamically. The role of innovative technologies, in particular artificial intelligence, big data, cloud solutions, and the Internet of Things, in improving service quality and optimizing management processes is characterized. It is confirmed that their comprehensive application ensures continuous monitoring of service quality and prompt adjustment of service parameters. The generalization of practices of leading companies demonstrates the effectiveness of using digital tools to increase service speed and the accuracy of managerial decisions. It is proven that the integration of digital technologies into the quality management system forms a new management model that combines technological, organizational, and service components.*

Keywords: digital transformation, quality management, hotel and restaurant business, hotel services, restaurant services, innovative technologies, competitiveness, information and communication technologies, automation, data analytics, operational efficiency.

JEL Classification: L83

DOI: <https://doi.org/10.32782/tourismhospcee-15-5>

Постановка проблеми. Нині розвиток готельно-ресторанної сфери відбувається в умовах активної цифрової трансформації економіки. Підприємства галузі змушені адаптуватися до швидких змін ринкового середо-

вища та зростання вимог споживачів. Якість обслуговування поступово стає визначальним чинником конкурентоспроможності. Водночас традиційні інструменти до управління якістю втрачають ефективність, оскільки не

враховують можливостей цифрових технологій. У зв'язку з цим актуалізується потреба в оновленні інструментів управління на основі аналітики даних і автоматизації процесів. При цьому впровадження інновацій відбувається нерівномірно, що зумовлює дисбаланси у розвитку окремих сегментів галузі. З іншого боку, зростає роль цифрових платформ, штучного інтелекту та клієнтоорієнтованих рішень у формуванні якості послуг. Унаслідок цього змінюється характер взаємодії між підприємством і споживачем. Відтак постає необхідність комплексного дослідження впливу цифровізації на систему управління якістю у готельно-ресторанній сфері з урахуванням сучасних викликів і тенденцій розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Науковий доробок у сфері цифрової трансформації готельного та ресторанного бізнесу засвідчує зростання уваги до ролі інновацій у підвищенні ефективності функціонування підприємств. Зокрема, Олійник Н., Подольський М., Великочий В., Альбещенко О., Домашенко С. зауважують, що впровадження цифрових технологій забезпечує комплексне підвищення ефективності діяльності суб'єктів індустрії гостинності [1]. Кащук К. визначає інноваційні технології як важливий чинник удосконалення організації обслуговування та підвищення якості послуг [2]. Токарева В., Кравчук Т. та Горюнова К. доводять, що застосування інноваційних технологій сприяє підвищенню ефективності управління та якості сервісного обслуговування [3]. Лисюк Т. акцентує увагу на технологіях автоматизації та персоналізації послуг, що дозволяє деталізувати інструментальні аспекти реалізації цифрових інновацій у готельному та ресторанному бізнесі [4]. Стегней М., Нодь О., Бергхауер О. та Кампов Н. розкривають системні трансформації готельно-ресторанного обслуговування в умовах цифровізації [5]. Сушко Н. обґрунтовує сучасні інструменти управління якістю послуг у готельно-ресторанному господарстві в умовах інноваційних змін [6]. Бондаренко Л., Стахорська О. та Чаус В. доводять, що впровадження інноваційних рішень безпосередньо впливає на підвищення конкурентоспроможності закладів готельного та ресторанного бізнесу [7].

Постановка завдання. Метою статті є аналіз впливу цифрової трансформації на систему управління якістю у готельно-ресторанній сфері з урахуванням інтеграції інновацій-

них технологій, оцінювання їх ефективності за кількісними показниками розвитку галузі та обґрунтування напрямів підвищення конкурентоспроможності підприємств в умовах цифровізації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифрова трансформація, що реалізується через впровадження сучасних технологій у бізнес-процеси закладів громадського харчування та готелів, забезпечує їхню здатність своєчасно реагувати на динамічні зміни ринкового середовища. Відтак цей процес сприяє зміцненню конкурентних позицій готельно-ресторанного сектору. Натомість оцифрування операційної діяльності зумовлює зростання ефективності функціонування підприємств і продуктивності праці персоналу, що формує вищий рівень задоволеності споживачів отриманими послугами [5, с. 29].

