

Готельно-ресторанна справа

УДК 640.4:658.56:004.9:338.48

Токарева Валентина Іванівна

*доктор наук з державного управління, професор,
професор кафедри маркетингу та туризму
Маріупольський державний університет*

Tokareva Valentyna

*Doctor of Science in Public Administration, Professor,
Professor of the Department of Marketing and Tourism
Mariupol State University*

ORCID: 0000-0003-4304-2617

Кравчук Тетяна Вікторівна

*кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Одеський національний технологічний університет*

Kravchuk Tetiana

*Candidate of Technical Sciences, Associate Professor,
Department of Hotel and Restaurant Business
Odesa National University of Technology*

ORCID: 0000-0003-3202-8801

Горюнова Катерина Анатоліївна

*доктор філософії з менеджменту,
доцент кафедри маркетингу та туризму
Маріупольський державний університет*

Horiunova Kateryna

*PhD in Management, Associate Professor
Mariupol State University*

ORCID: 0000-0002-2236-4919

**ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
БІЗНЕСІ: ВПЛИВ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ТА ЯКІСТЬ
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

**INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE HOTEL AND RESTAURANT
BUSINESS: IMPACT ON MANAGEMENT EFFICIENCY AND
SERVICE QUALITY**

***Анотація.** Вступ. Як сучасна галузь готельно-ресторанний бізнес швидко розвивається. Інноваційні технології є величезним стимулом для подальшого його функціонування: досягнення світових стандартів якості готельно-ресторанних послуг, підвищення конкурентоспроможності закладу, задоволенню мінливих потреб споживачів, зниженню витрат і збільшенню прибутків в цілому. У сучасному готельно-ресторанному бізнесі активно поширюються такі тенденції як широке використання інформаційних систем управління та технологічного забезпечення, персоналізація обслуговування, реалізація нових практичних ідей менеджменту, екологізація готельних послуг, раціональне використання енергетичних ресурсів та інше. Відстеження цих тенденцій допомагає готельно-ресторанному бізнесу відповідати мінливим очікуванням споживачів і сприяє зростанню бізнесу та галузі в цілому. Індустрія гостинності є однією з найбільш технологічно залежних галузей. Безконтактні платежі та мобільні реєстрації з'явилися в готелях й ресторанах. Технологічний прогрес відіграв значну роль, особливо у широкому впровадженні голосового пошуку, доповненої реальності, штучного інтелекту та Інтернету речей.*

Мета статті – розглянути розвиток та особливості використання інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі, зокрема, їх вплив на ефективність управління та якість обслуговування.

Матеріали і методи. Матеріалами дослідження стали праці українських та зарубіжних авторів, що провадять свої науково-практичні дослідження у сфері туризму та менеджменту. У процесі вивчення даної теми було задіяно наступні наукові методи: теоретичне узагальнення та групування; формалізація, аналіз та синтез; логічне узагальнення результатів для формулювання висновків.

Результати. У статті розглянуто поняття «інновація» як позитивні зміни або результати певної діяльності, відображаючись у нових або вдосконалених продуктах або послугах, процесах для задоволення суспільних потреб. Ключовою метою застосування інноваційних технологій в управлінні закладом готельно-ресторанного бізнесу є збільшення їх сегменту на ринку, покращення якості надання послуг, диверсифікація асортименту послуг. Розглянуто необхідні умови та фактори, впливають на інноваційний розвиток закладу готельно-ресторанного бізнесу. Визначено основні напрямки використання інноваційних технологій в досліджуваній індустрії (енергозбереження, екологічне будівництво та облаштування об'єктів індустрії; покращення управлінських систем на базі запровадження організаційних інновацій та оцифрування процесів ведення бізнесу; розроблення, диверсифікація та мобільність нових продуктів і послуг). Згадано про автоматизовані системи, які забезпечують управління фінансам та їх аналіз, управління матеріальними потоками, якістю товарів і послуг, їх реалізацією (зокрема, OPERA Enterprise Solution, FIDELIO, KeiHotel, Micros-Fidelio); мобільні додатки та програми, онлайн-платформи, які дозволяють гостям бронювати номери в готелі або столик в ресторані, отримувати детальну інформацію про заклад, оформити замовлення та оперативно взаємодіяти з персоналом; активне поширення інтерактивного електронного меню (e-Menu, Smart Menu, Profit Menu), яке дозволяє клієнту зробити замовлення страв за допомогою спеціальних сенсорних екранів безпосередньо на столі

