найбільш значущий представник вірменської громади в Чеській Республіці та одночасно як один із провідних підприємців країни.

Виробництво «Марленки» у місті Фрідек-Містек розглядається як приклад того, яким чином підприємницькі ініціативи перетинаються із сучасними формами внутрішнього туризму. Майданчик сформувався як гібридний туристичний напрямок, що поєднує елементи індустріального туризму, гастрономічних практик, екскурсій фабрикою для туристів та шкільних груп, а також рекреаційну інфраструктуру, включаючи загальнодоступний парк для відпочинку. Подібні активності відображають актуальні тенденції внутрішнього туризму, орієнтовані на короткі поїздки, сімейні формати та освітнє дозвілля.

Поєднуючи підходи досліджень діаспор та туризму, робота показує, як локально вкорінені підприємства та впливові соціальні фактори серед діаспоральних спільнот можуть сприяти розвитку регіонального туризму, одночасно зміцнюючи наративи культурної інтеграції та соціальної згуртованості в рамках внутрішнього туризму.

УДК 640.4:659.126
ORCID: 0000-0003-1573-7710

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Ахмедова О.О., доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри туризму та готельно-ресторанного бізнесу
Жарова А.Є, здобувач вищої освіти
Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: цифрові технології, готельно-ресторанний бізнес, системи управління готелем, персоналізований сервіс, мобільні додатки, безконтактні технології.

Цифрові технології залишаються основним драйвером економічного зростання та умовою модернізації різних секторів економіки. Багато країн докладають значних зусиль для розвитку інформаційної інфраструктури та підвищення доступності цифрових послуг для населення, таких як послуги електронних платежів та електронної комерції, інтернет-торгівлі та Інтернету речей (IoT), краудфандингу, інтернет-банкінгу тощо. Вони також відіграють ключову роль у трансформації готельно-ресторанного бізнесу. Зокрема, у 2025 році близько 96% готелів світу інвестували у безконтактні технології, тоді як 76% підприємств вже планують впровадження штучного інтелекту. Використання цифрових систем дозволило підвищити ефективність операцій до 30% і зменшити навантаження на персонал до 70%. Водночас близько 77% гостей

віддавали перевагу автоматизованим сервісам, а понад 65% бронювань здійснювалося онлайн [1]. Це свідчить про те, що цифровізація стає ключовим чинником конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності.

В українській індустрії гостинності також спостерігається активна цифровізація. Зокрема, темпи впровадження цифрових технологій у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу зростають щорічно, що свідчить про їх високу ефективність та значущість для розвитку галузі. Найбільш поширеними інструментами є онлайн-бронювання, мобільні додатки, чат-



боти та безконтактні платежі. Водночас цифрові технології використовуються як інструмент планування подорожей у 78,7% випадків, що підкреслює їх ключову роль у взаємодії з клієнтами [2].

Цифровізація виробничих або управлінських процесів не обмежується звичайною автоматизацією внутрішніх процесів підприємства, оскільки передбачає перенесення частини роботи персоналу на програмне забезпечення. Завдяки такій оптимізації процесів підприємства сфери гостинності скорочують кількість дій, необхідних для виконання завдань, зменшують паперовий документообіг, кількість помилок, підвищують продуктивність персоналу.

Узагальнюючи досвід змін в інноваційній діяльності готельно-ресторанного бізнесу, можна визначити наступні технологічні тенденції в ресторанному бізнесі: технології великих данних, інтернет речей, доповнена реальність, чат-боти та месенджери, робототехніка, штучний інтелект, мобільні додатки тощо (рис. 1.1).

Рис. 1.1. Цифрові технології в готельно-ресторанному бізнесі

Джерело: узагальнено авторами на основі [1; 2; 3]

В умовах постійних викликів і швидких змін ресторатори та готельєри змушені максимально ефективно використовувати наявні ресурси, щоб зберегти життєздатність бізнесу, адже підприємства сфери гостинності особливо вразливі до наслідків війни. Зокрема, регулярні

відключення електроенергії, відтік молоді та скорочення частки платоспроможного населення змушують їх переглядати підходи до роботи з клієнтами, адаптувати операційну модель, активніше використовувати інформаційні технології у своїй роботі. Зараз майже неможливо представити заклад гостинності, що не має власного сайту, сторінки хоча б в одній соціальні мережі, QR-меню в ресторані, електронних платежів чи служби доставки.

Така потужна трансформація була б неможлива без розвиненого IT-сектору України, високого рівня проникнення інтернету та цифрової грамотності населення, особливо молоді і людей середнього віку. Державні ініціативи, зокрема амбітний проєкт «Держава в смартфоні», сформували сприятливе середовище для інновацій як у публічному, так і в приватному секторах. Ці зусилля доповнюються міжнародною підтримкою з боку глобальних технологічних компаній і культурним прийняттям цифрової стійкості на національному рівні.

Таким чином, цифрові технології в українському секторі гостинності є не просто інструментами модернізації, вони стали елементами стійкості, переосмислення бізнес-моделей і сталого розвитку. Колективний досвід галузі в умовах кризових потрясінь не лише прискорив упровадження цифрових рішень, а й заклав підґрунтя для формування більш розумної, гнучкої та глобально конкурентоспроможної екосистеми гостинності в Україні.

Список використаних джерел

1. Hospitality Statistics: Industry Trends and Data for 2025. URL: https://www.escoffier.edu/blog/world-food-drink/hospitality-industry-trends-and-statistics

2. Akhmedova O.O. Innovative approaches and digital technologies in hotel and restaurant business management in Ukraine under contemporary challenges / Managerial practices and challenges in various economic sectors: scientific monograph. Higher School of Social and Economic. Przeworsk: WSSG, 2025. 278 p. (pp 84-97) https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/32448

3. European Hotel Management School (EHL). (2024). Artificial intelligence in hospitality: Transforming service experience and efficiency. https://research.ehl.edu/hubfs/EHL-RESEARCH/Artificial-Intelligence-in-Hospitality-Transforming-Service-Experience-and-Efficiency.pdf