Зауважимо, що за таких обставин цифрові рішення інтегруються в управлінські процеси як інструмент узгодження якості обслуговування з індивідуалізованими очікуваннями клієнтів, завдяки чому відбувається переорієнтація системи управління якістю. Наведена трансформація виявляється у зміні пріоритетів оцінювання якості, оскільки поряд із традиційними показниками дедалі більшого значення набувають цифрові індикатори взаємодії зі споживачами та швидкості обробки інформаційних потоків. Впровадження цифрових інструментів у сфері готельно-ресторанних послуг формує передумови для комплексної оптимізації бізнес-процесів, унаслідок чого досягається узгодженість між внутрішніми операційними процедурами та зовнішніми вимогами ринку. Зазначене, своєю чергою, забезпечує підвищення ефективності управління якістю та створює можливості для безперервного вдосконалення сервісних стандартів на основі аналітики даних і цифрових зворотних зв'язків.

З огляду на зазначене, доцільним є звернення до кількісних показників розвитку готельно-ресторанної галузі (рис. 1). Так, аналіз динаміки обсягів реалізованих готельно-ресторанних послуг в Україні відображає поступове відновлення та розширення ринку після кризових явищ. Зокрема, зростання загального показника з 17776,2 тис. грн у 2020 р. до 50372,6 тис. грн у 2025 р. свідчить про активізацію споживчого попиту та підвищення ділової активності підприємств галузі. Значне коливання значення у 2022 р. відобра-

жає вплив дестабілізуючих чинників зовнішнього середовища, зокрема наслідків повномасштабного вторгнення. Натомість подальше зростання у 2023–2025 рр. вказує на адаптацію підприємств до нових умов функціонування. При цьому домінування сегмента забезпечення стравами та напоями, зокрема, підтверджує його провідну роль у формуванні доходів галузі.

Деталізація структури послуг показує, що найбільшу частку формує діяльність ресторанів і мобільного харчування, при цьому її зростання з 14005,2 тис. грн у 2021 р. до 32771,6 тис. грн у 2025 р. засвідчує підвищення ролі сервісної складової. Сегмент тимчасового розміщування також демонструє позитивну динаміку, хоча й менш інтенсивну. Нерівномірність розвитку окремих підвидів діяльності, унаслідок цього, відображає

різний рівень впровадження інноваційних рішень у межах галузі. Зростання обсягів у більш технологізованих сегментах, зрештою, підтверджує ефективність цифровізації як чинника підвищення якості послуг. Відтак сучасна трансформація системи управління якістю орієнтується на використання аналітики даних для прогнозування споживчої поведінки, у результаті чого забезпечується узгодження пропозиції з динамікою попиту.

Інновації в закладах готельно-ресторанної індустрії відображають процес упровадження нових або вдосконалених рішень у сфері послуг, продуктів і технологій. Їх застосування орієнтується на задоволення споживацьких потреб і зміцнення ринкових позицій, унаслідок чого підвищується рівень конкурентоспроможності суб'єктів господарювання. Вказані перетворення виступа-



Рис. 1. Обсяг реалізованих готельно-ресторанних послуг в Україні

Джерело: складено на основі [8]

ють рушійною силою розвитку галузі, поряд із цим сприяють досягненню відповідності міжнародним стандартам обслуговування та закріпленню високих позицій у визначених сегментах ринку [3, с. 34].

Тому впровадження інновацій слід розглядати як визначальний чинник конкурентоспроможності закладів готельного та ресторанного бізнесу. При цьому оптимізація діяльності підприємств на основі інноваційних рішень створює передумови для формування унікальних конкурентних переваг, орієнтованих на потреби споживачів [7]. Відповідно розвиток системи управління якістю в умовах цифровізації поєднує технологічні, організаційні та сервісні компоненти, що дозволяє контролювати якість послуг та прогнозувати її зміни відповідно до динаміки попиту.

