

УДК 004:640.488

JEL Classification: L83, R58, O33

DOI: <http://doi.org/10.34025/2310-8185-2025-1.97.09>

**Олександр Кифяк**, д.е.н., професор,  
<https://orcid.org/0000-0003-3689-8548>

Чернівецький національний університет ім. Ю.Федьковича,

**Василь Кифяк**, д.е.н., професор,  
<https://orcid.org/0000-0001-7632-5248>

Чернівецький торговельно-економічний інститут ДТЕУ,  
м. Чернівці

## АНАЛІЗ НАПРЯМІВ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

### Анотація

**Актуальність. Постановка проблеми.** Сучасні інформаційні технології відіграють ключову роль у функціонуванні сфери гостинності, охоплюючи практично всі аспекти діяльності готельно-ресторанного господарства. Їх застосування сприяє автоматизації процесів, підвищенню якості обслуговування, оптимізації управлінських функцій. Проте в Україні проблема недостатнього рівня впровадження ІТ у підприємствах гостинності досі залишається. У багатьох закладах відсутні базові цифрові інструменти, а впровадження систем управління персоналом і систем управління взаємовідносинами з клієнтами відбувається повільно. Крім того, лише незначна кількість закладів упровадила smart-технології у готельних номерах, а технології аналізу великих даних практично не застосовуються. Ці обставини підкреслюють актуальність вивчення зарубіжного досвіду використання ІТ у сфері гостинності, а також необхідність аналізу рівня впровадження таких технологій у закладах готельно-ресторанного бізнесу України й оцінки їхньої ефективності для підвищення конкурентоспроможності й удосконалення операційної діяльності.

**Метою дослідження** є аналіз зарубіжного досвіду застосування інформаційних технологій у сфері гостинності, ідентифікація найбільш поширених ІТ-інструментів, що використовуються в закладах цього сектору, а також оцінка рівня їх впровадження в закладах готельно-ресторанного бізнесу на прикладі Чернівецької області з подальшим визначенням ефективності цих технологій у контексті організації діяльності підприємств гостинності. **Методологія.** Методологічною основою дослідження стали праці зарубіжних і вітчизняних науковців, які розкривають теоретичні та практичні аспекти використання ІТ у сфері гостинності. У роботі застосовано системний підхід для комплексного аналізу явища, а також індуктивний підхід для узагальнення емпіричних даних. Серед методів дослідження – аналіз і синтез для обробки теоретичної інформації, порівняння для зіставлення зарубіжного й українського досвіду, узагальнення для формулювання висновків та аналогія для перенесення успішних практик. Емпіричною базою став результат опитування, проведеного Асоціацією «Туристична Буковина» та нами у січні–



лютому 2025 року за методиками CATI (комп'ютеризоване телефонне інтерв'ю) та CAWI (комп'ютеризоване вебінтерв'ю) на вибірці з 412 респондентів — менеджерів закладів готельно-ресторанного бізнесу Чернівецької області. Опитування стало основним джерелом даних для оцінки рівня використання ІТ та їхньої ефективності в регіональному контексті.

**Результати дослідження.** У статті здійснено аналіз зарубіжного досвіду використання інформаційних технологій у сфері гостинності, що дозволило ідентифікувати найбільш поширені ІТ-інструменти, які сприяють підвищенню якості обслуговування клієнтів, оптимізації бізнес-процесів і зниженню операційних витрат. На прикладі Чернівецької області проведено оцінку рівня впровадження ІТ у закладах готельно-ресторанного бізнесу, визначено потреби й виклики, з якими стикаються підприємства під час інтеграції таких технологій, а також виокремлено ключові складові ефективності від їхнього застосування. Отримані дані свідчать про значний потенціал ІТ для трансформації діяльності закладів гостинності, хоча в регіональному контексті цей потенціал реалізовано лише частково.

**Практичне значення.** Визначення рівня використання інформаційних технологій у сфері гостинності відкриває додаткові перспективи для їх ширшого впровадження в практичну діяльність готельно-ресторанного бізнесу. Результати дослідження можуть слугувати основою для розробки рекомендацій щодо підвищення ефективності роботи закладів шляхом інтеграції ІТ-рішень, що сприятиме їхній конкурентоспроможності та адаптації до сучасних ринкових умов.

**Перспективи подальших досліджень.** Подальші наукові розвідки можуть бути зосереджені на детальних кількісних розрахунках ефективності від впровадження конкретних типів інформаційних технологій, зокрема операційних систем, ІТ-інструментів для клієнтського обслуговування, а також технологій менеджменту й маркетингу, з метою обґрунтування їхньої економічної доцільності та практичної цінності для сфери гостинності.

