УДК 640.43:338.48

https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6(12)-65-77

Кіш Галина Вікторівна кандидат економічних наук, доцент кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства, ДВНЗ «Ужгородський національний університет», пл. Народна, 3, м. Ужгород, 88000, https://orcid.org/0000-0002-6201-9589

ІННОВАЦІЙН ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

Анотація. Сучасна економіка визнає інновації як основну складову успіху. У період кризових явищ і фундаментальних змін інновації стають потужною стратегією та інструментом протидії кризі. Швидка глобалізація ринків, скорочення життєвого циклу продуктів і потреба у постійному оновленні якості товарів та послуг роблять інноваційні технології надзвичайно актуальними. Готельно-ресторанним підприємствам, також необхідно залучати більше клієнтів і зробити їх постійними. Це вимагає впровадження інноваційних рішень, модернізації технологій та раціоналізації процесів для збереження часу, грошей та енергії. Тому, у конкурентному середовищі готельно-ресторанного бізнесу інновації відіграють важливу роль у підвищенні та забезпеченні конкурентної переваги. Однак, впровадження інноваційних технологій може зустрічати перешкоди, такі як висока вартість, потреба в ресурсах для навчання та опору з боку як керівників, так і працівників. Проте, згідно зі сучасними науковими дослідженнями та практикою, лише постійні та безперервні інновації допоможуть подолати існуючі проблеми. Навіть невеликі зміни можуть забезпечити конкурентоспроможність і високий прибуток. Таким чином, інновації є ключовим фактором економічного росту та конкурентоспроможності, допомагаючи готельно-ресторанному господарству адаптуватися до змін в сучасній системі. В даній науковій статті серед основних інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі розглянуто: «екологічні» готелі, розумне резервування парковки, віртуальні (цифрові) ключі від номерів, застосування інфрачервоних сканерів, безконтактні платіжні системи, веб-чат-боти, голосове керування, автоматизовані системи управління майном та віртуальну та доповнену реальність. Виділено їх особливості застосування та переваги, які вони надають власникам підприємств.

Ключові слова: інновація, інноваційні технології, готельно-ресторанні підприємства.

Kish Galyna Viktorivna Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Tourism Infrastructure and Hotel and Restaurant Management, Uzhhorod National University, Narodna Square, 3, Uzhgorod, 88000, https://orcid.org/0000-0002-6201-9589

INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE ACTIVITIES OF HOTEL AND RESTAURANT ENTERPRISES

Abstract. The modern economy recognizes innovation as a key component of success. In the period of crisis phenomena and fundamental changes, innovations become a powerful strategy and tool for countering the crisis.

The rapid globalization of markets, the shortening of the life cycle of products and the need to constantly update the quality of goods and services make innovative technologies extremely relevant. Hotel and restaurant enterprises also need to attract more customers and make them permanent. This requires the implementation of innovative solutions, modernization of technologies and rationalization of processes to save time, money and energy. Therefore, in the competitive environment of the hotel and restaurant business, innovations play an important role in increasing and ensuring competitive advantage. However, the implementation of innovative technologies can face obstacles such as high cost, the need for training resources, and resistance from both managers and employees. However, according to modern scientific research and practice, only constant and continuous innovation will help to overcome existing problems. Even small changes can ensure competitiveness and high profits. Thus, innovation is a key factor in economic growth and competitiveness, helping the hotel and restaurant industry to adapt to changes in the modern system. In this scientific article, among the main innovative technologies in the hotel and restaurant business, the following are considered: "environmental" hotels, smart parking reservation, virtual (digital) room keys, the use of infrared scanners, contactless payment systems, web chatbots, voice control, automated property management systems and virtual and augmented reality. Their features of application and the advantages they provide to business owners are highlighted.

Keywords: innovation, innovative technologies, hotel and restaurant enterprises.

Постановка проблеми. Кожна країна прагне створити найсприятливіші умови для розвитку туризму та готельно-ресторанної галузі. У такому контексті особливо важливими є інноваційні технології, оскільки вони сприяють швидкому впровадженню досягнень науки та техніки в практику роботи підприємств готельно-ресторанної індустрії. Це має велике значення, оскільки в економіці інновації стають методом конкуренції, що призводить до

зниження витрат, збільшення прибутку, створення нових потреб, притоку фінансових ресурсів, підвищення іміджу виробника нових продуктів, відкриття та захоплення нових ринків, включаючи зовнішні. Для успішного застосування інноваційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі необхідні глибокі економічні знання та ефективне їх використання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Темі інноваційних технологій та інноваційної діяльності в сфері готельно-ресторанного бізнесу присвячували свої роботи такі вчені: Гросул В., Балацька Н., Журавльова С., Цвілий С., Міхненко М., Лихолат О., Вишнікіна О., Теплюк М., Чхало О. та інші.