Сучасне цифрове середовище характеризується широким використанням інноваційних технологій, зокрема штучного інтелекту для персоналізації обслуговування та прогнозування попиту. Автоматизовані системи, своєю чергою, забезпечують раціоналізацію операційних процесів. Використання великих даних для аналізу поведінки клієнтів сприяє глибшому розумінню їхніх потреб. Хмарні рішення забезпечують безпечне зберігання інформації, а технології Інтернету речей підвищують рівень комфорту перебування гостей. Інтерактивні системи та внутрішні цифрові платформи інтегрують управлінські процеси в єдине інформаційне середовище. Технології RFID оптимізують доступ до послуг, що забезпечує підвищення якості сервісу. Сукупне застосування зазначених рішень підвищує ефективність управління та якість обслуговування, внаслідок чого досягається стабільний розвиток підприємств [1, с. 5-6].

У представлених умовах система управління якістю трансформується на основі інтеграції цифрових технологій у всі рівні управління, оскільки це забезпечує безперервний збір і обробку даних про якість послуг. Своєю чергою, наведені процеси дозволяють підприємствам оперативно коригувати параметри сервісу, завдяки чому досягається узгодженість між очікуваннями споживачів і фактичними результатами обслуговування.

Практична реалізація цифрових інновацій підтверджується діяльністю провідних компаній галузі, зокрема Marriott International впровадила мобільні ключі та безконтак-

тний check-in, що дозволило скоротити час очікування гостей і підвищити їх задоволеність [9]. Компанія Hilton реалізує концепцію «Connected Room», яка дає змогу гостям керувати параметрами номера через мобільний додаток, що сприяє підвищенню рівня комфорту та зниженню енергоспоживання [10]. McDonald's використовує цифрові кіоски самообслуговування, що оптимізують процес замовлення та підвищують ефективність обслуговування клієнтів [11]. Наведені вище приклади демонструють, що цифровізація забезпечує підвищення швидкості обслуговування та точності управлінських рішень, у результаті чого формується новий рівень якості послуг.

Відтак для поглиблення аналітичного розуміння тенденцій цифровізації на рівні всієї галузі доцільно звернутися до узагальнених статистичних даних, які відображають масштаби та динаміку використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) підприємствами тимчасового розміщення й організації харчування в Україні, що представлено на рис. 2. З огляду на подані дані, простежується поступове посилення цифрової трансформації підприємств цієї сфери у 2021–2025 рр. Передусім спостерігається зростання частки суб'єктів господарювання, що впроваджують цифрові технології у свої операційні процеси. Зокрема, у 2022–2024 рр. фіксується підвищення рівня використання штучного інтелекту з 6,7% до 7,1%, однак у 2025 р. відбувається зниження до 4,3%, що свідчить про нестабільність впровадження інновацій високого рівня складності. Відзначається також значне зростання підприємств із базовим рівнем цифрової інтенсивності з 29,0% у 2024 р. до 37,4% у 2025 р., що демонструє розширення цифрової бази галузі. Крім того, активізується використання CRM-систем (з 3,2% до 10,4%) та ERP-рішень (з 5,8% до 15,2%), що вказує на поглиблення автоматизації управлінських процесів. Водночас збільшується частка підприємств, що здійснюють електронний обмін даними з партнерами ланцюга постачання (з 11,9% до 22,5%), а також тих, що впроваджують мобільні додатки для клієнтів (до 15,9%), що підсилює клієнтоорієнтованість сервісу.

Відтак кардинально змінюється специфіка функціонування системи управління якістю, оскільки цифрові інструменти поступово інтегруються у всі важливі етапи надання

готельно-ресторанних послуг. З одного боку, відбувається стандартизація процесів через ERP– та CRM-рішення, що забезпечує прозорість і контроль якості, а з іншого – формуються умови для персоналізації обслуговування на основі цифрових даних. Тому цифрові інновації виступають механізмом стратегічного переосмислення інструментів до управління якістю, що посилює конкурентоспроможність підприємств галузі.

Досить демонстративним є те, що найбільш динамічне зростання демонструють технології, пов'язані з комунікацією та інтеграцією в цифрові екосистеми. Так, використання соціальних медіа збільшується до 58,1%, що підкреслює їх роль як базового каналу взаємодії з клієнтами. Так само зростає впровадження мобільних застосунків, що майже утричі розширює цифрові можливості сервісного супроводу. Технології робототехніки залишаються на відносно низькому рівні (1,5%–3,8%), що свідчить про обмежене проникнення автоматизованих фізичних рішень

у галузь. Безумовно, представлена структура цифровізації формує нерівномірність технологічного розвитку підприємств, оскільки перевага надається інструментам управлінсько-комунікаційного характеру.