*Ключові слова:* сфера гостинності, аналіз, готельно-ресторанний бізнес, інформаційні технології, зарубіжний досвід, рівень впровадження, ефективність.

*Кількість джерел: 12; кількість таблиць: 1; кількість рисунків: 1.*

**Oleksandr Kyfyak**, Doctor of Economic Sciences, Professor,  
Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University,  
<https://orcid.org/0000-0003-3689-8548>

**Vasyl Kyfyak**, Doctor of Economic Sciences, Professor,  
<https://orcid.org/0000-0001-7632-5248>

Chernivtsi Institute of Trade and Economics of SUTE, Chernivtsi

## **ANALYSIS OF THE DIRECTIONS OF INFORMATION TECHNOLOGIES USING IN THE SPHERE OF HOSPITALITY**

### *Summary*

Modern information technologies play a key role in the functioning of the hospitality sector, covering almost all aspects of the hotel and restaurant industry. Their use contributes

to the automation of processes, improving the quality of service and optimizing management functions. However, in Ukraine, the problem of insufficient level of IT implementation in hospitality enterprises remains unresolved and poses a significant challenge for the development of the industry. Many hotels and restaurants lack basic digital tools, such as electronic menus and online booking systems, and the implementation of human resource management and customer relationship management systems are slow. In addition, only a small number of establishments have implemented smart technologies in hotel rooms, and Big Data analysis technologies, are practically not used. These circumstances emphasize the relevance of studying foreign experience in using IT in the hospitality sector, as well as the need to analyze the level of implementation of such technologies in Ukrainian hotel and restaurant business establishments and assess their effectiveness to increase competitiveness and improve operational activities.

The purpose of the study is to analyze foreign experience in using information technologies in the hospitality sector, identify the most common IT tools used in establishments in this sector, and assess the level of their implementation in hotel and restaurant business establishments using the example of the Chernivtsi region with further determination of the effectiveness of these technologies in the context of organizing the activities of hospitality enterprises.

The article analyzes foreign experience in the use of information technologies in the hospitality sector, which allowed identifying the most common IT tools that contribute to improving the quality of customer service, optimizing business processes and reducing operating costs. Using the example of Chernivtsi region, the level of IT implementation in hotel and restaurant establishments was assessed, the needs and challenges that enterprises face when integrating such technologies were identified, and the key components of efficiency from their application were identified. The data obtained indicate a significant potential of IT for transforming the activities of hospitality establishments, although in the regional context this potential has been realized only partially.

Further scientific research can focus on detailed quantitative calculations of the effectiveness of implementing specific types of information technologies, in particular operating systems, IT tools for customer service, as well as management and marketing technologies, in order to substantiate their economic feasibility and practical value for the hospitality industry.

*Keywords:* hospitality industry, analysis, hotel and restaurant business, information technologies, foreign experience, level of implementation, effectiveness.

*Number of sources – 12, number of tables – 1, number of drawings – 1.*

**Актуальність. Постановка проблеми.** Сьогодні важко уявити будь-який об'єкт гостинності без використання сучасних інформаційних технологій (IT), що охоплюють всі напрямки роботи закладу – від створення вебсайтів, здатних задовольняти інформаційні потреби цільових груп споживачів і забезпечувати ефективні продажі послуг, до впровадження технологій «Інтернету речей», які не лише підвищують комфорт проживання гостей, але й сприяють налагодженню подальшої комунікації з клієнтами, що цінують індивідуальний підхід.

