

АКТИВІЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ІНСТРУМЕНТІВ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Володимир Джинджоян

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0296-4092>

Дніпровський гуманітарний університет, Дніпро

Ольга Ходак

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0871-6567>

Дніпровський гуманітарний університет, Дніпро

Наталія Яковлева-Мельник

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1266-1813>

Дніпровський гуманітарний університет, Дніпро

Готельно-ресторанний бізнес – один з небагатьох напрямків, якій здатний ефективно відновлюватися навіть після глобальних криз. Обмеження, що були пов'язані з пандемією COVID-19, активізували процеси цифровізації та впровадження інноваційних інструментів до всіх процесів сфери гостинності.

Інноваційні технології відіграють ключову роль у підтримці та конкурентоспроможності сфери гостинності та змінюють індустрію гостинності. Досягнення в галузі штучного інтелекту, мобільних технологій, персоналізованого обслуговування гостей та стійких методів мають вирішальне значення для підвищення операційної ефективності, досягнення максимального задоволеності гостей, персоналізації послуг і збереження конкурентоспроможності в цифровому середовищі, що швидко розвивається. Облік цих тенденцій допомагає готельному бізнесу відповідати мінливим очікуванням споживачів та сприяти зростанню бізнесу й галузі загалом.

Теоретичні та практичні аспекти формування інноваційної складової розвитку готельно-ресторанного бізнесу досліджувалися в роботах вітчизняних і закордонних вчених, як Андрієнко А. О. («розумне» управління в містах) [1], Д. Бухаліс (SMART-технології) [2], В. Джинджоян, (інноваційні технології) [3], В. Лагодієнко, К. Павлов, Г. Саркісян (інноваційна діяльність: управління) [4], І. Сазонець, О. Сазонець (управління інноваційними проектами) [5], Т. Тесленко (цифрова економіка) [6], П. Суанпанг, Т. Нетвонг (інтелектуальні технології) [7], Фостолович В. А. (система управління) [8].

Іntenсивність інноваційних процесів не дозволяє зупинитися на досягнутому, а лише обумовлює необхідність постійного вдосконалення процесів управління та прогнозування в діяльності

підприємств готельно-ресторанного бізнесу та подальшої розробки існуючих досліджень.

Система управління підприємством готельно-ресторанної сфери потребує постійної роботи з інформацією (збір, опрацювання, генерування нової інформації), це принципи й механізми прийняття рішень на основі різних можливих станів системи управління. Надзвичайно важливою є інформація, що надходить як зворотній зв'язок від об'єкту контролю до контролюючого органу, саме її рівень якості обумовлює подальші процеси та обумовлює застосування інноваційних підходів.

Інформаційні технології мають вирішальне значення для успіху будь-якого готельного бізнесу, надаючи інструменти, які можуть допомогти підприємствам оптимізувати свої процеси, скоротити витрати, знизити навантаження на персонал, збільшити потенціал отримання прибутку та покращити якість обслуговування клієнтів. Переваги застосування інформаційних технологій наведені в таблиці 1. В міру появи нових тенденцій та широкого використання технологій їх застосування є необхідними для задоволення очікувань клієнтів.

Таблиця 1 – Переваги використання інформаційних технологій

Причина	Вплив на галузь	Переваги для бізнесу
Конкурентна перевага	Компанії, які впроваджують нові технології, встановлюють стандарти у галузі та займають лідерство на ринку	Підтримує конкурентоспроможність бізнесу; запобігає відставанню від конкурентів із передовими технологіями
Відповідність зростанням очікувань клієнтів	Очікування клієнтів зміщуються у бік більш технологічно інтегрованого досвіду	Забезпечує задоволеність та лояльність клієнтів, виправдовуючи чи перевершуючи їх очікування
Постійне вдосконалення та інновації	Заохочує культуру постійного розвитку та адаптації до нових тенденцій	Позиціонує бізнес як далекоглядного лідера; приваблює технічно підкованих клієнтів
Ефективність та управління витратами	Оптимізація операцій та покращення методів управління за допомогою технологій	Знижує експлуатаційні витрати; підвищує загальну ефективність та якість обслуговування
Розширене використання даних	Поліпшення збору та аналізу даних призводить до більш обґрунтованого прийняття рішень	Дозволяє проводити більш цілеспрямований маркетинг, покращувати обслуговування клієнтів та персоналізувати досвід
Адаптація до динаміки ринку	Підтримує бізнес відповідно до індустрії гостинності, що швидко змінюється і розвивається	Забезпечує актуальність на ринку, що швидко розвивається; допомагає передбачати майбутні тенденції та вимоги

Інформаційні технології (ІТ) в індустрії гостинності – це широкий термін, який використовується для опису будь-якої технології, яка

використовується для управління та підтримки операцій у сфері гостинності. Сюди входять усі технології, що використовуються готелями, ресторанами, круїзними лайнерами, курортами та іншими підприємствами, пов'язаними з індустрією гостинності.

