

3. Boo, S., & Busser, J.A. (2018). Tourists' hotel event experience and satisfaction: an integrative approach. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 35(7), 895-908 <http://dx.doi.org/10.1080/10548408.2018.1445066>.
4. Booking.com (2024). Sustainable Travel Report 2024. <https://news.booking.com/download/904910bb-db77-4886-9ead-accbf87ad891/sustainabletravelreport2024.pdf>.
5. Brida, J. G., Cortes-Jimenez, I., & Pulina, M. (2014). Has the tourism-led growth hypothesis been validated? A literature review. *Current issues in tourism*, 19(5), 394-430. <https://doi.org/10.1080/13683500.2013.868414>.
6. Buhalis, D., & Costa, C. (2006). *Tourism management dynamics: trends, management and tools*. Oxford: Elsevier. <https://www.sciencedirect.com/book/9780750663786/tourism-management-dynamics>.
7. Can, M., & Gozgor, G. (2016). Revisiting the tourism-growth nexus: evidence from a new index for the market diversification of tourist arrivals. *Current Issues in Tourism*, 21(10), 1157-1170. <https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1268103>.
8. Zhylenko, K., Redko, V., Jammal, M., Sidash, D., & Slivenko, V. (2026). Diversification of the EU tourism market as a driver of transformation in the hotel industry consumption model. *Journal of European Economy*, 25(1), 70-89. <https://doi.org/10.35774/jee2026.01.070>.

Агаларов А. Ф.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ

Ефективність є важливою економічною категорією, яка оцінює використання ресурсів та досягнення позитивних результатів. На рівні підприємства ефективність вимірюється співвідношенням між вкладеними ресурсами та отриманими результатами виробничої діяльності.

На сьогодні в готельно-ресторанному комплексі «Хан-Чінар» рівень інтеграції сучасних інформаційних технологій є невисоким. Більшість операцій виконується вручну або за допомогою традиційних методів, що суттєво знижує ефективність роботи підприємства та рівень задоволеності клієнтів.

Розглянемо актуальний рівень інтеграції інформаційних технологій у функціонування готельно-ресторанного комплексу. Станом на теперішній час комплекс «Хан-Чінар» обмежено застосовує сучасні ІТ-рішення у своїй щоденній діяльності. Основні операції, пов'язані з управлінням нерухомістю, бронюваннями, обслуговуванням у точках продажу та взаємодією з клієнтами, здебільшого виконуються вручну. Щодо адміністративної діяльності, готель і ресторани здебільшого покладаються на стандартні офісні програми для створення документів,

ведення таблиць і листування. Разом з тим, відсутність систем ERP (Enterprise Resource Planning) негативно позначається на плануванні ресурсів, закупівлях, управлінні персоналом та фінансовій звітності. Нами було проведено аналіз поточного стану впровадження ІТ-технологій у готельно-ресторанному комплексі «Хан-Чінар».

ІТ-інфраструктура готельно-ресторанного комплексу «Хан-Чінар» наразі виконує основні функції, проте є технічно застарілою, оскільки базується на ізольованих системах, які не мають між собою належної взаємодії. Така роз'єднаність ускладнює ефективне управління фінансами, обслуговуванням клієнтів і забезпеченням безпеки. Відсутність автоматизованих процесів у бронюванні, управлінні запасами та плануванні персоналу створює бар'єри для зниження витрат і покращення якості послуг. Поточні заходи безпеки мають обмежений функціонал і не передбачають використання сучасних технологій ідентифікації та доступу.

Щоб зберегти конкурентні переваги в індустрії гостинності, «Хан-Чінар» має перейти від ручних і розрізнених операцій до комплексної цифрової трансформації, що дозволить підвищити ефективність, покращити точність операцій та посилити орієнтацію на клієнта. Далі розглянемо ключові технологічні рішення, які можуть істотно вплинути на підвищення продуктивності та конкурентоспроможності цього малого підприємства:

1. Система управління готельною діяльністю (PMS) з інтеграцією модуля онлайн-бронювання.

2. Сучасні POS-рішення з модулями управління запасами. На відміну від звичайних кас, ці системи не лише обробляють платежі в ресторанах та кафе, а й автоматично ведуть облік товарів, допомагаючи уникати перевитрат та формувати замовлення постачальникам на основі фактичного залишку продукції.

3. CRM-системи для клієнтського менеджменту. Вони дозволяють створювати персоналізовані пропозиції, реалізовувати програми лояльності та ефективно сегментувати аудиторію.

