

*Савченко А. І.,  
здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти  
(Науковий керівник: к.т.н., доцент Савеленко Г. В.)  
Центральноукраїнський національний технічний університет  
м. Кропивницький*

## **ДИДЖИТАЛІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

Диджиталізація готельно-ресторанного бізнесу (HoReCa) стала не просто трендом, а необхідною умовою виживання та розвитку в сучасному конкурентному середовищі. Під диджиталізацією розуміється комплексне впровадження цифрових технологій у всі аспекти діяльності підприємств сфери гостинності, від бронювання та реєстрації до обслуговування клієнтів та управління внутрішніми процесами. Пандемія COVID-19 значно прискорила ці процеси, змусивши підприємства адаптуватися до нових реалій та очікувань споживачів.

Сучасний готельно-ресторанний бізнес характеризується стрімким впровадженням інноваційних цифрових рішень [2]. Мобільні додатки та онлайн-платформи бронювання стали стандартом індустрії, дозволяючи клієнтам легко знаходити, порівнювати та резервувати місця в готелях і ресторанах. Платформи як Booking.com, Airbnb у готельному секторі та Uber Eats, Glovo в ресторанному сегменті кардинально змінили підходи до ведення бізнесу.

Безконтактні технології та QR-коди набули особливої популярності, особливо після пандемії [3]. Клієнти можуть отримувати інформацію про послуги, переглядати меню, робити замовлення та здійснювати оплату, мінімізуючи фізичний контакт з персоналом.

Штучний інтелект та чат-боти революціонізують сферу обслуговування клієнтів, забезпечуючи цілодобову підтримку, персоналізовані рекомендації та швидке вирішення стандартних запитів [1]. Системи управління відносинами з клієнтами (CRM) дозволяють підприємствам збирати та аналізувати дані про споживачів, створюючи персоналізовані пропозиції та покращуючи якість сервісу.

Готельна індустрія активно впроваджує автоматизацію процесів реєстрації та виписки через системи самообслуговування. Гості можуть самостійно реєструватися за допомогою кіосків або мобільних додатків, що значно скорочує час очікування та зменшує навантаження на рецепцію.

Концепція «розумних номерів» набирає обертів завдяки IoT-технологіям. Гості можуть керувати освітленням, температурою, телевізором та іншими пристроями через мобільні додатки або голосові команди. Датчики руху та присутності дозволяють автоматично регулювати параметри в номері, забезпечуючи комфорт та енергоефективність.

Цифровий консьєрж-сервіс надає гостям доступ до інформації про готель, місцеві атракції, транспорт та можливість замовлення додаткових послуг через мобільний додаток або планшет у номері.

Ресторанний бізнес переживає справжню цифрову революцію. Цифрові меню, доступні через QR-коди, не лише зменшують контакт між персоналом і відвідувачами, але й дозволяють легко оновлювати інформацію про страви, ціни та наявність інгредієнтів в режимі реального часу.

Системи онлайн-замовлення та доставки стали критично важливими, особливо в умовах карантинних обмежень. Власні мобільні додатки ресторанів дозволяють уникати комісій агрегаторів та зберігати прямий контакт з клієнтами.

Автоматизація кухонних процесів включає використання роботизованих систем для приготування простих страв, управління запасами за допомогою RFID-технологій та прогнозування попиту на основі аналізу великих даних.

Диджиталізація приносить значні економічні переваги: оптимізацію витрат на персонал, зменшення операційних витрат, підвищення ефективності управління ресурсами. Автоматизація рутинних процесів дозволяє співробітникам зосередитися на наданні якісного сервісу.

Покращення «customer experience», тобто враження клієнта від наданої послуги чи сервісу досягається через персоналізацію послуг, швидкість обслуговування та зручність використання цифрових рішень. Клієнти можуть легко залишати відгуки та отримувати відповіді на запити.

Однак диджиталізація також несе виклики, зокрема питання кібербезпеки та захисту персональних даних клієнтів. Підприємства мають інвестувати в надійні системи безпеки та відповідати вимогам законодавства про захист даних.