ІТ також включає компоненти інфраструктури, такі як мережеве обладнання, сервери та рішення безпеки, які допомагають готельному бізнесу працювати безперебійно. ІТ також допомагають підприємствам готельного бізнесу підвищити операційну ефективність, підвищити задоволеність клієнтів та надати гостям якісніші послуги. Важливо, що інформаційні технології у сфері гостинності не обмежуються комп'ютерами та інформаційними системами. Сюди також входять цифрові технології, такі як соціальні мережі, мобільні програми, платіжні системи, аналітика та багато іншого.

Індустрія гостинності одна із найбільш технологічно залежних галузей. Без інформаційних технологій управління повсякденною діяльністю готелів, ресторанів та інших підприємств, пов'язаних із гостинністю, було б неможливим. Тенденцію можна описати як загальну зміну, розвиток, зрушення у поведінці або переважну тенденцію, яку можна спостерігати у конкретній галузі. Багато подій призвели до змін у поведінці споживачів, що згодом призвело до появи нових тенденцій у сфері технологій гостинності.

Технологічні досягнення відіграли значну роль, особливо у поширенні голосового пошуку, доповненої реальності, штучного інтелекту та Інтернету речей. Інформаційні технології допомогли підприємствам готельного бізнесу краще управляти запасами, бронюванням, резервуванням та даними про клієнтів. Впроваджуючи такі системи, як POS-системи, системи управління нерухомістю та CRM-рішення, компанії можуть відстежувати дані про клієнтів, управляти рівнями запасів, обробляти платежі та замовлення. Це допомагає скоротити витрати, підвищити ефективність та покращити обслуговування клієнтів.

Інформаційні технології також дали змогу підприємствам вийти за межі фізичних кордонів своєї власності. Наприклад, власники готелів тепер можуть пропонувати послуги онлайн-бронювання, що дозволяє клієнтам бронювати з будь-якої точки світу. Крім того, технології дозволили готельному бізнесу ефективніше взаємодіяти зі своїми клієнтами через платформи соціальних мереж, мобільні програми та інші канали цифрового маркетингу.

Інформаційні технології необхідні успіху будь-якого готельного бізнесу. Використовуючи новітні технології, підприємства можуть оптимізувати операції, підвищити ефективність та покращити обслуговування клієнтів. Це допомагає скоротити витрати, збільшити

доходи та забезпечити довгострокову прибутковість. Всі ці переваги роблять інформаційні технології важливим інструментом будь-якого бізнесу в індустрії гостинності. Індустрія гостинності впровадила цифрові технології, щоб надати гостям кращий та ефективніший досвід. Від систем онлайн-бронювання до мобільної реєстрації заїзду та від'їзду технології можуть покращити якість обслуговування гостей безліччю способів.

Сьогодні в індустрії гостинності використовуються ряд найпопулярніших цифрових технологій (рис.1).



Рисунок 1 – Цифрові технології в індустрії гостинності

За допомогою платформи StartUs Insights було проаналізовано майже дві тисячі стартапів в сфері гостинності, та представлена карта інноваційних тенденцій гостинності 2023 року (рис.2) [9].

Постійно зростаючий попит на цифровізацію в сфері гостинності за останні роки, обумовлює укріплення ролі технологій у бізнесі гостинності та набуття нею життєво важливого значення. За результатами опитування (EnsembleIQ), 69% респондентів збільшили технологічні бюджети в 2023 році для впровадження передових технологій

для ефективної роботи. В той же час 73% власників готелів вважають новітні технології ключовими в роботі готелю.

