

ресурсами. Реалізація зазначених заходів дозволяє забезпечити стійкий розвиток готельних підприємств та підвищити їх конкурентоспроможність.

### **Список використаних джерел:**

1. Jammal M., Zhylenko K. Trends in the Use of Artificial Intelligence in Hospitality Establishments. Економіка і менеджмент 2025: перспективи інтеграції та інноваційного розвитку: зб. наук. праць Міжнар. наук.-практ. конф., 3-4 квіт. 2025 р.: у 9 т. Дніпро: Видавець Біла К. О., 2025. Т. 7: Мейнстрим і драйвери розвитку міжнародного туризму та індустрії гостинності. 2025. С. 55-57. URL: [https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/2025/materiali\\_konferentciy/5\\_Zbirnyk-konferentsiyi-2025-Tom-7.pdf](https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/2025/materiali_konferentciy/5_Zbirnyk-konferentsiyi-2025-Tom-7.pdf).
2. Жиленко К. М., Колчина М. О. Теоретичні основи стратегії розвитку суб'єкта господарювання в ресторанному бізнесі. Економіка і менеджмент 2025: перспективи інтеграції та інноваційного розвитку: зб. наук. праць Міжнар. наук.-практ. конф., 3-4 квіт. 2025 р.: у 9 т. Дніпро: Видавець Біла К. О., 2025. Т. 7: Мейнстрим і драйвери розвитку міжнародного туризму та індустрії гостинності. 2025. С. 64-66. URL: [https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/2025/materiali\\_konferentciy/5\\_Zbirnyk-konferentsiyi-2025-Tom-7.pdf](https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/2025/materiali_konferentciy/5_Zbirnyk-konferentsiyi-2025-Tom-7.pdf).
3. UNWTO World Tourism Barometer. 2021. Vol. 19. Issue 1. 44 p. URL: [http://tourlib.net/wto/UNWTO\\_Barometer\\_2021\\_01.pdf](http://tourlib.net/wto/UNWTO_Barometer_2021_01.pdf).
4. Виклики та інновації у XXI столітті: туризм, гостинність: монографія. Автори: Жиленко К., Сідаш Д., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ходак О. Дніпро: 2026. 212 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).
5. Дніпропетровщина туристична. Довідник / за ред. К. М. Жиленко. Дніпро, 2025. 73 с. URL: [http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Dnipropetr\\_turystychna\\_dovidnyk\\_2025.pdf](http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Dnipropetr_turystychna_dovidnyk_2025.pdf).

**Д-р екон. наук Жиленко К. М., Карпіченко В. Р.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

## **РОЛЬ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ІННОВАЦІЙ В ТЕХНОЛОГІЧНІЙ ТРАНСФОРМАЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ**

Сучасна парадигма функціонування індустрії гостинності неможлива без інтеграції штучного інтелекту (AI), який виступає не просто допоміжним інструментом, а фундаментальним фактором трансформації маркетингу, стратегічного прогнозування та сервісної логістики. Ресурсний потенціал AI дозволяє радикально підвищити якість управлінських рішень за рахунок швидкості опрацювання масивів даних та генерації персоналізованих клієнтських пропозицій. Водночас, впровадження таких технологій формує нові виклики: від етичних аспектів

## **Том 8. ІННОВАЦІЙНІ ВЕКТОРИ ТРАНСФОРМАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ТА КЕЙТЕРИНГУ**

володіння даними до трансформації ролі працівника в системі «людина-машина». Як зазначають дослідники, управлінська функція сьогодні еволюціонує у площину «менеджменту алгоритмів», де керівник координує роботу програмних комплексів нарівні з людським капіталом [1]. Інструментарій AI наразі є базою для глибокої аналітики споживчої поведінки, автоматизації комунікаційних каналів та предиктивного моделювання попиту. Для досягнення стійких результатів менеджмент закладу має не просто впроваджувати софт, а інтегрувати цифрові показники у загальну систему KPI, переглядати зони відповідальності та адаптувати програми навчання персоналу [2]. Основні концептуальні підходи до інноваційного розвитку галузі систематизовано у табл. 1.

*Таблиця 1*

### **Концептуальна ретроспектива інноваційного розвитку сфери гостинності, 2020-2026 рр.**

<b>Автор (період)</b>	<b>Домінантна теза концепції</b>	<b>Стратегічні орієнтири для менеджера</b>
M. Sigala (2020-2023)	Цифровізація як платформа для спільного створення цінності з клієнтом	Впровадження екосистем CRM+BI; проектування безшовного customer journey
U. Gretzel et al. (2021)	Роботизація контактних зон; пріоритет етики та кібербезпеки.	Розробка політик прозорості даних; контроль впливу AI на емпатію в сервісі
S. E. Kimes (2020-2024)	Технологічна інтеграція (POS, Payments) як фундамент доходності	Аналітика середнього чека в реальному часі; вдосконалення UX-платежів

*Джерело: сформовано та адаптовано авторами на основі [3-5]*

Узагальнюючи погляди науковців, можна стверджувати, що архітектура управління сучасним рестораном суттєво розширюється. Класичний цикл (планування, організація, мотивація, контроль) не нівелюється, проте наповнюється новим інструментарієм:

- планування та контроль трансформуються в аналітичну функцію (використання business intelligence та прогнозних моделей);
- мотивація переорієнтовується на стимулювання цифрової грамотності та адаптивності працівників;
- організація стає гібридною, забезпечуючи синергію між операційною гнучкістю машини та емоційним інтелектом людини.

Сучасний менеджер ресторанного бізнесу у XXI столітті повинен володіти

мультидисциплінарними навичками, поєднуючи глибоке розуміння операційних процесів із компетенціями в галузі цифрового менеджменту. Особлива увага має приділятися етиці роботи з персональними даними та поетапному впровадженню інновацій (через пілотні проєкти та інтеграцію з існуючими системами POS/CRM/KDS) [5-7].

Таким чином, управління суб'єктом ресторанної індустрії сьогодні – це багатовимірний процес, де цифрові системи автоматизують рутину, дозволяючи менеджменту зосередитися на стратегічному аналізі та створенні унікального клієнтського досвіду. Перехід від ручного керування до прийняття рішень на основі Data-driven підходу є ключовою умовою виживання та розвитку в динамічному ринковому середовищі.

#### **Список використаних джерел:**

1. Cornell Hospitality Quarterly URL: <https://journals.sagepub.com/home/cqx>.
2. Accenture. Technology trends in hospitality, personalization and cloud POS URL: <https://www.accenture.com>.
3. Euromonitor URL: <https://www.euromonitor.com> and <https://www.mintel.com>.
4. Chatbots in hospitality: reservation and service automation URL: <https://www.mdpi.com>.
5. IEEE Internet of Things Journal. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/xpl/RecentIssue.jsp?punumber=6488907>.
6. Cambridge Consultants / Industry whitepapers URL: <https://www.cambridgeconsultants.com/insights>.
7. WHO. URL: <https://www.who.int>.

**Д-р екон. наук Жиленко К. М., Куцевол Д. Г.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

### **СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ РЕСТОРАННИМ ПІДПРИЄМСТВОМ В УМОВАХ ВИСОКОКОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА**

У сучасних умовах розвитку економіки ресторанний бізнес є однією з найбільш динамічних сфер діяльності, що характеризується високим рівнем конкуренції, постійною зміною потреб споживачів та активним впровадженням інноваційних технологій. Під впливом цифровізації економіки та глобалізаційних процесів підприємства ресторанного господарства змушені постійно адаптувати