відвідувача чи поруч нього, барній стійці або запропонованому планишеті офіціантом; використання штучного інтелекту для персоналізований досвіду кожного відвідувача; популяризацію пристроїв Інтернет речей (IoT), зокрема, автоматизація у секторі гостинності ключових функцій в номері – освітлення, контроль температури та розважальні системи. Встановлено, що для ефективного запровадження інновацій рекомендується слід ретельно аналізувати потреби відвідувачів та операційні процеси закладу, інвестувати в навчання працівників усіх ланок, забезпечити інтеграцію нових систем чи процесів з існуючими. Для оцінки ефективності інноваційних процесів необхідно використати інтегральні показники рівня власного інноваційного розвитку закладу.

Перспективи. У подальших наукових дослідженнях пропонується зосередити увагу на аналізі та розробці механізмів запровадження інноваційних технологій у діяльність закладів.

Ключові слова: індустрія туризму, готельно-ресторанний бізнес, сфера обслуговування, управління в готельно-ресторанному закладі, якість послуг, конкурентоспроможність, оцінка ефективності.

Summary. Introduction. As a modern industry, the hotel and restaurant business is developing rapidly. Innovative technologies are a huge incentive for its further functioning: achieving world standards of quality of hotel and restaurant services, increasing the competitiveness of the institution, meeting the changing needs of consumers, reducing costs and increasing profits in general. The modern hotel and restaurant business is actively spreading such trends as the widespread use of management information systems and technological support, personalization of services, implementation of new practical management ideas, greening of hotel services, rational use of energy resources, etc. Tracking these trends helps the hotel and restaurant business to meet changing consumer expectations and contributes to the growth of the business and the industry as a

whole. The hospitality industry is one of the most technology-dependent industries. Contactless payments and mobile check-ins have been introduced in hotels and restaurants. Technological advances have played a significant role, especially in the widespread adoption of voice search, augmented reality, artificial intelligence, and the Internet of Things.

The purpose of the article is to examine the development and peculiarities of using innovative technologies in the hotel and restaurant business, in particular, their impact on management efficiency and quality of service.

Materials and methods. The research materials are the works of Ukrainian and foreign authors conducting their scientific and practical research in the field of tourism and management. The following scientific methods were used in the study of this topic: theoretical generalization and grouping; formalization, analysis and synthesis; logical generalization of results to formulate conclusions.

Results. The article considers the concept of "innovation" as positive changes or results of certain activities, reflected in new or improved products or services, processes to meet public needs. The key purpose of applying innovative technologies in the management of hotel and restaurant business is to increase their segment in the market, improve the quality of services, and diversify the range of services. The necessary conditions and factors influencing the innovative development of the hotel and restaurant business are considered. The main directions of use of innovative technologies in the studied industry are identified (energy saving, ecological construction and arrangement of industry facilities; improvement of management systems based on the introduction of organizational innovations and digitization of business processes; development, diversification and mobility of new products and services). Mention is made of automated systems that provide financial management and analysis, management of material flows, quality of goods and services, and their sale (in particular, OPERA Enterprise Solution, FIDELIO, KeiHotel, Micros-Fidelio); mobile applications and programs, online platforms that allow guests to book hotel rooms or a table

in a restaurant, receive detailed information about the establishment, place an order, and interact with staff promptly; active distribution of interactive electronic menus (e-Menu, Smart Menu, Profit Menu), which allows the client to order dishes using special touch screens directly on or near the visitor's table, bar counter or tablet offered by the waiter; use of artificial intelligence for personalized experience of each visitor; popularization of Internet of Things (IoT) devices, in particular, automation of key functions in the room, such as lighting, temperature control and entertainment systems in the hospitality sector. It is established that for the effective implementation of innovations, it is recommended to carefully analyze the needs of visitors and operational processes of the establishment, invest in training of employees at all levels, and ensure the integration of new systems or processes with existing ones. To evaluate the effectiveness of innovation processes, it is necessary to use integral indicators of the level of the institution's own innovative development.

Prospects. In further research, it is proposed to focus on the analysis and development of mechanisms for introducing innovative technologies into the activities of institutions.