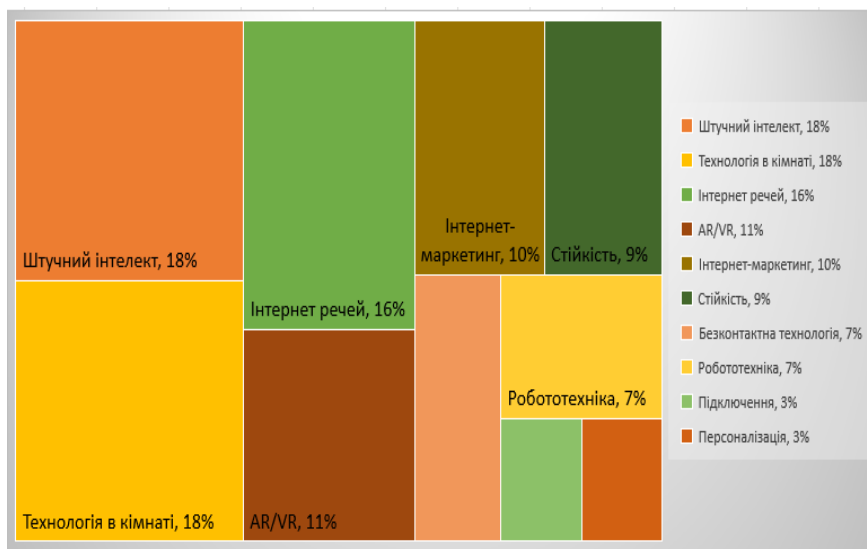


Рисунок 2 – Карта інноваційних тенденцій гостинності 2023

Розвиток інформаційних технологій сильно вплинув індустрію гостинності, змінивши роботу ресторанів та готелів:

1. Ресторани впровадили автоматизовані платіжні системи, що дозволяють клієнтам швидко розплачуватись і здійснювати платежі без участі людини.

2. Готелі впровадили цифрові платформи бронювання, які дозволяють гостям легко бронювати номери онлайн в безпечному середовищі.

3. Ресторани можуть відстежувати переваги клієнтів та збирати дані, які можна використовувати для створення більш персоналізованих страв та вражень для гостей.

4. Співробітники готелю можуть використовувати мобільні пристрої для відстеження заповнюваності номерів, коригування цін та надання гостям послуг підтримки в режимі реального часу.

5. IT-системи дозволяють ресторанам та готелям безпечно та ефективно керувати великими обсягами даних про клієнтів, що дозволяє їм краще орієнтуватися в рекламних акціях та безпосередньо спілкуватися з клієнтами різними каналами, такими як електронна пошта або текстові повідомлення.

Індустрія гостинності вже давно визнала цінність інформаційних технологій як інструмента підвищення ефективності та покращення обслуговування клієнтів. Використовуючи ІТ, підприємства цього сектора можуть отримати численні переваги, які допоможуть їм залишатися конкурентоспроможними та покращувати свою діяльність [10].

Безконтактні технології, що набули популярності під час COVID-19, стали стандартною практикою для індустрії гостинності. Згідно з опитуванням 2023 року, 70% гостей віддають перевагу готелям, які пропонують безконтактну реєстрацію та варіанти оплати за бронювання. Інтеграція безконтактної технології в готелі для автоматизованої реєстрації заїзду та виїзду, обслуговування номерів і бронювання дозволяє:

- підвищити безпеку. На основі штучного інтелекту чат боти мінімізували фізичні взаємодії;
- підвищення ефективності. Додатки для реєстрації спрощують ці процеси, заощаджуючи час взаємодії гостей і покращуючи досвід мандрівників;
- зменшення витрат. Безконтактні рішення знижують операційні витрати та покращують управління ресурсами.

Крім того, більшість клієнтів обирають готелі, що пропонують інтерактивний досвід, а не традиційні послуги.

Компанії гостинності використовують голосові технології, щоб покращити враження від гостей і надати персоналізовані послуги. Ринок голосових помічників оцінювався на рівні 2,9 мільярда доларів США у 2022 році та, як очікується, досягне 22,2 мільярда доларів США до 2030 року (рис. 3) [11].

Ця технологія в індустрії гостинності дозволяє підприємствам вирішувати проблеми безпеки та нестачу персоналу. Це також є частиною стратегії безконтактного цифрового консьєржа. Готелі інтегрують голосові помічники, такі як Amazon Alexa або Google Assistant, у кімнати чи додатки, що дозволяє гостям керувати перебуванням без контактно.

Інформаційні технології в секторах індустрії гостинності відносяться до систем, які залежать від програмного забезпечення для хмарних технологій. Хмарні технології індустрії гостинності життєво важливі успіху та інновацій. Використання хмарних технологій — це те, що дозволяє брендам у суспільстві бути такими різноманітними, але при цьому функціональними. Від хмарних POS-платформ до систем бронювання на основі даних – хмарні технології займають важливу частину сфери гостинності.