Упровадження технологій автоматизації та персоналізації сприяє підвищенню ефективності функціонування готельно-ресторанних закладів, оскільки цифрові рішення забезпечують раціоналізацію операційних процесів. Поєднання автоматизованих систем із використанням великих даних та штучного інтелекту створює передумови для вдосконалення управлінських практик, унаслідок чого підприємства отримують можливість знижувати витрати та підвищувати якість обслуговування. Своєю чергою, інноваційні інструменти формують конструктивне розуміння потреб споживачів, завдяки чому зростає рівень їх задоволеності отриманими послугами, що, своєю чергою, зміцнює клієнтську лояльність [4].

Тут доцільно відзначити, що цифровізація управління якістю змінює характер взаємодії

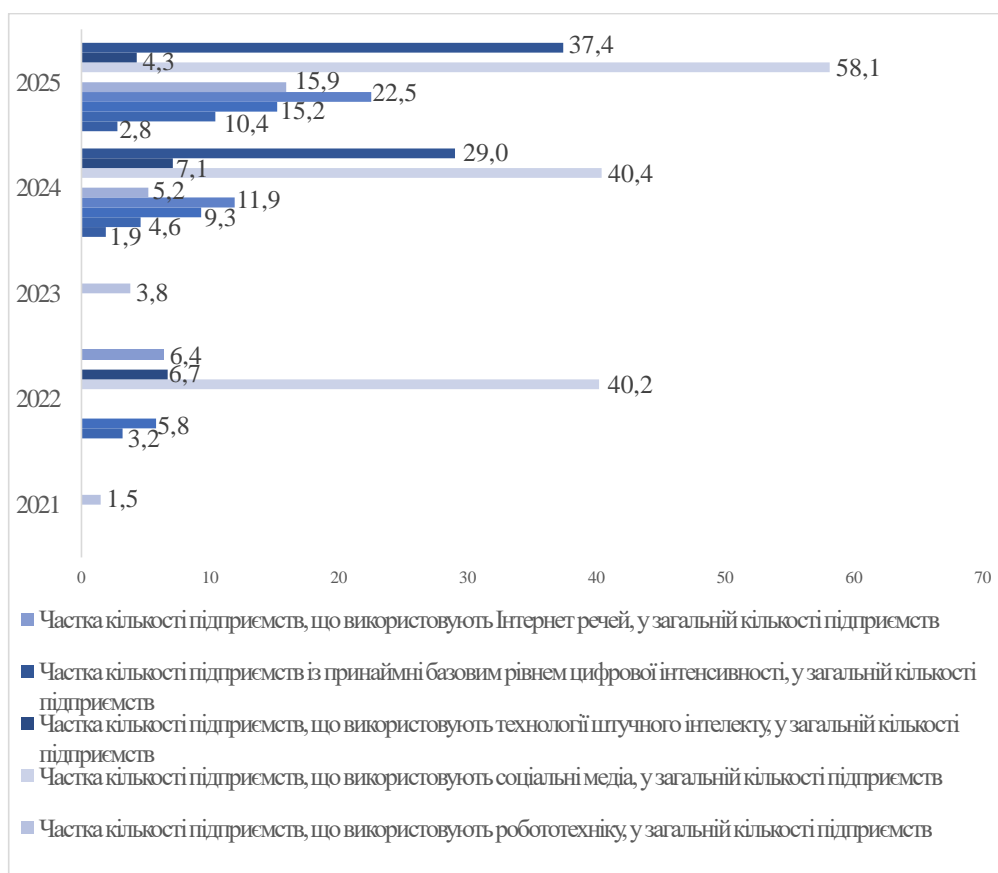


Рис. 2. Використання ІКТ на підприємствах тимчасового розміщення й організації харчування в Україні, %

Джерело: складено на основі [12]

між підприємством і споживачем, адже дані про поведінку клієнтів інтегруються у процес прийняття рішень. Відтак цифрові інструменти виступають рушієм адаптації системи управління якістю до динамічних умов ринку.