Key words: *tourism industry, hotel and restaurant business, service sector, management in a hotel and restaurant establishment, quality of services, competitiveness, performance evaluation.*

Постановка проблеми. У сучасному мінливому світі інноваційні технології відіграють ключову роль щодо розвитку та забезпечення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного бізнесу. У цій сфері спостерігається підвищення рівня якості обслуговування, зростання переліку надання основних і додаткових послуг, нестійкі бажання потенційних клієнтів, жорсткої конкуренції. У свою чергу, відзначається зростання складності управління та необхідності контролю за всіма видами

діяльності. Відповідно, актуальним питанням є ефективне впровадження інновацій відповідно до змін у попиті, бажаннях та мотивацій споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасні дослідники активно систематично вивчають використання інновацій для забезпечення ефективного функціонування підприємств готельно-ресторанної індустрії з різних позицій. До прикладу, О. Парубець [8] визначив сучасні технологічні інновації в готельному бізнесі, зокрема, їх вплив на економічну ефективність, якість обслуговування, ефективність взаємодії між персоналом і гостями закладу; Б. Дмитришин [3] – як визначальний фактор сучасного розвитку; В. Мазур [1] охарактеризував управлінські технології (технології цільового управління і технології процесу управління) та аспекти їх використання. А. Д'яконова, Л. Тітомир, К. Жовтяк [2] визначили актуальні напрямки інноваційних нововведень з метою покращення ефективності та якості роботи закладів готельно-ресторанного господарства. Н. Балацька та К. Каленік [5] визначали інноваційні технології як один із ключових факторів успіху готельно-ресторанного підприємства.

Мета статті – розглянути розвиток та особливості використання інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі, зокрема, їх вплив на ефективність управління та якість обслуговування.

Матеріали і методи. У якості матеріалів для дослідження було використано праці українських та зарубіжних науковців у сфері менеджменту та туризму. У процесі вивчення даної теми використовувалися такі наукові методи: теоретичного узагальнення та групування; формалізації, аналізу та синтезу; логічного узагальнення результатів для формулювання висновків.

Виклад основного матеріалу. Інновації в закладах готельно-ресторанної індустрії відображають процес запровадження нових або вдосконалених ідей щодо послуг або продуктів, технологій для покращення

різних аспектів функціонування бізнесу, задоволення споживацьких потреб, забезпечення конкурентоспроможності. Вони виступають своєрідним стимулом для успішного розвитку готельно-ресторанного бізнесу, тобто сприяють займати закладам високі позиції у конкретному сегменті ринку та відповідати світовим вимогам обслуговування.



Рис. 1. Переваги використання інноваційних технологій

Джерело: розроблено автором

У контексті інноваційної інфраструктури готельно-ресторанного господарства як бази для створення необхідних умов, варто розглядати основні аспекти, зокрема [1, с. 49]: технічні та технологічні інновації, наявна фінансова інфраструктура, професійна підготовка персоналу, світові та національні тренди в дизайні й архітектурі, маркетингові технології та PR-інновації.

Інноваційний розвиток закладу готельно-ресторанного бізнесу залежить від різних факторів. На рис. 2 зображено ключові фактори, які взаємодіють та впливають на здатність підприємства впроваджувати новаторські підходи та покращення.