4. Розумні номери та технології IoT (Internet of Things). Застосування інтелектуальних рішень дозволяє автоматизувати освітлення, клімат-контроль і медіа-системи, забезпечуючи гостям комфорт та зменшуючи витрати на енергію завдяки оптимізованому керуванню ресурсами.

5. Цифрове меню та мобільні замовлення. Введення систем мобільного меню з функцією замовлення через смартфон, безконтактних оплат та рекомендацій на базі ШІ дозволяє скоротити час обслуговування та покращити досвід клієнта.

6. Системи контролю доступу з RFID та біометрією. Вони забезпечують високий рівень безпеки як для гостей, так і для працівників, завдяки точному контролю доступу до окремих приміщень та автоматичному веденню журналів входу/виходу.

7. Інструменти бізнес-аналітики (BI). Такі платформи дають змогу об'єднувати та аналізувати дані з різних джерел – продажів, бронювання, фінансових операцій – для прийняття відповідних обґрунтованих управлінських рішень.

8. Енергоефективні рішення та екотехнології. Системи управління споживанням енергії, впровадження сонячних панелей, розумних термостатів і систем економії води дозволяють зменшити витрати та покращити екологічну відповідальність закладу.

У табл. 1 узагальнено перелік рекомендованих цифрових рішень для підвищення ефективності готельно-ресторанного комплексу «Хан-Чінар».

Запровадження вищезазначених цифрових технологій сприятиме значному зростанню ефективності операцій, рівня безпеки та якості обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «Хан-Чінар». Впровадження системи управління готельним майном (PMS) з функціями інтегрованого бронювання дозволить оптимізувати процес розподілу номерів і автоматизувати відповідні фінансові розрахунки, суттєво зменшуючи ризик людських помилок. Використання хмарного середовища для організації бронювання забезпечить більш зручний та прозорий доступ до послуг як у готельній, так і в ресторанный частині закладу.

Впровадження біометричних систем доступу та інструментів керування взаємовідносинами з клієнтами (CRM) підвищить рівень персоналізації сервісу й зміцнить безпеку перебування гостей. Застосування аналітичних платформ для обробки даних забезпечить керівництво об'єктивною інформацією для довгострокового планування, оперативного прийняття рішень і вдосконалення фінансової стратегії.

**« ЕКОНОМІКА І МЕНЕДЖМЕНТ 2026 :
 ПЕРСПЕКТИВИ ІНТЕГРАЦІЇ ТА ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ »**

Таблиця 1

Рекомендовані IT-рішення та їх переваги

Технологія	Пропоноване впровадження	Очікувані результати
Система управління майном (PMS)	Автоматизує бронювання номерів, виставлення рахунків та координацію господарських робіт	Підвищує ефективність, зменшує кількість помилок та покращує якість обслуговування клієнтів
Інтегрована система касових терміналів (POS)	Об'єднує транзакції ресторанів і готелів з системами інвентаризації та бухгалтерського обліку	Оптимізує управління фінансами та контроль запасів
Хмарна система бронювання	Онлайн-платформа для бронювання з автоматизованими підтвердженнями	Підвищує ефективність бронювання та зменшує ручну роботу
CRM програмне забезпечення	Централізує дані про гостей, програми лояльності та персоналізований маркетинг	Покращує залучення клієнтів та повторні звернення
Цифрове меню та мобільні замовлення	Система замовлень на основі QR-коду для гостей ресторану	Підвищує зручність, прискорює обслуговування та зменшує кількість операційних помилок
Біометричний та RFID контроль доступу	Смарт-картки та системи розпізнавання облич для гостей та персоналу	Підвищують безпеку та запобігають несанкціонованому доступу
Бізнес-аналітика та аналітика	Інструменти на основі даних для фінансової, клієнтської та операційної аналітики	Підтримують прийняття обґрунтованих рішень та оптимізацію доходів
Інтелектуальна система управління енергоспоживанням	Автоматизоване управління системами опалення, вентиляції та кондиціонування повітря та освітленням на основі заповнюваності	Зменшує витрати на енергію та підтримує ініціативи зі сталого розвитку

У підсумку, інвестування у зазначені IT-рішення дадуть змогу створити основу для цифрової трансформації діяльності комплексу, покращать взаємодію з клієнтами, а також сприятимуть формуванню стабільної конкурентної позиції на ринку індустрії гостинності.