Інструментарій управління якістю у готельно-ресторанному господарстві охоплює комплекс взаємопов'язаних елементів, серед яких вагоме місце займає оцінювання задоволеності клієнтів через опитування та аналіз відгуків, що дає змогу визначати рівень відповідності послуг очікуванням споживачів. Якість обслуговування характеризується компетентністю персоналу, швидкістю надання послуг, а також станом чистоти і комфорту приміщень та якістю харчової продукції, що формує цілісне сприйняття сервісу. Оптимізація процесів передбачає підвищення ефективності діяльності підприємства, скорочення витрат і досягнення рівноваги між задоволеністю гостей і працівників, у результаті чого забезпечується стабільність функціонування системи [6, с. 260].

За представлених умов інтеграція цифрових технологій у зазначені інструменти забезпечує їх узгоджене функціонування, оскільки інформаційні системи об'єднують розрізнені елементи управління в єдину аналітичну платформу. Окреслені аспекти дають змогу здійснювати безперервний моніторинг якості послуг, оперативного виявляти відхилення та коригувати процеси, що підсилює результативність управлінських рішень і формує новий рівень конкурентних переваг підприємств сфери гостинності.

Одним із важливих чинників ефективного функціонування підприємств готельно-ресторанної сфери є якість наданих послуг, оскільки вона визначає рівень задоволення потреб споживачів. Якість послуг має відповідати встановленим стандартам і технічним вимогам, унаслідок чого забезпечується стабільність діяльності підприємства та досягнення прибутковості. Тому використання електронного меню (e-Menu) сприяє врахуванню індивідуальних запитів клієнтів, завдяки чому підвищується привабливість закладу та зростають доходи від реалізації продукції харчування [2].

У сучасних умовах цифрові рішення інтегруються у систему управління якістю таким чином, що забезпечується безперервна взаємодія із клієнтом на всіх етапах обслуговування. Наведений факт означає, що електронні інтерфейси замовлення спрощують процес

вибору страв, а також формують інформаційну базу для аналізу споживчих уподобань. Унаслідок цього підприємства отримують можливість адаптувати асортимент і сервісні пропозиції відповідно до реального попиту, що підвищує точність управлінських рішень і сприяє оптимізації ресурсного забезпечення.

Практичне впровадження таких інструментів підтверджується діяльністю різних суб'єктів галузі, зокрема мережа Starbucks застосовує мобільні додатки для попереднього замовлення та персоналізації обслуговування (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.starbucks.mobilecard&hl=uk>). Водночас компанія Domino's Pizza впроваджує цифрові платформи відстеження замовлень у режимі реального часу, що підвищує прозорість сервісу <https://play.google.com/store/apps/details?id=ua.com.coxo.dominos&hl=uk>). Поряд із цим готельна мережа Accor інтегрує цифрові рішення для управління клієнтським досвідом через онлайн-сервіси та CRM-системи (<https://group.accor.com>), унаслідок чого формується комплексний механізм до забезпечення якості послуг.

Покращення якості обслуговування клієнтів передбачає використання системи взаємопов'язаних показників, серед яких визначальне місце займає впровадження інноваційних технологій сервісу, адже вони забезпечують модернізацію процесів взаємодії з клієнтами. Відповідно дотримання строків виконання замовлень виступає важливим критерієм оцінювання ефективності діяльності, у результаті чого формується довіра споживачів до підприємства. Тому зміна культури обслуговування повинна бути спрямована на підвищення рівня професійної підготовки персоналу та орієнтацію на потреби клієнтів, що забезпечуватиме комплексне вдосконалення системи якості [2]. Відтак трансформація системи управління якістю отримує всі ознаки інтегрованої цифрової моделі, оскільки поєднання технологічних інструментів із традиційними механізмами дозволяє формувати гнучке середовище управління.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Проведений аналіз засвідчує, що цифрова трансформація готельно-ресторанної сфери є важливим чинником підвищення ефективності діяльності підприємств і якості обслуговування. Інтеграція сучасних технологій у бізнес-процеси забезпечує адаптивність до змін ринкового середовища, що сприяє зміц-