Проблема недостатнього рівня впровадження інформаційних технологій (IT) на підприємствах сфери гостинності в Україні залишається актуальною і не вирішеною у повному обсязі, що свідчить про системні прогалини в цифровій трансформації галузі. У значній кількості готелів і ресторанів відсутні базові цифрові інструменти, такі як електронні меню та системи онлайн-бронювання, що є основою сучасного клієнтського сервісу. Процес інтеграції систем управління персоналом (HRM) та взаємовідносинами з клієнтами (CRM) відбувається повільно, що обмежує ефективність внутрішніх операційних процесів. Застосування інноваційних рішень, зокрема «розумних» готельних номерів (у яких реалізовані smart-технології, зокрема з голосовим керуванням), залишається вкрай обмеженим, а технології аналізу великих даних (Big Data), які дають змогу обробляти значні обсяги інформації, виявляти приховані закономірності, прогнозувати потреби гостей і оптимізувати бізнес-процеси, використовуються лише епізодично. Ці обставини вказують на значний розрив між потенціалом IT та їх фактичною реалізацією, що обґрунтовує необхідність ґрунтовного аналізу зарубіжного досвіду використання інформаційних технологій у сфері гостинності. Такий аналіз має включати оцінку рівня впровадження IT в українських закладах готельно-ресторанного бізнесу та визначення їхньої ефективності як інструменту вдосконалення організації діяльності підприємств. Отже, потреба в додаткових дослідженнях зарубіжного досвіду, а також у детальному вивченні ступеня інтеграції IT і їхнього впливу на результативність функціонування закладів гостинності є об'єктивно зумовленою сучасними викликами галузі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Використання інформаційних технологій в сфері гостинності досліджувалося значною чисельністю зарубіжних і вітчизняних науковців і широко обговорюється в науковому середовищі. Так, зокрема, Peter O'Connor у своїй праці «Управління інформаційними технологіями гостинності в Європі: проблеми, виклики та пріоритети» зазначає: незважаючи на те, що система управління, заснована на інформаційних технологіях, широко використовується в сфері гостинності, управління системами сприймається як складне завдання. Запатентованих систем багато, інтеграція даних проблематична, а інвестиції важко виправдати [1].

Необхідність інтеграції програмного забезпечення у роботу готельних комплексів і ресторанів як основи формування та посилення конкурентних переваг для суб'єктів господарювання на швидкозростаючому ринку готельно-ресторанних послуг обґрунтовують Н. П. Казюка, В. В. Гуменюк, Л. І. Семирга, О. В. Белан, наголошуючи на його ролі в підвищенні ефективності організації [2, с. 30]. В. Ф. Доценко, О. Б. Шид-ловська й інші, визначаючи економічну доцільність використання ІТ-технологій, зазначають: «Впровадження інформаційних технологій на підприємствах готельного господарства є економічно доцільним та ефективним, оскільки вони сприяють отриманню додаткового доходу й зниженню витрат, удосконаленню процесу обслуговування, забезпеченню конкурентних переваг на ринку, підвищенню ефективності роботи окремих підрозділів та готелю загалом» [3, с. 56]. Водночас О. О. Жилінський та О. В. Гейдарова вказують на переваги при використанні інформаційних технологій в індустрії гостинності, до яких відносять: підвищення популярності попиту на готельно-ресторанні послуги; актуалізація та спрощення доступу до інформації щодо пропозиції послуг готельно-ресторанного господарства; актуалізація та просування перспективних проєктів у сфері гостинності [4]. Важливість використання автоматизованих чатботів для підтримки клієнтів відзначає Ю. Г. Королук, вказуючи на переваги взаємодії: інформативність, персональне консультування, можливість вибору альтернатив, післяпродажний супровід, низька географічна бар'єрність, доступність послуг у режимі 24/7 й багато інших [5].

Проте визначення рівня використання інформаційних технологій у закладах гостинності, організація діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу й підвищення їхньої ефективності від впровадження ІТ потребують подальших досліджень.

**Метою** дослідження є аналіз зарубіжного досвіду використання інформаційних технологій у сфері гостинності, ідентифікація найбільш поширених ІТ-інструментів і оцінка рівня їх впровадження та ефективності в закладах готельно-ресторанного бізнесу на прикладі Чернівецької області з метою визначення впливу їх на організацію діяльності підприємств.

**Результати дослідження.** Нині існує різноманітний набір технологічних інструментів і ресурсів, які використовуються для

передачі, зберігання, створення, спільного використання чи обміну інформацією. Ці технологічні інструменти та ресурси включають комп'ютери, Інтернет, технології прямого мовлення, технології записаного мовлення і телефонію.

Визначаючи напрями використання ІТ у комунікаційних стратегіях підприємств гостинності, Р. Б. Кожухівська зазначає: «Інформаційні технології (ІТ) – це системно організована сукупність методів і засобів реалізації операцій збирання, реєстрації, передачі, накопичення, пошуку, обробки і захисту інформації на базі застосування розвиненого програмного забезпечення, використання засобів обчислювальної техніки і зв'язку, а також способів, за допомогою яких інформація надається тим, хто її потребує, для вирішення завдань управління» [6].

Подібної думки дотримуються й Д. В. Риндюк і В. А. Пешко, які вважають, що «технології, призначені для вирішення інформаційних завдань за допомогою різних методів і програмно-технічних засобів, наприклад, пов'язаних із: прийомом та зберіганням інформації; її обробкою та перетворенням у форму, зручну для людини, називають інформаційними» [7, с. 15].