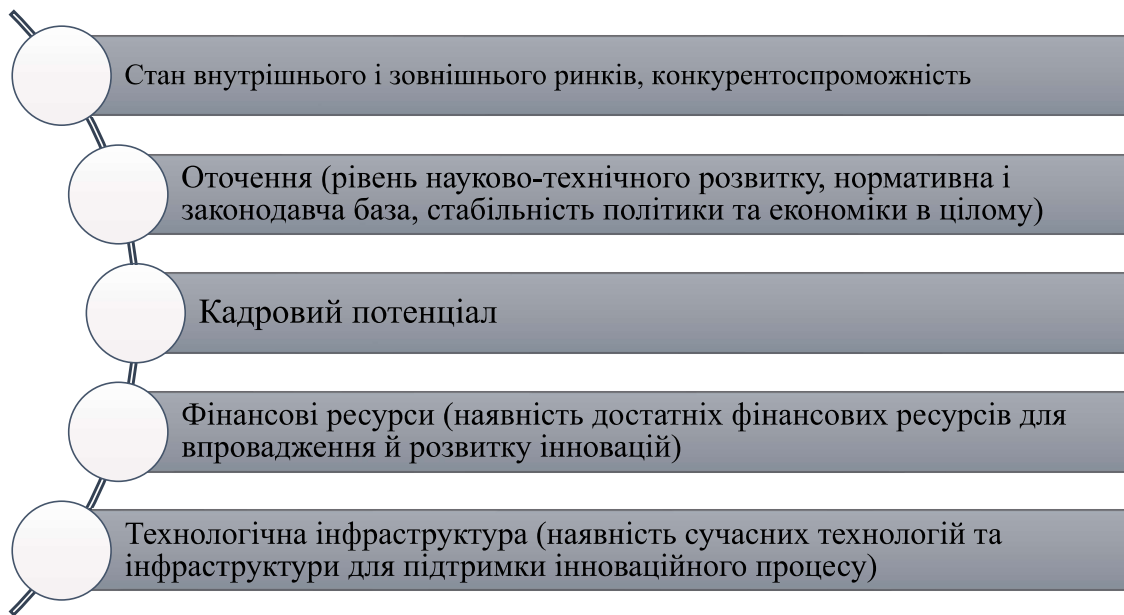


Рис. 2. Фактори що впливають на впровадження та розвиток інновацій

Джерело: сформовано на основі [1, с. 49]

Серед основних функцій, що виконує інноваційна діяльність у готельно-ресторанному бізнесі, визначають: зростання продуктивності праці та ефективності виробництва, скороченню витрат; підвищення рівня якості наданих послуг або виробленої продукції; підвищення вимог до якісного обслуговування та задоволення мінливих потреб споживачів; сприяння балансу між попитом і пропозицією, процесами виробництва та споживання; зростання творчої самореалізації працівників щодо обслуговування у закладі [2]. Важливим є посилення конкурентоспроможності, оскільки інновації сприяють унікальним і привабливим пропозиціям, новаторським рішенням і технологіям в обслуговуванні та управлінні, задоволення клієнтів в цілому. Інновації привертають увагу нової цільової аудиторії [3, с. 61].

Технології стимулюють активному функціонуванню та адаптації в поточному середовищі. Виділяють п'ять ключових напрямків спектру рішень, які активно розвиваються в ситуації: автономні речі (autonomous things); ідентифікація і відслідковування (identification and traction);

автоматизація (automation); онлайн-залучення і розваги (online engagement and entertainment); кібербезпека (cybersecurity) [4].

Серед основних напрямків інноваційних технологій у ресторанно-готельному бізнесі є:

- ❖ енергозбереження, екологічне будівництво та облаштування об'єктів індустрії;
- ❖ покращення управлінських систем на базі запровадження організаційних інновацій та оцифрування процесів ведення бізнесу;
- ❖ розроблення, диверсифікація та мобільність нових продуктів і послуг [5].

Нині використовують досить багато новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інформаційні системи управління, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа та інші.

Сучасні інформаційні комп'ютерні технології та системи сприяють оперативній обробці та передачі інформації, точності та надійності. Інформаційні технології як сукупність методів та засобів збору, структурування та передачі даних застосовують для отримання актуальної якісної інформації про стан закладу або конкретний процес. У результаті отримані дані полегшують роботу персоналу закладу (наприклад, розміщення у готелі і ресторані), оперативно вирішують питання, які пов'язані з бажаннями споживачів, забезпечують комфортні умови відпочинку і проживання, створюють позитивне враження на гостей закладів, підвищує рівень лояльності до сервісного обслуговування. У готельному бізнесі запровадження ІТ-технологій дає можливість одночасному проведенню обліку економічних, екологічних і функціональних параметрів поряд з комфортом і задоволенням потреб споживачів. Передові інформаційні технології дозволяють ефективно контролювати і якість наданих послуг. Для вирішення проблем з

функціональним управлінням готельними підприємствами, найкращими вважаються автоматизовані системи OPERA Enterprise Solution, FIDELIO, KeiHotel, Micros-Fidelio [2]. До прикладу, легка й проста у використанні OPERA Enterprise Solution – це повнофункціональне рішення управління, призначене для незалежних готелів і для готельних мереж [6, с. 134]. Система містить у собі систему автоматизації служби прийому й розміщення гостей, відділу продажів і маркетингу, якістю обслуговування, оптимізації прибутку, заходами, централізованого бронювання, бронювання через Інтернет, централізовану інформаційну систему по гостях. Переваги даної системи управління полягають у підвищенню рівня продуктивності й рентабельності готелю. Система легко налаштовується з обліком індивідуальних вимог і побажань гостя.

