

стандартів Green Key на масштабному рівні. Поєднання екологічної відповідальності з економічною ефективністю забезпечує стійкість галузі та привабливість для нового покоління туристів. Подальший розвиток потребує державної підтримки (гранти, податкові пільги), інвестицій у зелені технології, освіти персоналу та промоції для реалізації потенціалу в поствоєнний період.

### **Список використаних джерел:**

1. Балджи М. Д., Яслинська К. Д. Досвід європейських країн у впровадженні екологічних інновацій в готельному бізнесі. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2022. № 2(79). С. 79-88.
2. Каленська В. П., Любченко В. В. Зелений готельний бізнес: екологічна відповідальність. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2023. № 9. С. 30-37.
3. Ковальчук І. І. Концепція екоготелю як інноваційний тренд розвитку готельно-ресторанного бізнесу. *Acta Academiae Beregsasiensis: Geographica et Recreatio*. 2024. № 2. С. 69-78.
4. Ковтун А., Шаран Л., Пушка О., Шаран А., Бондар Н. Екологізація підприємств готельно-ресторанного бізнесу: глобальний та вітчизняний досвід. *SWorldJournal*. 2024. № 3 (25-03). С. 133-141.
5. Терещук Н. В., Транченко Л. В., Транченко О. М., Шашеро А. М. Екологізація готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Одеського національного університету. Географічні та геологічні науки*. 2023. Т. 28. № 1(42). С. 105-114.

**Канд. істор. наук Сливенко В. А., Оксак В. С.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

## **ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

У сучасному світі цифрові технології все більше впливають на різні сфери діяльності людини, зокрема на готельно-ресторанний бізнес. Цифровізація стала важливою складовою розвитку цієї галузі, оскільки вона допомагає підприємствам працювати ефективніше та відповідати очікуванням клієнтів. Сьогодні більшість людей користується смартфонами, інтернетом і онлайн-сервісами, тому готелі та ресторани змушені адаптуватися до нових умов.

Актуальність теми полягає в тому, що цифрові технології вже стали звичними для споживачів. Клієнти очікують швидкого обслуговування, зручного бронювання та можливості отримати всю необхідну інформацію онлайн. Якщо заклад

не використовує сучасні технології, він може втратити частину клієнтів. Саме тому цифровізація є важливим напрямом розвитку готельно-ресторанної сфери.

Розглянемо основні напрями процесів цифровізації у готелях та ресторанах і визначимо їх вплив на якість обслуговування клієнтів, а також проаналізуємо основні проблеми, які виникають під час впровадження цифрових технологій.

Основні напрями цифровізації у готельно-ресторанній сфері.

Одним із найпоширеніших напрямів цифровізації є онлайн-бронювання. За допомогою спеціальних сайтів і мобільних додатків клієнти можуть швидко знайти готель або ресторан, ознайомитися з умовами обслуговування, цінами та відгуками інших відвідувачів. Онлайн-бронювання значно спрощує процес планування поїздок і дозволяє заощадити час.

У готелях широко використовуються автоматизовані системи управління. Вони допомагають вести облік гостей, контролювати заселеність номерів, планувати прибирання та організувати роботу персоналу. Завдяки таким системам зменшується кількість помилок і підвищується загальна ефективність роботи закладу. У ресторанах цифровізація проявляється через використання електронних меню та QR-кодів. Відвідувачі можуть переглянути меню на своєму смартфоні, ознайомитися з описом страв і цінами, а також зробити замовлення без зайвого очікування. Це особливо зручно в години пік, коли заклад має велику кількість клієнтів.

Крім того, важливу роль відіграють соціальні мережі та вебсайти. За їх допомогою готелі та ресторани рекламують свої послуги, інформують клієнтів про акції та спеціальні пропозиції, а також підтримують зв'язок із постійними відвідувачами. Вплив цифровізації на якість обслуговування клієнтів. Цифрові технології значно покращують якість обслуговування клієнтів. Насамперед вони роблять процес отримання послуг більш зручним. Клієнти можуть у будь-який час отримати інформацію про заклад, забронювати номер або столик і спланувати свій візит.

Автоматизація процесів зменшує навантаження на персонал. Працівники витрачають менше часу на рутинні завдання, такі як оформлення бронювань або приймання замовлень, і можуть більше уваги приділяти гостям. Це позитивно впливає на загальне враження клієнтів від обслуговування. Також цифровізація

дозволяє збирати інформацію про вподобання клієнтів. На основі цих даних готелі та ресторани можуть пропонувати персональні знижки, бонуси або спеціальні пропозиції. Такий підхід сприяє підвищенню лояльності клієнтів і заохочує їх повертатися знову.

Проблеми впровадження цифрових технологій. Але, незважаючи на численні переваги, цифровізація має й певні труднощі. Однією з головних проблем є висока вартість впровадження сучасних технологій. Для невеликих готелів і ресторанів це може стати серйозною перешкодою, оскільки потребує значних фінансових витрат. Ще однією проблемою є необхідність навчання персоналу. Не всі працівники швидко пристосовуються до нових систем і програм, що може викликати труднощі на початковому етапі їх використання. Крім того, технічні збої або проблеми з інтернетом можуть негативно впливати на роботу закладу та створювати незручності для клієнтів.

Також важливим питанням є захист персональних даних клієнтів, оскільки цифрові системи зберігають велику кількість інформації. Отже, цифровізація має значний позитивний вплив на швидкий розвиток підприємств готельно-ресторанної сфери.

#### **Список використаних джерел:**

1. Жиленко К. М., Яровенко Т. С., Ставицька А. В., Самойленко А. О. Основні аспекти сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Економіка. Фінанси. Право*. 2024. №5. URL: <http://efp.in.ua/uk/releases>.
2. Сливенко В. А., Редько В. Є. Аналіз сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності та туризму Німеччини. *Інфраструктура ринку*. 2024. № 80. URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/80-2024>.
3. Виклики та інновації у XXI столітті: туризм, гостинність: монографія. Автори: Жиленко К., Сідаш Д., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ходак О. Дніпро: 2025. 250 с. URL: [http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Vyklyky\\_ta\\_innov\\_turyzm\\_gostyn.pdf](http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Vyklyky_ta_innov_turyzm_gostyn.pdf).
4. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Автори: Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. <https://dx.doi.org/10.15421/512305>.