Martin Wynn і Carmen Lam у своїй роботі «Цифровізація та ІТ-стратегія в індустрії гостинності» дослідили, як цифровізація впливає на індустрію гостинності. У публікації оцінюється змінювана роль стратегії інформаційних технологій у процесі цифровізації та вказується на значні відмінності у використанні ІТ у досліджуваних компаніях [8].

Загалом, зарубіжний досвід свідчить, що в готелях і ресторанах застосовується широкий спектр інформаційних технологій, які сприяють покращенню обслуговування клієнтів, оптимізації бізнес-процесів і зниженню витрат [9–12].

Огляд зарубіжних інформаційних джерел дозволив встановити, що найбільш поширеними ІТ у сфері гостинності є:

1. Системи управління готелем (PMS – Property Management System). Це програмне забезпечення, яке допомагає управляти усіма аспектами готельного бізнесу, як-от:

- Реєстрація та виселення гостей.
- Управління номерами й бронюваннями.
- Управління рахунками і платежами.
- Управління запасами й обслуговуванням номерів.

Популярні системи: Opera, Protel, Maestro.

2. Системи бронювання онлайн (OTA – Online Travel Agencies). Вебсайти та платформи для онлайн-бронювання, які дозволяють клієнтам забронювати номери або столики:

- Booking.com, Expedia, Airbnb для готелів.
- OpenTable, Resy для ресторанів.

3. Технології для обслуговування клієнтів:

– Кошки для онлайн-замовлень (особливо для ресторанів). Наприклад, системи для замовлення їжі через мобільні додатки (Uber Eats, Glovo).

– Чатботи для обробки запитів гостей через сайти, месенджери або соцмережі.

– Системи управління лояльністю для створення програм лояльності та моніторингу відгуків.

4. POS-системи (Point of Sale). У ресторанах і барах POS-системи обробляють замовлення, рахунки та проводять платежі. Вони також допомагають управляти запасами й аналізувати продажі. Популярні рішення: Toast, Square, Lightspeed.

5. Технології для покращення досвіду клієнтів:

– Інтерактивні телевізори й медіа-центри у номерах готелів.

– Безконтактні платежі через мобільні додатки (Apple Pay, Google Pay).

– «Розумні» технології в номерах: керування освітленням, температурою, шторами через смартфон або голосові асистенти (наприклад, Alexa для готелів).

6. Інтерфейси для управління кухнею та логістикою:

– Кухонні дисплеї (KDS) для автоматизації процесу приготування їжі на кухні.

– Інтеграція з постачальниками для управління запасами продуктів.

7. Аналітика та звітність:

– Системи збору й аналізу даних для прогнозування попиту, моніторингу ефективності й оптимізації витрат.

– Інструменти для аналізу відгуків клієнтів, зокрема інтеграція з платформами відгуків (TripAdvisor, Google Reviews).

Ці технології не тільки покращують обслуговування гостей, але й дозволяють підприємствам підвищити економічну ефективність і конкурентоспроможність.

Для визначення рівня використання ІТ у закладах готельно-ресторанного бізнесу й окреслення потреб і викликів, з якими стикаються підприємства сфери гостинності при їх впровадженні, а також виокремлення складових ефективності ІТ, у січні-лютому 2025 року Асоціацією «Туристична Буковина» й нами на прикладі Чернівецької області було проведено опитування 412 менеджерів готельних і ресторанних комплексів регіону щодо використання ІТ у сфері гостинності. Дослідження здійснювалося за методами CATI та CAWI й охопило різноманітні аспекти, що стосувалися як власне технологічних інструментів, так і їхнього впливу на операційні процеси, клієнтське обслуговування та перспективи розвитку ІТ у сфері гостинності, а також визначення складових ефективності.

Задля визначення рівня використання ІТ в регіоні до опитування було включено 14 альтернативних питань і запропоновано відповіді на них. Всі питання та відповіді були поділені на 7 груп (табл. 1).

Це опитування дозволило оцінити, наскільки активно використовуються ІТ-рішення в різних аспектах сфери гостинності, а також допомогло зрозуміти потреби і виклики, з якими стикаються підприємства при впровадженні ІТ, та визначити перспективи його розвитку у сфері гостинності. Зокрема, майже 92% ресторанів і готельних підприємств Чернівецької області використовують мобільні додатки, проте тільки 7, або 1,7%, закладів мають власний додаток, який дозволяє запропонувати клієнтам додаткові сервіси, такі як швидка реєстрація, персоналізовані пропозиції, інтерактивні карти, доступ до онлайн-засобів для планування подорожей.