ненню конкурентних позицій галузі. Оцифрування операційної діяльності підвищує продуктивність праці та рівень задоволеності споживачів, унаслідок чого формується клієнтоорієнтована модель сервісу. Переорієнтація механізмів до оцінювання якості супроводжується зростанням ролі цифрових індикаторів і швидкості обробки даних. Аналіз статистичних показників підтверджує поступове відновлення ринку та зростання обсягів послуг, хоча зберігається нерівномірність упровадження інновацій між окремими сегментами. Більш технологізовані сегменти демонструють вищу динаміку розвитку, що підтверджує ефективність цифровізації як інструменту підвищення якості. Узагальнення практик провідних компаній і динаміки використання ІКТ засвідчує посилення ролі автоматизації, аналітики даних і цифрових платформ у забезпеченні безперервного моніторингу якості. Ці факти створюють передумови для оперативного вдосконалення сервісних процесів і формування інтегрованої моделі управління якістю. Тому подальший розвиток підприємств галузі пов'язаний із поєднанням технологічних, організаційних і сервісних інновацій, що забезпечує стійкі конкурентні переваги та довгострокову ефективність функціонування.

Перспективи подальших розвідок у цьому напрямі полягають у поглибленому аналізі інтеграції цифрових технологій у систему управління якістю з урахуванням галузевої специфіки, а також у розробленні адаптивних моделей оцінювання якості послуг на основі великих даних і штучного інтелекту.

ЛІТЕРАТУРА

1. Oliinyk N., Podolskyi M., Velykochyy V., Albeshchenko O., Domashenko S. Enhancing hotel and restaurant business efficiency through digital technologies. *Multidisciplinary Reviews*. 2024. № 7. P. 2024spe058. DOI: <https://doi.org/10.31893/multirev.2024spe058>
2. Kashchuk K. Innovative technologies as a factor in improving the quality of service organization in the hotel and restaurant business. *Економіка. Управління. Інновації*. 2024. Випуск № 1(34). DOI: [https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2024-1\(34\)-4](https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2024-1(34)-4)
3. Токарева В. І., Кравчук Т. В., Горюнова К. А. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: вплив на ефективність управління та якість обслуговування. *Міжнародний науковий журнал Інтернаука. Серія: Економічні науки*. 2024. № 10(2). С. 32-38. DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2024-10-10380>

4. Лисюк Т. В. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. *Економіка та суспільство*. 2024. Випуск 67. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13>

5. Стегней М. І., Нодь О. Л., Бергхауер О. О., Кампов Н. С. Трансформація готельно-ресторанного обслуговування в умовах цифровізації. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2024. Том 9. № 3. С. 26-29. DOI: <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2024-3-4>

6. Сушко Н. Сучасні інструменти управління якістю послуг у готельно-ресторанному господарстві. *Acta Academiae Beregsasiensis. Economics*. 2025. Випуск 8. С. 254-266. DOI: <https://doi.org/10.58423/2786-6742/2025-8-254-266>

7. Бондаренко Л. А., Стахорська О. О., Чаус В. А. Вплив інноваційних рішень на конкурентоспроможність закладів готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2025. Випуск 78. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-109>

8. Показники економічної діяльності підприємств сфери нефінансових послуг. Держстат, 2026. URL: <https://stat.gov.ua/uk/explorer?md5=5a98c1841f4f73e57f59cf154be8a873>

9. Digital Transformation in Hotels. Case Studies. 2026. URL: <https://digitaldefynd.com/IQ/digital-transformation-in-hotels-case-studies>

10. Introducing Confirmed Connecting Rooms by Hilton™. URL: <https://www.hilton.com/en/connecting-rooms/>

11. Термінали самообслуговування в McDonald's: світові технології з українською специфікою. URL: <https://systemgroup.com.ua/uk/project/terminaly-samoobslugovuvannya-v-mcdonalds-svitovi-tehnologiyi-z-ukrayinskoju-specyfikoju>

12. Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах. Держстат, 2026. URL: https://stat.gov.ua/uk/explorer?urn=SSSU%3ADF_INFORM_COMMUN_TECH_ENTRP%28-%29