Хмарні технології включають набір функцій і систем, які

встановлюють різні типи ресурсів. Ці ресурси відносяться до інфраструктур, платформ та програмного забезпечення. Важливо пам'ятати, що основу хмарних технологій складають сервери, бази даних та сховища. За допомогою цих елементів можуть виконуватись обчислювальні функції, після чого з'являється можливість використовувати програми та програмне забезпечення через надійне підключення до Інтернету.

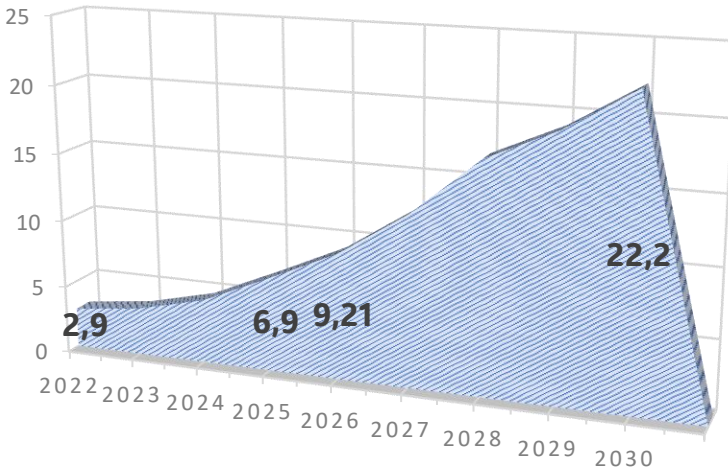


Рисунок 3 – Вартість ринку голосових помічників 2022-2030 (прогноз), млрд. дол. США

Програмне забезпечення для готельного бізнесу значною мірою залежить від хмарних технологій. Хоча традиційні системи чудово справляються зі своїм завданням, хмарні рішення мають безліч переваг:

1. Зниження операційних витрат при використанні хмарних технологій дає змогу уникнути не тільки витрат на обладнання, але й всіх витрат, пов'язаних з технічним обслуговуванням.

2. Хмарні технології у сфері гостинності можуть підвищити операційну ефективність. Від бронювання столиків у ресторани до обробки платежів співробітники за рахунок швидкого та легкого доступу до даних у результаті зможуть робити більше з меншими витратами часу.

3. Багато інструментів розроблено з урахуванням інших опцій програмного забезпечення. Наприклад, програма для керування

запасами в ресторані, така як BlueCart, може бути сумісна з деякими постачальниками POS-платформ для ресторанів. З огляду на це основною перевагою хмарних технологій є можливість об'єднання різних продуктів, швидкого оновлення програмного забезпечення для подальшої інтеграції.

4. Однією з найкращих сторін хмарних технологій у секторах індустрії гостинності є їхня здатність оновлюватися. Іншими словами, використання апаратного забезпечення дуже обмежене, оскільки існує обмежена кількість способів внесення змін до фізичних пристроїв. Але коли використовують цифрову інфраструктуру та програмне забезпечення, провайдер може вносити зміни до серверної частини та отримання.

5. Хмарні технології передбачають шифрування даних та заходи конфіденційності для захисту як клієнта, так і продавця. Це схоже на те, як платіжні технології відповідають стандартам PCI. Хмарні технології дотримуються аналогічних принципів та функціонують у цифровому форматі, що надає кілька рівнів безпеки.

6. Мережеві ресторани та готелі отримують найбільше вигоди від хмарних технологій тому, що коли інформація існує в хмарі, вона доступна з будь-якого місця і в будь-який час. Якщо є облікові дані для входу в потрібний обліковий запис (акаунт), можна побачити всю інформацію про компанію. Хмарні технології зроблять доступним за необхідності змінити типи меню або додати більше дат бронювання.

7. Коли співробітники мають легкий доступ до даних компанії та клієнтів можливість підвищити рівень обслуговування клієнтів за допомогою хмарних технологій також допоможе максимізувати дохід.

Хмарні технології допомагають індустрії гостинності оптимізувати операції та підвищити точність, щоб покращити життя та якість обслуговування гостей.

Основними типами хмарних технологій є:

1. Інфраструктура як послуга (IaaS). Під інфраструктурою часто розуміються мережі, сховища та сервери, які споживачі можуть використати для своєї вигоди. У результаті люди можуть ефективніше використовувати свої поточні ресурси.

2. Платформа як послуга (PaaS). Платформи пропонуються споживачам, щоб не доводилося переміщатися і оновлювати базову інфраструктуру чи модель докладання. У свою чергу, люди можуть легко створювати та розгортати продукти та послуги.