В основному використовуються системи онлайн-бронювання – 74,2%, для аналітики й звітності – 83,7%, 94,4% підприємств сфери гостинності використовують антивірусне програмне забезпечення, 91,5% – безпечні платіжні системи. Важливо вказати, що практично всі опитані відзначили використання соціальних мереж для реклами й залучення клієнтів.

Таблиця 1

## Використання ІТ в закладах готельно-ресторанного бізнесу Чернівецької області

| <i>Група 1. Загальні питання про використання ІТ в сфері гостинності</i> |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                   | <i>Результат опитування</i>  |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <i>Питання</i>                                                           |                                                                                                                     | <i>Запропоновані відповіді</i>                                                                                                                                                    |                              |
| 1.1.                                                                     | Які інформаційні технології використовує ваш заклад для управління готелем/ рестораном/ туристичними послугами?     | - Системи управління готельними номерами (PMS)<br>- Системи онлайн-бронювання<br>- Технології для управління ресторанами<br>- Технології для управління персоналом<br>- Регулярно | 12<br>306<br>48<br>41<br>27  |
| 1.2.                                                                     | Як часто ви впроваджуєте нові ІТ-рішення у вашій організації?                                                       | - В основному за потребою<br>- Рідко<br>- Не впроваджуємо<br>- Інші (фінансові, кадрові, організаційні можливості)                                                                | 249<br>36<br>54<br>47        |
| <i>Група 2. Інформаційні технології для клієнтського обслуговування</i>  |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                   | <i>Результат</i>             |
| 2.1.                                                                     | Чи використовуєте ви мобільні додатки для покращення взаємодії з клієнтами?                                         | - Так, маємо власний додаток<br>- Так, використовуємо сторонні додатки<br>- Ні, не використовуємо                                                                                 | 7<br>371<br>34               |
| 2.2.                                                                     | Які функції мобільного додатку або вебсайту є найбільш важливими для вашої аудиторії?                               | - Онлайн-бронювання<br>- Перевірка стану бронювання<br>- Пропозиції щодо додаткових послуг<br>- Відгуки та оцінки<br>- Інше (уточнити)                                            | 136<br>45<br>98<br>133<br>12 |
| 2.3.                                                                     | Чи використовуєте ви автоматизовані чатботи для підтримки клієнтів?                                                 | - Так<br>- Ні                                                                                                                                                                     | 400                          |
| <i>Група 3. Технології для підвищення ефективності операцій</i>          |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                   | <i>Результат</i>             |
| 3.1.                                                                     | Які ІТ-системи ви використовуєте для управління запасами та логістикою?                                             | - Системи для управління запасами продуктів/напоїв<br>- Системи для управління номерами (PMS)<br>- Інші (уточнити)                                                                | 33<br>17                     |
| 3.2.                                                                     | Чи використовуєте ви інструменти для аналітики та звітності (наприклад, для аналізу прибутковості, завантаженості)? | - Так<br>- Ні                                                                                                                                                                     | 345<br>67                    |
| <i>Група 4. Безпека та конфіденційність</i>                              |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                   | <i>Результат</i>             |
| 4.1.                                                                     | Які технології ви використовуєте для захисту даних клієнтів?                                                        | - Шифрування даних<br>- Антивірусне програмне забезпечення<br>- Брандмауери<br>- Інші (уточнити)                                                                                  | 13<br>389                    |
| 4.2.                                                                     | Як ви забезпечуєте безпеку онлайн-транзакцій у вашій організації?                                                   | - Використовуємо безпечні платіжні системи<br>- Вимагаємо додаткову перевірку користувача<br>- Інше (уточнити)                                                                    | 377<br>136                   |
| <i>Група 5. ІТ у маркетингу та взаємодії з клієнтами</i>                 |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                   | <i>Результат</i>             |
| 5.1.                                                                     | Чи використовуєте ви технології для персоналізованого маркетингу?                                                   | - Так, на основі даних клієнтів (історія покупок, вподобання)<br>- Ні                                                                                                             | 213<br>106                   |
| 5.2.                                                                     | Як ви використовуєте соціальні мережі для                                                                           | - Реклама<br>- Взаємодія з підписниками (відповіді на                                                                                                                             | 401<br>211                   |