Мета статті. Проаналізувати найбільш популярні інноваційні технології, що використовуються в сфері готельно-ресторанного бізнесу, визначивши їх основні переваги.

Виклад основного матеріалу. Аналізуючи інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі можна представити найбільш популярні серед них в наступний перелік:

1. «Екологічні» готелі. Сьогодні дбайливе ставлення до навколишнього середовища та екологічна безпека стали невід'ємною складовою частиною сучасної готельної галузі. Екологічно орієнтований готель не тільки відповідає сучаснім тенденціям, але й дозволяє значно знизити витрати на ресурсне забезпечення підприємства за допомогою передових технологій. Використання енергоефективних технологій, сортування сміття та його подальша переробка, застосування екологічно чистих миючих засобів, використання органічних продуктів харчування, використання екологічно безпечних будівельних матеріалів і відновлюваних джерел енергії - все це сприяє позитивному іміджу "екологічного" готелю, що стає конкурентною перевагою [3].

Загалом, відповідно до програми сертифікації Green Key (міжнародна екологічна сертифікація готелів та туристичних об’єктів, яка відзначає їх відповідальне та дбайливе ставлення до навколишнього середовища та активну участь у соціальному житті), найбільша кількість екоготелів у світі наявна у Франції – 226, Данії - 86, Німеччині - 27 [4].

Однією з важливих переваг сертифікації Green Key є наявність критеріїв, спрямованих на екологічну освіту та формування свідомості гостей, працівників і постачальників готелю, спрямованої на екологічні цінності. Для отримання еко-сертифікату готель повинен відповідати п'ятдесяти обов'язковим критеріям, а також щорічно пройти аудит та тренінги з врахуванням критеріїв програми.

Зростаючий інтерес до здорового способу життя призвів до переорієнтації багатьох готелів на цей сегмент. Вони відкривають тренажерні

зали, фітнес-центри та spa-салони, будують басейни, оновлюють меню, включаючи безглютенові та дієтичні страви, а також відкривають додаткові ресторани з "здоровою кухнею".

Для «зелених» готелів, щоб знизити свій негативний вплив на довкілля необхідно активно працювати над реалізацією чотирьох основних пріоритетів в сфері екологічності:

•*Скорочення споживання електроенергії*: готель використовує енергоефективне освітлення, включає автоматичні системи вимкнення світла та регулювання температури у номерах, а також встановлює енергоефективні прилади та обладнання. Інтелектуальні термостати та датчики присутності є інноваційними технологіями, які дозволяють відстежувати зміни в присутності людей і реагувати на них. Такі системи керування енергією використовують складні алгоритми машинного навчання для аналізу термодинаміки, місцевих погодних умов і пікових навантажень з метою оптимізації енергоспоживання в режимі реального часу протягом всього року.

Завдяки інноваційним інтелектуальним системам керування енергією, готелі та ресторани можуть знизити свої витрати на електроенергію до 20 відсотків. Ці системи дозволяють досягти швидкого періоду окупності від 12 до 24 місяців, що є одним з найкоротших термінів повернення інвестицій у галузі. Крім того, вони можуть значно підвищити ринкову вартість готельно-ресторанного підприємства [3].

Такі інноваційні технології дозволяють готелям та ресторанам ефективніше управляти своїм енергоспоживанням, знижуючи зайві витрати і покращуючи екологічну ефективність. Це не тільки сприяє економічним перевагам, але й сприяє створенню сталого та енергоефективного середовища для готельно-ресторанного бізнесу.

Крім того, проводяться навчальні програми для працівників щодо раціонального споживання електроенергії. Готель використовує енергоефективні матеріали та технології при будівництві та реконструкції. Це включає добре ізольовані стіни, вікна з низьким коефіцієнтом проникнення тепла, системи управління енергоефективністю та інші інноваційні рішення, що допомагають зберегти енергію.