Активно поширюється використання інтерактивного електронного меню (e-Menu, Smart Menu, Profit Menu), яке дозволяє клієнту зробити замовлення страв за допомогою спеціальних сенсорних екранів безпосередньо на столі відвідувача чи поруч нього, барній стійці або запропонованому планшеті офіціантом [7, с. 61]. Як технологія, e-Menu має такі переваги як забезпечення зворотного зв'язку з відвідувачами; зручне використання та допомога у виборі страв, перегляді калорійності та інші характеристик; вчасне давання сезонних страв та покращення бізнес-ланчів; інформування про знижки, оплата рахунку та інше. За всіма функціональними властивостями найкращим слід вважати електронне меню eMenu [2].

Програми лояльності підприємств готельної індустрії суттєво впливають на попит завдяки завоюванню довіри потенційних споживачів: надання різних знижок на послуги ресторану або готелю, додаткових привілеїв, подарунків тощо. Мобільні додатки також допомагають збільшити кількість відвідувачів, удосконалити обслуговування. Серед найбільш поширених є програми бронювання готельних номерів.

Перевагами мобільних додатків є зручність та оперативність бронювання. Варто відмітити активне просування продукту готельно-ресторанного бізнесу в мережі Інтернет: створення та просування сайту, сторінка в соціальних мережах (Facebook, Instagram, TikTok, Telegram тощо), фірмові мобільні додатки, де у месенджерах відбувається налагодження комунікацій з потенційними та існуючими клієнтами. Нині чимало готельних та ресторанних закладів пропонують віртуальний тур їх інфраструктурою. Це сприяє потенційним клієнтам особисто «пройтися» закладом та його територією.

CRM-системи та мобільні додатки коштують 30,000-200,000\$, що відповідно з високими витратами на обслуговування (20-25%), проте покращують обслуговування відвідувачів. Віртуальні помічники та чат-боти (ціна \$20,000-\$100,000) збільшують продуктивність персоналу. Загалом, інвестиції окупаються за кілька років, сприяючи продуктивності, підвищенню комфорту, надаючи закладу сучасного іміджу [10].

Все більше готелів використовують штучний інтелект, щоб надати кожному гостю персоналізований досвід. На кінець 2023 року 11% європейських компаній, що займаються розміщенням житла, уже впровадили штучний інтелект, і ще більше планують запровадити його в найближчі роки. Системи ШІ вивчають попередню поведінку та вподобання своїх гостей, а потім пропонують послуги та бонуси, які відповідають їхнім смакам. Це робить кожне відвідування особливим, оскільки готелі зосереджені на персоналізації своїх послуг. Ця технологія також допомагає оптимізувати різні процеси, дозволяючи гостям зареєструватися, попросити допомоги або швидко отримати відповіді через чат ШІ та голосові помічники [9].

Прогнозується, що кількість пристроїв Інтернет речей (IoT) у всьому світі зросте до 32,1 мільярда в 2030 році [9]. У секторі гостинності ключові функції в номерах – освітлення, контроль температури та розважальні

системи – вже автоматизовані. Відвідувачі можуть легко налаштувати ці параметри завдяки своїм смартфонам або за допомогою голосової команди, забезпечуючи більш персоналізоване та зручне перебування. Окрім комфорту, IoT є центром підтримки високих стандартів обслуговування. Наприклад, системи IoT можуть відстежувати та виявляти проблеми в опаленні, вентиляції чи кондиціонуванні повітря, уникаючи незручностей гостю.

Сьогодні невід’ємною частиною сучасної сфери гостинності стало піклування про навколишнє середовище та екологічна безпека. Використання енергозберігаючих технологій (для опалення, освітлення, водопостачання, кондиціонування та вентиляція) та альтернативних поновлюваних джерел (енергія сонця, вітру, води, біопаливо), способів сортування сміття та передача його в переробку, використання екологічно чистих продуктів харчування (зокрема, «з ферми до столу»), застосування екологічних миючих засобів, використання екологічно чистих будівельних матеріалів – створюють позитивний імідж «екологічного» готельно-ресторанного закладу, що є вагомою конкурентною перевагою.