|                                                             |                                                                                   |                                                                                                                                        |                        |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                             | залучення клієнтів?                                                               | питання, акції)<br>- Публікації про події та акції<br>- Інше (уточнити)                                                                | 36                     |
| <i>Група 6. Виклики та проблеми</i>                         |                                                                                   |                                                                                                                                        | <i>Результат</i>       |
| 6.1.                                                        | Які основні труднощі ви стикаєтесь при впровадженні нових ІТ-рішень?              | - Висока вартість<br>- Складність у навчанні персоналу<br>- Технічні проблеми з інтеграцією систем<br>- Інші (відсутність коштів)      | 63<br>117<br>106<br>94 |
| <i>Група 7. Перспективи розвитку ІТ у сфері гостинності</i> |                                                                                   |                                                                                                                                        | <i>Результат</i>       |
| 7.1.                                                        | Як ви бачите розвиток інформаційних технологій у вашій сфері в найближчі 5 років? | - Автоматизація всіх процесів<br>- Зростання використання мобільних додатків<br>- Використання штучного інтелекту<br>- Інше (уточнити) | 412<br>316<br>71       |
| 7.2.                                                        | Чи готові ви інвестувати в новітні ІТ технології для вашої організації?           | - Так<br>- Ні                                                                                                                          | 374<br>38              |

Водночас, проведене опитування засвідчило дуже низький рівень використання систем управління готельними номерами – 4,1%, практично не застосовуються автоматизовані чатботи для підтримки клієнтів, всього 37 готельно-ресторанних підприємств впроваджують нові ІТ-рішення на регулярній основі, а понад 100 взагалі не впроваджують, посилаючись на низькі фінансові, кадрові й організаційні можливості.

Важливою складовою опитування менеджерів готельних і ресторанних комплексів Чернівецької області щодо використання ІТ у сфері гостинності стало встановлення основних викликів, проблем і перешкод, з якими вони стикаються при впровадженні нових ІТ-рішень. Це висока вартість програмного забезпечення, складність у навчанні персоналу, технічні проблеми з інтеграцією діючих систем тощо.

Загалом, як показали результати дослідження, за багатьма показниками встановлено недостатній рівень використання ІТ в сфері гостинності в Чернівецькій області, водночас окреслено перспективи на найближчі 5 років щодо автоматизації всіх процесів, зростання використання мобільних додатків, використання штучного інтелекту, при цьому більшість опитаних виявила готовність інвестувати в інтенсифікацію розвитку ІТ.

Окрім того, опитування за методом CATI & CAWI дозволило встановити складові ефективності від впровадження ІТ у сфері гостинності та згрупувати їх (рис. 1). Так, наприклад, визначаючи ефективність впровадження ІТ у сфері гостинності Чернівецької

області, 73 % респондентів вказали на зростання доходів за рахунок більш ефективного маркетингу (цільова реклама, онлайн-продажі), зменшення потреби у працівниках, оптимізації витрат на енергозабезпечення тощо.



Рис. 1. Складові ефективності ІТ у сфері гостинності та їхній вплив на бізнес-процеси\*

\* Джерело: розроблено авторами.

Щодо покращення ефективності операційних процесів, то 54 % респондентів відзначили використання ІТ в системах бронювання, управління запасами, обробки замовлень, організації перевезень, що дозволяє знизити час обробки й підвищити швидкість обслуговування. Використання автоматизованих систем

для управління бронюванням чи платежами знижує ймовірність людських помилок.

Ще одним підходом до визначення ефективності від впровадження ІТ у сфері гостинності респонденти назвали задоволеність гостей. 81 % опитаних менеджерів готелів і ресторанів підтвердили збір відгуків гостей через усні повідомлення, спеціальні анкети або онлайн-платформи й соцмережі.

Не менш вагомою складовою ефективності ІТ є інноваційність та конкурентоспроможність. Понад 50% респондентів вказали, що активне використання ІТ допомагає залучати більше клієнтів через зручні онлайн-сервіси та персоналізовані пропозиції, краще реагувати на зміни в поведінці споживачів, зокрема збільшення попиту на безконтактні послуги, мобільні платформи, екологічні рішення. Використання новітніх технологій дозволяє готелям і ресторанам вигідно вирізнятися серед конкурентів.

Також важливими складовими ефективності ІТ у сфері гостинності визначено порівняння до конкурентів, аналіз даних гостей та прогнозування, показники використання ІТ, підбір і робота персоналу.