•*Скорочення споживання води.* Один із ключових аспектів екологічної діяльності готелів полягає в скороченні споживання води. Ця ініціатива відіграє важливу роль у збереженні водних ресурсів та зменшенні негативного впливу на навколишнє середовище. Для досягнення цієї мети готелі можуть впроваджувати різноманітні інноваційні підходи та технології, які представлені в таблиці 1:

Таблиця 1

Інноваційні підходи та технології ефективного водоспоживання в готелях

Інноваційні підходи та технології	Опис
Установка ефективних систем водопостачання	Готелі можуть встановлювати сучасні системи з низьким рівнем витрати води, такі як водозберігаючі кранівниці, душові головки з регульованим потоком води та сантехніку з технологією дворежимного змиву унітазів.
Збір та використання дощової води	Готелі можуть встановити системи збору та збереження дощової води, яка потім може використовуватись для поливу садів, прибирання або для інших незначних потреб.
Рециркуляція та повторне використання води	Готелі можуть використовувати системи рециркуляції, які дозволяють повторно використовувати воду з умивальників та душових для змиву унітазів або поливу.
Екологічне прання білизни	Готелі можуть використовувати енерго- та водозберігаючі технології для прання білизни, такі як використання ефективних пральних машин, використання екологічних миючих засобів та оптимізація процесу прання.
Едукація гостей та персоналу	Готелі можуть проводити екологічні тренінги для гостей та персоналу, спрямовані на збереження води. Це може включати пояснення гостям про важливість використання води з обережністю, наприклад, заохочувати їх не залишати кран відкритим під час чищення зубів або миття рук, а також прохання не замінювати рушники щоденно, якщо вони не були забруднені.

Ці інноваційні підходи до скорочення споживання води в готелях не тільки сприяють збереженню цінних водних ресурсів, але й можуть принести значні економічні переваги готельній індустрії. Зменшення використання води знижує витрати на комунальні послуги та сприяє створенню екологічного іміджу готелю, що є конкурентною перевагою у сучасному ринковому середовищі.

•*Скорочення кількості відходів:* готель активно запроваджує програму утилізації відходів з метою зниження викидів парникових газів і зменшення негативного впливу на довкілля. З основними етапами цієї програми можна ознайомитися в таблиці:

Таблиця 2

Етапи програми утилізації відходів в готелях

Етапи програми утилізації відходів	Опис заходів
Сортування відходів	Встановлення спеціальних контейнерів для сортування паперу, пластику, скла та органічних відходів на всіх рівнях приміщень.
Переробка відходів	Співпраця з місцевими переробними компаніями для ефективної переробки різних видів відходів, включаючи папір, пластик, скло та компостування органічних відходів.
Мінімізація відходів	Використання біорозкладних та переробних матеріалів, відмова від упаковки одноразових предметів та стимулювання гостей до використання багаторазових контейнерів та рушників.
Екологічна освіта	Проведення освітніх заходів та тренінгів для працівників та гостей з питань екологічного сортування та утилізації відходів, розміщення інформаційних матеріалів та вказівок у видних місцях готелю.

2. *Розумне резервування парковки* в готелях та ресторанах дозволяє гостям заздалегідь забронювати паркувальне місце перед своїм прибуттям. Це досягається за допомогою інтелектуальних датчиків та програмних додатків, які забезпечують автоматичне керування процесом резервації та розподілу паркомісць.

Гості можуть використовувати мобільний додаток або онлайн-сервіс готеля, щоб заздалегідь обрати бажане паркувальне місце, вказати дату та час свого прибуття. Система автоматично резервує це місце і зберігає інформацію про нього. При прибутті гостя достатньо просто вказати своє ім'я або показати підтвердження резервації, і система автоматично відкриє доступ до вже зарезервованого паркомісця.

Цей інноваційний підхід до управління паркуванням має кілька переваг: дозволяє готелям та ресторанам економити на оплаті праці та забезпечує зручність для гостей, які можуть бути впевнені, що їх парковку буде забезпечено відповідно до їх планів та потреб.

Також важливо відзначити, що інноваційна система розумної зарезервованої парковки може бути поєднана з іншими технологіями, наприклад, системами автоматичного розпізнавання номерних знаків, що спрощує процес контролю доступу та управління паркуванням. Завдяки цьому, готелі та ресторани можуть забезпечити високий рівень безпеки та контролю за в'їздом-виїздом транспорту.