Окрім значних фінансових затрат на придбання обладнання, розробку програмного забезпечення та часу на навчання персоналу постає питання ризику витоку інформації та порушення конфіденційності гостей. Тому слід приділяти належну увагу захисту даних та вживати відповідних заходів безпеки.

Для ефективного запровадження інновацій рекомендується ретельно аналізувати потреби відвідувачів та операційних процесів готелю, інвестувати в навчання працівників усіх ланок, забезпечити інтеграцію нових систем чи процесів з існуючими [10]. Крім того, важливо врахувати економічну ефективність впровадження нових технологій: початкові витрати й довгострокові переваги (зокрема, у вигляді економії ресурсів та підвищення продуктивності).

Для оцінки ефективності інноваційних процесів слід використати інтегральний показник рівня власного інноваційного розвитку закладу, який передбачає визначення:

✓ ресурсного забезпечення (розрахунок показників рівня інноваційного потенціалу підприємства: рівня використання фінансових ресурсів, матеріального, інформаційного, технічного та кадрового потенціалу закладу);

✓ технологічного забезпечення (розрахунок показників технологічного оновлення: показники ефективності використання основних засобів та технологій, оснащення, продуктивності праці);

✓ ринкової складової (врахування основних показників інноваційного підприємства: показники рентабельності збуту інновацій, ринкової віддачі активів, зайнятого закладом сегменту на ринку, пробних продажів інноваційних продуктів, споживчою задоволеністю від інновації, результативності маркетингової кампанії та проведення реклами) [11].

Таким чином, інноваційні технології та результати їх застосування впливають на ефективність бізнесу та доходи. Перед формуванням системи заходів та прийняття рішень щодо інноваційної активності закладу готельно-ресторанного бізнесу слід здійснити оцінювання його стану.

Висновок. Інноваційні технології є основним чинником динамічного розвитку та підвищення результативності функціонування закладу готельно-ресторанного бізнесу, сприяють ефективній реалізації товарів та послуг, підтримують конкурентоздатність у жорстких ринкових умовах господарювання.

Література

1. Мазур В. С. Інноваційні технології управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі. *Стратегія економічного розвитку України*. 2023. № 52. С. 46-58. <https://doi.org/10.33111/sedu.2023.52.046.058>.

2. Д'яконова А.К., Тітомир Л.А., Жовтяк К.О. Інноваційні технології як фактор формування стратегії управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2023. № 54. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-22>.

3. Дмитришин Б.В. Інновації як визначальний фактор розвитку готельно-ресторанного бізнесу. *Центральноукраїнський науковий вісник. Економічні науки*. 2023. № 9(42). С. 58-66. [https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023.9\(42\)](https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023.9(42)).

4. Поворознюк І. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2021. № 30. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-30-1>.

5. Балацька Н. Ю., Каленік К. В. Стратегії інноваційного розвитку в індустрії гостинності. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична*. 2021. № 31. С. 20-27. <http://doi.org/10.5281/zenodo.5775630>.

6. Кобелянська Є.Б., Ковтун А.В., Бортнічук О.В., Шаран Л.О., Шаран А.В. Доцільність впровадження ІТ – технологій в готельних підприємствах. *Modern scientific researches*. 2019. № 10 (2). С. 131-138. doi: 10.30889/2523-4692.2019-10-02-007.

7. Кругляк, Г.. Дослідження ролі інноваційних технологій в управлінні підприємствами готельно-ресторанного господарства. *Economic and Food Security of Ukraine*. 2019. № 6 (3-4). С. 58-64. <https://doi.org/10.15673/efs.v6i3-4.1287>.

8. Парубець О.В. Технологічні інновації в готельному бізнесі: вплив сучасного обладнання на якість обслуговування. *Економіка та суспільство. Готельно-ресторанна справа*. 2024. № 64. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-15>.

9. Swiss Education Group. 8 Innovative Technologies in the Hospitality Industry. 2021. URL: <https://www.cesarritzcolleges.edu/en/news/technology-in-hospitality-industry/> (дата звернення: 21.10.2024).

10. Парубець О.. Технологічні інновації в готельному бізнесі: вплив сучасного обладнання на якість обслуговування. *Економіка та суспільство*. 2024. № 64. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-15>.