Для розрахунку ефективності від впровадження ІТ можна використовувати різні підходи, зокрема методи експертних оцінок, статистичні методи, методи прямого розрахунку й ін. Наприклад, при встановленні нового програмного забезпечення можна застосувати метод прямого розрахунку, який полягає в підрахунку заощадженого часу завдяки встановленню програмного забезпечення та переведення цього часу в грошовий еквівалент. При використанні цього методу ефективність впровадження нового програмного забезпечення можна визначити за такою формулою:

$$E = \sum_{i=1}^n (t_0 - t_i) \cdot T_c \quad (1)$$

де:  $E$  – ефективність застосування ПЗ;

$n$  – кількість операцій;

$t_0$  – час, що витрачається на виконання операції до автоматизації;

$t_i$  – час, що витрачається на виконання  $i$ -операції після автоматизації;

$T_c$  – середня годинна тарифна ставка працівника готелю/ресторану.

**Висновки.** Проведене дослідження на прикладі Чернівецької області дозволило встановити, що при порівнянні із зарубіжними закладами гостинності рівень використання ІТ в готельно-ресторанних підприємствах за багатьма показниками є недостатнім. Визначено складові ефективності від впровадження ІТ у сфері гостинності й окреслено перспективи на найближчі 5 років щодо автоматизації всіх процесів, зростання використання мобільних додатків, використання штучного інтелекту тощо. Окрім цього, вивчення зарубіжного досвіду сприяло розумінню як ІТ покращують якість та швидкість обслуговування, зручність бронювання, формують персоналізовані пропозиції та ін.

**Практичне значення.** Визначення рівня використання ІТ у сфері гостинності вказує на додаткові можливості впровадження ІТ у практичну діяльність готельно-ресторанного бізнесу та підвищення ефективності від їх впровадження.

**Перспективи подальших досліджень** полягають у конкретних розрахунках ефективності від впровадження операційних технологій, ІТ для клієнтського обслуговування, технологій менеджменту та маркетингу і ін.

#### **Список використаних джерел:**

1. O'Connor Peter. Managing Hospitality Information Technology in Europe: Issues, Challenges and Priorities. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*. 2008. Vol. 17. Issue 1-2. Pages 59-77. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10507050801978406>.
2. Kaziuka, Nataliia & Humeniuk, Volodymyr & Semyrga, L.I. & Bielan, Olha (2023). Міжнародні інформаційні технології та їх роль в підвищенні ефективності організації готельно-ресторанної справи. *The actual problems of regional economy development*. 2.29-41. <https://surl.li/gjpyhy> (in Ukr.)
3. Доценко В. Ф., Шидловська О. Б., Медвідь І. М., Бедусенко Л. С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 1. С. 51–57. URL: [http://www.investplan.com.ua/pdf/1\\_2020/10.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/1_2020/10.pdf).
4. Жилінський О. О., Гейдарова О. В. Інформаційні технології в управлінні закладами індустрії гостинності. *Наука, інновації, бізнес: проблеми, перспективи і сьогочасні тренди розвитку* : матеріали XI Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора Тернопільського національного технічного

університету імені Івана Пулюя, академіка НАН України Миколи Григоровича Чумаченка, 26 травня 2023 року. Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2023. С. 45-46.

5. Корольюк Ю., Толуб'як В. Чат-боти в цифровому маркетингу підприємства. *Трансформація податкової та обліково-аналітичної систем в контексті сучасних кризових явищ* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 20 трав. 2021 р., м. Чернівці. Чернівці : Технодруку, 2021. С. 283-286.

6. Кожухівська Р. Б. Напрями застосування інформаційних технологій в комунікаційних стратегіях українських туристичних підприємств та підприємств гостинності. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/4695/1/Napriamy%20zastosuvannia%20informatsiinykh%20tekhnolohii.pdf>

7. Риндюк Д. В., Пешко В. А. Інформаційні технології. КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : 2022. 180 с. URL: [https://fpk.in.ua/images/biblioteka/2fmb\\_finansy/Informatsiini\\_tekhnolohii\\_lektsii-2022.pdf](https://fpk.in.ua/images/biblioteka/2fmb_finansy/Informatsiini_tekhnolohii_lektsii-2022.pdf)

8. Martin Wynn and Carmen Lam. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality Industry. *Systems*, 2023, 11(10), 501. DOI: <https://doi.org/10.3390/systems11100501>.

9. Bulchand-Gidumal, Jacques and Melián-González, Santiago, Information Technology (IT) in Hotels: A Full Catalogue (December 31, 2015). URL: <https://ssrn.com/abstract=2771059> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2771059>.