Крім того, система розумної зарезервованої парковки може надавати аналітичні дані щодо використання паркомісць, часу зупинки транспорту та інших параметрів. Ці дані можуть бути використані для оптимізації розподілу паркомісць, визначення популярних часів або зон для паркування, а також для впровадження ефективних стратегій управління парковкою.

3. *Віртуальні (цифрові) ключі від номерів.* Замість отримання фізичного ключа, гості отримують можливість завантажити спеціальний додаток на свій смартфон, який функціонує як цифровий ключ. Цей додаток може бути інтегрований з системою керування готеля, що дозволяє гостям зручно та безпечно отримувати доступ до своїх номерів.

Переваги використання цифрових ключів виявляються на кількох рівнях. По-перше, це економія витрат на виготовлення та заміну пластикових карток-ключів. Додаток на смартфоні може бути оновлений в режимі реального часу, тому не потрібно виготовляти додаткові фізичні копії ключів для нових гостей або в разі втрати або крадіжки.

По-друге, використання цифрових ключів у смартфонах гостей зменшує ризик втрати або крадіжки ключів. Картки-ключі можуть бути легко загублені або потрапити у ненадійні руки. У такому випадку, готелю доводиться заміняти ключі та забезпечувати безпеку для своїх гостей. З цифровими ключами цей ризик мінімізується, оскільки доступ до номеру може бути легко відкликаний або змінений через програмний інтерфейс [1].

4. Застосування *інфрачервоних сканерів* в готелях може принести численні переваги, як для гостей, так і для самого готелю.

Одним з важливих аспектів є покращення якості обслуговування та задоволення гостей. Інфрачервоні сканери можуть бути використані для визначення присутності гостей у номері. Це дозволяє персоналу з клінінгу зорієнтуватись, коли кімната порожня, і прибирати її безпосередньо після виїзду гостей. Це зменшує перебої в прибиранні та дозволяє гостям насолоджуватись безперешкодним перебуванням у номері

Крім того, інфрачервоні сканери можуть сприяти економії енергії в готелі. Вони можуть виявляти, коли кімната залишається порожньою, і автоматично вимикати світло, клімат-контроль та інші електричні пристрої. Це допомагає зменшити споживання електроенергії та витрати на електроенергію, сприяючи енергоефективності готелю [5].

Крім того, інфрачервоні сканери можуть бути інтегровані з системою автоматизації готелю. Вони можуть передавати дані про присутність гостей у реальному часі до центральної системи керування, що дозволяє готелю збирати аналітичні дані про використання кімнат та ефективність роботи клінінг персоналу. Ці дані можуть бути використані для покращення процесів обслуговування, планування роботи персоналу та оптимізації використання ресурсів.

5. *Безконтактні платіжні системи,* які дозволяють гостям здійснювати платежі за допомогою смартфонів, браслетів або карток з підтримкою технології Near Field Communication (NFC). Це дозволяє гостям просто піднести свій пристрій до платіжного терміналу і здійснити оплату безпосередньо зі свого облікового запису або карти [1].

Одним з головних переваг безконтактних платіжних систем є зниження фізичного контакту і мінімізація ризику передачі вірусу. Гості можуть здійснювати оплату, не розраховуючись готівкою, що дозволяє уникнути потенційного поширення інфекції. Безконтактні платежі також є швидшими та зручнішими, що допомагає покращити досвід гостей та прискорює обробку платежів. Крім того, безконтактні платіжні системи можуть сприяти впровадженню криптовалют як способу оплати в готелях. Деякі готелі вже приймають криптовалюту, таку як Bitcoin, Ethereum та інші, як альтернативний метод оплати. Це дає можливість гостям, які мають цифрові активи, зручно та безпечно розраховуватись за своє проживання.

6. *Веб-чат-боти* стали невід'ємною частиною готельно-ресторанного бізнесу, надаючи багато переваг як для клієнтів, так і для співробітників.