Майбутнє готельно-ресторанного бізнесу буде характеризуватися ще більшою інтеграцією цифрових технологій. Прогнозується розвиток голосових інтерфейсів, розширення можливостей штучного інтелекту для прогнозування потреб клієнтів та оптимізації операційних процесів.

Інтеграція з метавсесвітом та технологіями віртуальної і доповненої реальності (VR/AR) відкриває нові можливості для презентації послуг, віртуальних турів готелями та ресторанами, а також створення унікальних розважальних досвідів.

Сталий розвиток через цифрові рішення стає все більш важливим. Технології допомагають оптимізувати споживання ресурсів, зменшувати харчові відходи, контролювати енергоспоживання та забезпечувати екологічну відповідальність бізнесу.

Диджиталізація готельно-ресторанного бізнесу є незворотним процесом, який кардинально змінює індустрію гостинності. Успішна адаптація до цифрових трендів вимагає від підприємств стратегічного підходу, інвестицій в технології та навчання персоналу.

Рекомендується поетапне впровадження цифрових рішень, починаючи з найбільш критичних процесів, таких як бронювання та оплата. Важливо зберігати баланс між технологічними інноваціями та людським фактором в обслуговуванні, адже гостинність залишається в основі успіху цієї індустрії.

Підприємства, які активно впроваджують диджиталізацію, отримують конкурентні переваги, покращують операційну ефективність та задовольняють зростаючі очікування сучасних споживачів. Майбутнє належить тим, хто зможе гармонійно поєднати технологічні інновації з традиційними цінностями гостинності.

### Список використаних джерел:

1. AI in Hospitality: Advantages & Use Cases. Oracle NetSuite. URL: <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/business-strategy/ai-hospitality.shtml> (date of access: 26.04.2025).
2. School E. G. Top hospitality tech trends not to miss in 2025. Hospitality News & Business Insights by EHL. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/technology-trends-hospitality-industry> (date of access: 26.04.2025).
3. The rise of QR codes in hospitality during the pandemic. SevenRooms. URL: <https://sevenrooms.com/blog/the-rise-of-qr-codes-in-hospitality-during-the-pandemic> (date of access: 25.04.2025).

УДК 004.738.5:658.8

*Сарібекян Г. О.,  
здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти  
(Науковий керівник: д.е.н., професор Зайченко В. В.)  
Центральноукраїнський національний технічний університет  
м. Кропивницький*

## **ІННОВАЦІЙНІ МОДЕЛІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ: АНАЛІЗ СУЧАСНИХ СТРАТЕГІЙ ТА ТЕНДЕНЦІЙ**

Цифрова трансформація світової економіки зумовила стрімке зростання ролі електронної комерції як одного з провідних каналів ведення бізнесу, що інтегрує інноваційні технології, аналітику великих даних, автоматизацію логістичних процесів та персоналізовану взаємодію з клієнтом. У постпандемічний період, на тлі розвитку Web 3.0, мобільної комерції, штучного інтелекту та блокчейн-рішень, традиційні моделі e-commerce зазнають глибоких трансформацій, поступаючись місцем більш гнучким, адаптивним та технологічно обґрунтованим підходам. З огляду на високий динамізм цифрового середовища, виникає потреба у всебічному аналізі сучасних стратегій електронної комерції, виявленні ефективних інноваційних моделей і формуванні прогностичних тенденцій розвитку цього сектору.

Актуальність теми дослідження обумовлена кількома фундаментальними чинниками:

1. Зростанням глобального ринку e-commerce. За оцінками експертів, обсяг світової електронної торгівлі досягне понад 8 трлн доларів США у 2027 році, що свідчить про системне перетворення каналів збуту та споживчих практик [1].

2. Появою нових форматів електронної комерції, зокрема D2C (direct-to-consumer), S-commerce (соціальна комерція), V-commerce (віртуальна комерція), що вимагають нових підходів до управління клієнтським досвідом, брендингом і цифровим ланцюгом створення вартості.

3. Активізацією інноваційної конкуренції. Компанії конкурують не лише ціною, а й технологічними перевагами – використанням штучного інтелекту для рекомендаційних систем, інтеграцією доповненої реальності (AR), голосових помічників та автоматизованих систем обробки замовлень.