10. Jung, S., Kim, J., & Farrish, J. (2014). In-room technology trends and their implications for enhancing guest experiences and revenue. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 5(3).

11. Gretzel, U., Fuchs, M., Baggio, R., Hoepken, W., Law, R., Neidhardt, J., . . . Xiang, Z. (2020). e-Tourism beyond COVID-19: a call for transformative research. *Information Technology & Tourism*, 22(2), 187-203.

12. Cristian Morosan. Innovative Hospitality Technology. URL: <https://uhlibraries.pressbooks.pub/innovative/front-matter/introduction/>

## References:

1. O'Connor, Peter (2008). Managing Hospitality Information Technology in Europe: Issues, Challenges and Priorities. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*. Vol. 17. Issue 1-2. Pages 59-77. Available at: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10507050801978406>

2. Kazyuka, N.P., Gumenyuk, V.V., Semyrga, L.I., Belan, O.V. International information technologies and their role in increasing the efficiency of hotel and restaurant organization *Actual problems of the development of the regional economy*. Issue 19. Vol. 2. Available at: <https://surl.li/gjpyhy> (in Ukr.).

3. Dotsenko, V.F., Shydlovska, O.B., Medvid, I.M., Bedusenko, L.S. (2020). Information technologies in the hotel industry of Ukraine: realities and prospects. *Investytsii: praktyka ta dosvid [Investments: practice and experience]*, no. 1, pp. 51-57. Available at: [http://www.investplan.com.ua/pdf/1\\_2020/10.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/1_2020/10.pdf) (in Ukr.).

4. Zhilinsky, O., Heidarova, O. (2023). Information technologies in the management of hospitality industry institutions. *Nauka, innovatsii, biznes: problemy, perspektyvy i sohochasni trendy rozvytku [Science, Innovation, Business: Problems, Prospects and Current Development Trends]*. Proceedings of the XI All-Ukrainian Scientific and Practical Conference in memory of Mykola Chumachenko, Honorary Professor of Ternopil

National Technical University named after Ivan Puluj, Academician of the National Academy of Sciences (Ternopil, 26 May 2023), pp. 45-46 (in Ukr.).

5. Korolyuk, Yu., Tolubiyak, V. (2021). Chatbots in digital marketing of the enterprise. *Transformatsiia podatkovoi ta oblikovo-analitychnoi system v konteksti suchasnykh kryzovykh iavyshch [Transformation of tax and accounting and analytical systems in the context of modern crisis phenomena]*. Materials of the International Scientific and Practical Conference, May 20, 2021, Chernivtsi. Tekhnodruk, Chernivtsi, pp. 283–286 (in Ukr.).

6. Kozhukhivska, R.B. Directions of Application of Information Technologies in Communication Strategies of Ukrainian Tourism Enterprises and Hospitality Industry Enterprises. Available at: <https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/4695/1/Napriamy%20zastosuvannia%20infor%20matsiinykh%20tekhnohii.pdf> (in Ukr.).

7. Ryndyuk, D.V., Peshko, V.A. (2022). Information technologies. Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute, Kyiv, 180 p. Available at: [https://fpk.in.ua/images/biblioteka/2fmb\\_finansy/Informatsiini\\_tekhnolohii\\_lektsii-2022.pdf](https://fpk.in.ua/images/biblioteka/2fmb_finansy/Informatsiini_tekhnolohii_lektsii-2022.pdf) (in Ukr.).

8. Martin Wynn and Carmen Lam. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality Industry. *Systems* 2023, 11(10), 501. DOI: <https://doi.org/10.3390/systems11100501>

9. Bulchand-Gidumal, Jacques and Melián-González, Santiago, Information Technology (IT) in Hotels: A Full Catalogue (December 31, 2015). Available at: <https://ssrn.com/abstract=2771059> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2771059>.

10. Jung, S., Kim, J., & Farrish, J. (2014). In-room technology trends and their implications for enhancing guest experiences and revenue. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 5(3).

11. Gretzel, U., Fuchs, M., Baggio, R., Hoepken, W., Law, R., Neidhardt, J., . . . Xiang, Z. (2020). e-Tourism beyond COVID-19: a call for transformative research. *Information Technology & Tourism*, 22(2), 187-203.

12. Cristian Morosan. Innovative Hospitality Technology. 2022. Available at: <https://uhlibraries.pressbooks.pub/innovative/front-matter/introduction/>

*Надійшла до редакції 01.03.2025*

*Прийнято до друку 10.03.2025*

*Публікація онлайн 31.03.2025*