Таблиця 3

Основні переваги використання чат-ботів у готельно-ресторанному бізнесі

Переваги	Опис
Покращення обслуговування клієнтів	Забезпечують можливість цілодобово відповідати на поширені запитання клієнтів, навіть під час вихідних або поза робочим часом. Вони здатні надавати миттєві відповіді на запитання про бронювання, послуги, розклади роботи, ресторани тощо. Це полегшує спілкування та забезпечує задоволення клієнтів.
Ефективне керування запитами	Можуть автоматично керувати запитами клієнтів та передавати складніші запити наступним доступним співробітникам. Це дозволяє ефективно розподілити завдання та зменшити час очікування клієнтів на відповіді.
Доступ до інформації	Можуть мати доступ до бази даних підприємства, що дозволяє надавати корисну інформацію про готельні послуги, ресторани, події, цікаві місця тощо. Це допомагає клієнтам швидше знайти відповіді на свої запитання.
Використання штучного інтелекту (AI)	Деякі великі мережі готельно-ресторанних підприємств використовують штучний інтелект для покращення реалістичності та функціональності своїх чат-ботів. Це дозволяє ботам розпізнавати мову, виконувати більш складні завдання та взаємодіяти з клієнтами на більш особистому рівні. Використання штучного інтелекту дозволяє чат-ботам вчитися на основі взаємодії з користувачами і надавати більш точні відповіді, прогнозувати потреби клієнтів та навіть рекомендувати персоналізовані послуги або акції.

Інтеграція зі соціальними мережами	Деякі готельні ланцюжки використовують чат-ботів, які можуть контролювати та відповідати на запити через популярні платформи соціальних мереж, такі як Facebook Messenger, WhatsApp або Telegram. Це дозволяє клієнтам зв'язуватися з готелем через їх улюблену соціальну мережу та отримувати оперативну підтримку.
Покращення маркетингу та продажів	Можуть бути використані для надання рекламних пропозицій, повідомлень про акції, бронювання столиків у ресторані або відправлення повідомлень про нові послуги та події. Це сприяє підвищенню продажів та залученню нових клієнтів.

7. *Голосове керування* в готельно-ресторанному бізнесі є однією з інноваційних технологій, яка сприяє зручності та персоналізації обслуговування для гостей.

Таблиця 4

Основні переваги голосового керування в готельно-ресторанному бізнесі

Переваги	Опис
Зручність та безконтактність	Гості можуть керувати різними функціями номера, ресторану або готелю, використовуючи лише свій голос. Вони можуть просто вимовити команду або запит, і система голосового керування виконає його без необхідності дотикатися до пристроїв чи вимикачів.
Персоналізація обслуговування	Голосові помічники можуть надавати персоналізовані рекомендації щодо страв, послуг або подій в готелі на основі вподобань та історії гостя. Це дозволяє забезпечити більш індивідуальний підхід до кожного клієнта.
Доступність для людей з обмеженими можливостями	Голосове керування дуже корисне для людей з обмеженою здатністю до фізичних дій або з особливими потребами. Вони можуть легко звертатися до голосового помічника для отримання допомоги, без необхідності шукати допомогу у персоналу.
Ефективне управління ресурсами	Голосові системи керування можуть бути пов'язані з різними пристроями та системами в готелі, що дозволяє ефективно керувати енергозбереженням. Наприклад, гість може просто запросити зменшити освітлення або знизити температуру в номері, що сприятиме зниженню витрат на енергію.
Підвищення задоволення гостей	Голосове керування забезпечує швидку відповідь на потреби гостей, що допомагає поліпшити їх загальний досвід перебування в готелі. Гості можуть швидко отримувати інформацію про послуги готелю, розташування ресторанів, режими роботи фітнес-центру та інші корисні деталі, не відходячи від свого номера або безпосередньої комунікації з персоналом.
Забезпечує автоматизацію деяких процесів	Дозволяє персоналу зосередитися на більш складних завданнях та надавати більш якісне обслуговування. Наприклад, голосовий помічник може автоматично здійснювати замовлення гостей до кухні або викликати обслуговуючий персонал, що розгортається швидше та зменшує час очікування для клієнтів.

Як приклад можна привести використання (поки що в режимі тестування) голосового помічника Alexa for Hospitality, який зараз проходить тестування мережі готелів Marriott. Для реалізації голосового помічника використані «розумні колонки» Echo, які знаходяться в кожному номері [5].

Загалом, голосове керування в готельно-ресторанному секторі є інноваційною технологією, яка полегшує комунікацію між гостями та персоналом, забезпечує зручність та персоналізацію обслуговування, сприяє ефективному управлінню ресурсами та підвищує задоволення гостей. Це є важливим елементом створення сучасного та інноваційного середовища в готелях та ресторанах.