11. Постова В.В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство. Готельно-ресторанна справа*. 2021. № 24. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/>.

References

1. Mazur V. S. (2023). Innovatsiini tekhnolohii upravlinnia personalom u hotelno-restorannomu biznesi [Innovative technologies of personnel management in the hotel and restaurant business]. *Stratehiia ekonomichnoho rozvytku Ukrainy – Strategy of economic development of Ukraine*, 52, 46-58. <https://doi.org/10.33111/sedu.2023.52.046.058> [in Ukrainian].

2. Diakonova A.K., Titomyr L.A., Zhovtiak K.O. (2023). Innovatsiini tekhnolohii yak faktor formuvannia stratehii upravlinnia yakistiu posluh v hotelno-restorannomu biznesi [Innovative technologies as a factor in the formation of a strategy for managing the quality of services in the hotel and restaurant business]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, 54. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-22> [in Ukrainian].

3. Dmytryshyn B.V. (2023). Innovatsii yak vyznachalnyi faktor rozvytku hotelno-restorannoho biznesu [nnovations as a determining factor in the development of the hotel and restaurant business]. *Tsentrlnoukrainskyi naukovyi visnyk. Ekonomichni nauky – Central Ukrainian Scientific Bulletin. Economic Sciences*, 9(42), 58-66. [https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023.9\(42\)](https://doi.org/10.32515/2663-1636.2023.9(42)) [in Ukrainian].

4. Povorozniuk I. (2021). Innovatsiini tekhnolohii v restorannomu biznesi [Innovative technologies in the restaurant business]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-30-1> [in Ukrainian].

5. Balatska N. Yu., Kalienik K. V. (2021). Stratehii innovatsiinoho rozvytku v industrii hostynnosti [strategies of innovative development in the hospitality industry]. *Naukovi zapysky Lvivskoho universytetu biznesu ta prava. Serii ekonomichna. Serii yurydychna – Scientific notes of Lviv University of Business and Law. Economic series. Legal series*, 31, 20-27. <http://doi.org/10.5281/zenodo.5775630> [in Ukrainian].

6. Kobelianska Ye.B., Kovtun A.V., Bortnichuk O.V., Sharan L.O., Sharan A.V. (2019). Dotsilnist vprovadzhennia IT – tekhnolohii v hotelnykh pidpriemstvakh [Expediency of introducing IT technologies in hotel enterprises]. *Modern scientific researches*, 10 (2), 131-138. doi: 10.30889/2523-4692.2019-10-02-007 [in Ukrainian].

7. Kruhliak, H. (2019). Doslidzhennia roli innovatsiinykh tekhnolohii v upravlinni pidpriemstvamy hotelno-restorannoho hospodarstva [Study of the role of innovative technologies in the management of hotel and restaurant enterprises]. *Economic and Food Security of Ukraine – Economic and Food Security of Ukraine*, 6 (3-4), 58-64. <https://doi.org/10.15673/efs.v6i3-4.1287> [in Ukrainian].

8. Parubets O.V. (2024). Tekhnolohichni innovatsii v hotelnomu biznesi: vplyv suchasnoho obladnannia na yakist obsluhovuvannia [Technological innovations in the hotel business: the impact of modern equipment on the quality of service]. *Ekonomika ta suspilstvo, hotelno-restoranna sprava – Economy and society. Hotel and restaurant business*, 64. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-15> [in Ukrainian].

9. Swiss Education Group. 8 Innovative Technologies in the Hospitality Industry. 2021. URL: <https://www.cesarritzcolleges.edu/en/news/technology-in-hospitality-industry/>.

10. Parubets O. (2024). Tekhnolohichni innovatsii v hotelnomu biznesi: vplyv suchasnoho obladnannia na yakist obsluhovuvannia [Technological innovations in the hotel business: the impact of modern equipment on the quality of service]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, 64. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-15> [in Ukrainian].

11. Postova V.V. (2021). Otsinka efektyvnosti innovatsiinoi diialnosti pidpriemstv restorannoho biznesu [Evaluation of the effectiveness of innovative activities of restaurant business enterprises]. *Ekonomika ta suspilstvo. Hotelno-restoranna sprava – Economy and society. Hotel and restaurant business*, 24. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/> [in Ukrainian].