REFERENCES

1. Oliinyk, N., Podolskyi, M., Velykochyy, V., Albeshchenko, O., & Domashenko, S. (2024). Enhancing hotel and restaurant business efficiency through digital technologies. *Multidisciplinary Reviews*, 7, 2024spe058. DOI: <https://doi.org/10.31893/multirev.2024spe058>
2. Kashchuk, K. (2024). Innovative technologies as a factor in improving the quality of service organization in the hotel and restaurant business. *Економіка. Управління. Інновації*, no. 1(34). DOI: [https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2024-1\(34\)-4](https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2024-1(34)-4)
3. Tokareva, V. I., Kravchuk, T. V., & Horiunova, K. A. (2024). Innovatsiini tekhnolohii

v hotelno-restorannomu biznesi: vplyv na efektyvnist upravlinnia ta yakist obsluhovuvannia [Innovative technologies in the hotel and restaurant business: impact on management efficiency and service quality]. *Mizhnarodnyi naukovi zhurnal Internauka. Seriia: Ekonomichni nauky*, no. 10(2), pp. 32-38. DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2024-10-10380> (in Ukrainian)

4. Lysiuk, T. V. (2024). Innovatsiini rishennia v hotelno-restorannomu biznesi: tekhnologii avtomatyzatsii ta personalizatsii posluh [Innovative solutions in the hotel and restaurant business: technologies of automation and personalization of services]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 67. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13> (in Ukrainian)

5. Stehnei, M. I., Nod, O. L., Berghauer, O. O., & Kampov, N. S. (2024). Transformatsiia hotelno-restorannoho obsluhovuvannia v umovakh tsyfrovizatsii [Transformation of hotel and restaurant services in the conditions of digitalization]. *Ukrainskyi zhurnal prykladnoi ekonomiky ta tekhniky*, no. 9(3), pp. 26-29. DOI: <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2024-3-4> (in Ukrainian)

6. Sushko, N. (2025). Suchasni instrumenty upravlinnia yakistiu posluh u hotelno-restorannomu hospodarstvi [Modern tools for quality management of services in the hotel and restaurant industry]. *Acta Academiae Beregsasiensis. Economics*, no. 8, pp. 254-266. DOI: <https://doi.org/10.58423/2786-6742/2025-8-254-266> (in Ukrainian)

7. Bondarenko, L. A., Stakhorska, O. O., & Chaus, V. A. (2025). Vplyv innovatsiinykh rishen na konkurentospromozhnist zakladiv hotelno-restorannoho biznesu

[The impact of innovative solutions on the competitiveness of hotel and restaurant establishments]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 78. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-109> (in Ukrainian)

8. State Statistics Service of Ukraine. (2026). Pokaznyky ekonomichnoi diialnosti pidpriemstv sfery nefinansovykh posluh [Indicators of economic activity of non-financial services enterprises]. Available at: <https://stat.gov.ua/uk/explorer?md5=5a98c1841f4f73e57f59cfl54be8a873> (in Ukrainian)

9. Digital Defynd. (2026). 8 Digital Transformation in Hotels [Case Studies]. Available at: <https://digitaldefynd.com/IQ/digital-transformation-in-hotels-case-studies>

10. Hilton. (n.d.). Introducing Confirmed Connecting Rooms by Hilton™. Available at: <https://www.hilton.com/en/connecting-rooms/>

11. SystemGroup. (n.d.). Terminaly samoobsluhovuvannia v McDonald's: svitovi tekhnologii z ukrainskoiu spetsyfikoio [Self-service terminals in McDonald's: global technologies with Ukrainian specifics]. Available at: <https://systemgroup.com.ua/uk/project/terminaly-samoobslugovuvannya-v-mcdonalds-svitovi-tehnologiyi-z-ukrayinskoyu-specyfikoio> (in Ukrainian)

12. State Statistics Service of Ukraine. (2026). Vykorystannia informatsiino-komunikatsiinykh tekhnologii na pidpriemstvakh [Use of information and communication technologies in enterprises]. Available at: https://stat.gov.ua/uk/explorer?urn=SS-SU%3ADF_INFORM_COMMUN_TECH_ENTRP%28~%29 (in Ukrainian)

Дата надходження статті: 31.03.2026

Дата прийняття статті: 21.04.2026

Дата публікації статті: 26.06.2026