8. *Автоматизовані системи управління майном* (Property Management Systems, PMS) є важливим елементом ефективного функціонування готельно-ресторанного бізнесу. Оновлені PMS включають як апаратне, так і програмне забезпечення, яке допомагає готелям та ресторанам автоматизувати різноманітні адміністративні завдання.

Одним з основних функціональних аспектів сучасних PMS є інтеграція між різними локаціями та підрозділами підприємства. Це особливо корисно для готельних ланцюгів та ресторанних брендів, які мають декілька розташувань. Оновлені PMS дозволяють краще координувати діяльність між різними відділеннями, обмінюватися даними, а також спрощувати і стандартизувати процеси управління [6].

Крім того, сучасні PMS надають гостям зручність і спрощення взаємодії з різними готельно-ресторанними брендами, що належать одній корпорації. Гості можуть використовувати одну програму або платформу для здійснення бронювань, розрахунків, отримання послуг та іншого. Це полегшує їхній досвід користування послугами компанії та стимулює лояльність. Оновлені PMS також надають розширені функціональні можливості, які полегшують роботу персоналу та підвищують ефективність управління. Вони включають такі функції, як керування бронюваннями, управління запасами, фінансовий облік, звітність, аналітика, взаємодію з гостьовими базами даних та інше.

9. *Віртуальна та доповнена реальність* - це інноваційні технології, які можуть використовуватися в готельно-ресторанній галузі для покращення взаємодії з гостями і створення незабутнього досвіду. Віртуальна реальність (VR) надає гостям можливість побачити готельні номери, ресторани та інші зручності через 360-градусні відео та інтерактивні тури. Це дає можливість потенційним гостям отримати реалістичне уявлення про простір і атмосферу готелю до того, як вони приймуть рішення про бронювання. Віртуальні тури можуть також включати інформацію про послуги, розташування та інші деталі, що сприяють узгодженню очікувань гостей [2].

Доповнена реальність (AR) дозволяє гостям перетворити своє оточення за допомогою віртуальних елементів. Наприклад, за допомогою AR можна проектувати зображення на стіни готельного номера і створювати ілюзію присутності в іншому середовищі, як-от ліс, пляж або космос. Це додає елементи розслаблення, розваги та насолоди в перебування гостей у готелі.

Використання віртуальної та доповненої реальності в готельно-ресторанній галузі може мати значний вплив на сприйняття і рішення потенційних гостей. Ці технології допомагають створити емоційне зв'язок з готелем, показати унікальність і переваги його пропозиції, а також підвищити конкурентоспроможність. Вони дозволяють гостям відчути атмосферу готелю і зробити більш обізнаний вибір при бронюванні. Віртуальна реальність допомагає зменшити невизначеність і ризик розчарування, оскільки гості можуть заздалегідь побачити те, що їх очікує. Крім того, віртуальна та доповнена реальність є потужним інструментом маркетингу. Готелі та ресторани можуть використовувати ці технології для створення захоплюючих та інтерактивних рекламних кампаній. Вони можуть створювати вражаючі відеоролики, ігри або інтерактивні демонстрації, які привертають увагу потенційних гостей і залишають позитивне враження про бренд.

Віртуальна та доповнена реальність також можуть бути використані для навчання персоналу. Співробітники можуть отримати доступ до симуляцій та тренувальних програм, що дозволяють їм освоїти нові навички, виконувати завдання та ситуації, що моделюють реальність, без необхідності проводити практичне навчання на робочому місці.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Потреби та очікування сучасних гостей зростають, і готелі, які вміють впроваджувати інновації в свою роботу, мають перевагу. Вдалий приклад інноваційного готельно-ресторанного бізнесу в Україні - це можливість використовувати мобільні додатки для бронювання номерів, безконтактного реєстрування та сплати, а також персоналізованого обслуговування за допомогою штучного інтелекту. Однак, варто зазначити, що не всі готельно-ресторанні заклади в Україні використовують повний потенціал інновацій. Деякі можуть бути обмежені фінансовими ресурсами, недостатнім рівнем технологічної готовності або відсутністю свідомості про важливість інновацій.

Отже, щоб оцінюючи інноваційну діяльність готельно-ресторанних підприємств в Україні, можна сказати, що вони знаходяться на шляху розвитку, але важливо продовжувати вдосконалювати технології, залучати екологічні рішення, створювати унікальні пропозиції та надавати високоякісний сервіс, щоб задовольнити потреби сучасних гостей та залишатися конкурентоспроможними на ринку.

Література:

1. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. Підприємництво та інновації. 2020. № 11–2. С. 7–12. DOI: https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20.

2. Журавльова С., Цвілий С. Технології віртуального інформаційного простору в індустрії гостинності. In: The 14 th International scientific and practical conference "Science, innovations and education: problems and prospects" (August 25-27, 2022) CPN Publishing Group, Tokyo, Japan. 2022. 487 p. 2022. p. 425.

3. Кіш Г., Шпіс Н. Завдання, мета та інструменти антикризового менеджменту ресторанних підприємств в умовах пандемії Covid-19. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2022. Випуску № 1 (34). С. 96-101 DOI: https://doi.org/10.32782/easterneurope. 34-16

4. Магалецький А. В. Інноваційні підходи до формування маркетингової політики підприємств готельного господарства: екологічний аспект. Економічний простір. Дніпропетровськ, 2010. №44/2. С. 321–326.

5. Міхненко М., Лихолат О., Вишнікіна О. Екологічність та свідоме споживання як інноваційний напрям розвитку індустрії гостинності України. Економіко-соціальні відносини в галузі фізичної культури та сфері обслуговування: тези доп. IV Міжнар. наук.-практ. конф. (21 вересня 2022 року, м. Львів) / за заг. ред. Н. Павленчик. Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. 272 с

6. Теплюк М. Цифрові технології в covid-залежному соціально-економічному просторі. Інноваційне підприємництво: стан та перспективи розвитку: Зб. матеріалів VII Всеукр. наук.-практ. конференції. К.: КНЕУ, 2022. С. 152-154

7. Чхало О. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного бізнесу. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/chkhalo.htm (дата звернення: 25.05.2023)

References:

1. Grosul V., Balacka N. (2020) Digital marketing jak dievij instrument antikrizovoho rozvitku pidpriemstva restorannogo biznesu v period pandemii ta ii recesii (Digital marketing as an effective tool for anti-crisis development of the restaurant business during the pandemic and its recession). Pidpriemnictvo ta innovacii. DOI: https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20. (in Ukrainian)

2. Zhuravlova S., Cviliy S. (2022) Tehnologii virtualnogo informaciinogo prostoru v industrii gostinosti (Virtual information space technologies in the hospitality industry) The 14 th International scientific and practical conference "Science, innovations and education: problems and prospects" (August 25-27, 2022) CPN Publishing Group, Tokyo, Japan. p. 425. (in Ukrainian)

3. Kish G., Shpis N. (2022) Zavdania, meta ta instrumenti antikrizovogo enedzhmentu restorannih pidpriemstv v umovah pandemii covid-19. (Tasks, goals and tools of anti-crisis management of restaurant enterprises in the conditions of the Covid-19 pandemic) Eastern Europe: Economy, Business and Management. DOI: https://doi.org/10.32782/easterneurope.34-16 (in Ukrainian)

4. Magaleckii A.V. (2010) Innovaciini pidhodi do formuvania marketingovoi politiky pidpriemstv gotelnogo gospodarstva: ekologichnii aspect. (Innovative approaches to the formation of marketing policy of hotel enterprises: ecological aspect) Economic space. Dnipropetrovsk. (in Ukrainian)

5. Mikhnenko M., Lykholat O., Vyshnikina O. (2022) Ekolohichnist′ ta svidome spozhyvannya yak innovatsiynyy napryam rozvytku industriyi hostynnosti Ukrayiny. (Environmentalism and conscious consumption as an innovative direction of development of the hospitality industry of Ukraine) Economic and social relations in the field of physical culture and service (in Ukrainian)

6. Teplyuk M. (2022) Tsyfrovi tekhnolohiyi v covid-zalezhnomu sotsialno-ekonomichnomu prostori. (Digital technologies in the covid-dependent socio-economic space). Innovative entrepreneurship: state and prospects of development: Collection. materials VII All-Ukrainian. science and practice conferences. K. KNEU (in Ukrainian)

7. Chkhalo O. Avtomatyzovani systemy upravlinnya pidpryyemstvamy restorannoho biznesu (Automated management systems of restaurant business enterprises). URL: https://tourlib.net/statti_ukr/chkhalo.htm (in Ukrainian)