3. Програмне забезпечення як послуга (SaaS). Програмне забезпечення та бази даних дозволяють споживачам керувати системами та програмами в Інтернеті. За допомогою облікового запису споживачі можуть зберігати дані, передавати файли, спілкуватися з іншими

користувачами та багато іншого.

Готелі можуть використовувати хмарні технології для бронювання, зберігання даних клієнтів, відправки нагадувань майбутнім гостям та багато іншого. В результаті керівництво готелю може оптимізувати операції та підвищити ефективність на робочому місці. Тоді вони матимуть змогу ще більше масштабувати бізнес.

Ресторани можуть використовувати хмарні технології для оптимізації роботи ресторану. Наприклад, відстеження запасів у ресторані можна поставити на автопілот. Або він може автоматизувати завдання, що виконуються в системі POS. Хмарні технології є особливо цінними для мереж. Це з тим, що співробітники можуть відразу отримати доступом до інформації, що стосується всього бренда.

Складність в роботі з хмарними технологіями в індустрії гостинності спричиняють наступні фактори:

1. Нестабільне інтернет-з'єднання, яке не дозволяє отримати доступ до продукту або послуги.
2. Нездатність інтегруватися з новими продуктами та послугами у міру їх появи.
3. Сполучення даних між платформами та варіантами програмного забезпечення.
4. Проблеми безпеки або конфіденційності даних компанії, а також банківської та платіжної інформації клієнта.

Хмарні технології в секторах індустрії гостинності життєво важливі для ефективності та успіху. Без цього ми працювали б у більш традиційних умовах. Впровадження технологій та інновацій також створює можливості для зростання. Таким чином, у міру того, як бренди у сфері гостинності продовжують розвиватися, розвиватимуться різні функції хмарних технологій [12].

Цифрова трансформація означає еволюцію галузі завдяки цифровим інноваціям. Будь то хмарні програми, онлайн-платформи або роботизовані пристрої, цифрова трансформація завжди зазнає того чи іншого технологічного прогресу.

Цифрізація ресторанної індустрії передбачає інноваційні ресторани технології. Багато закусочних також часто можна побачити автоматизацію ресторанів, спрямовану на підвищення рівня обслуговування клієнтів. Від оптимізації повсякденних завдань до спрощення процесу замовлення – у традиційних налаштуваннях можна багато оновити. Технології постійно змінюють ресторанну індустрію, пропонуючи нові інноваційні рішення. Ці продукти та послуги допомагають покращити якість обслуговування клієнтів, скоротити витрати на ресторан, просувати заклад та з часом зробити його більш прибутковим.

Щоб йти в ногу з тенденціями у сфері ресторанного бізнесу та харчових технологій, необхідно ухвалити низку рішень для цифрової трансформації:

1. Омніканальна система виконання замовлень – це спосіб спростити операції. Рішення для багатоканального замовлення поєднує найважливішу інформацію по кожному каналу. Це рішення особливо цінне для франшиз та підприємств. Якщо власник бізнесу керує кількома офісами, він може безпечно керувати кожною деталлю свого бізнесу. Така інформація може включати інвентар, дані про споживачів, замовлення, рекламні акції та багато іншого.

2. Будь-який ресторан, що пропонує доставку, також має забезпечити моніторинг замовлень у режимі реального часу. Ця функція дозволяє клієнтам відстежувати замовлення в режимі реального часу. Зробити статус замовлення доступним вигідно з багатьох причин. Найголовніше, це дає споживачеві впевненість у тому, що його замовлення перебуває у роботі. Оскільки це допомагає відповісти на поширені питання, це також допомагає уникнути телефонних дзвінків до ресторану.

3. Використання програмного забезпечення для бронювання ресторанів для всіх замовлень. Клієнти зможуть бронювати столик у ресторані незалежно від працівника. Таке рішення може підвищити задоволеність клієнтів, оскільки люди можуть не поспішати. Для систем бронювання також є безліч цифрових функцій. Фактично багато закусочних використовують їх для масштабування свого бізнесу. Незалежно від того, чи бронюють клієнти бронювання через настільний або мобільний додаток, це, безумовно, підвищить ефективність.

4. Голосове замовлення – це функція цифрової трансформації, яка швидко захопила галузь. Це зручно, ефективно та інноваційно. Голосове замовлення дозволяє клієнтам розміщувати замовлення за допомогою усного спілкування. Це не тільки стимулює споживачів до участі у бізнесі, а й допомагає забезпечити точність кожного прийому їжі. Клієнти можуть повідомляти конкретні запити та детальну інформацію про свої замовлення. При цьому вони можуть запросити практично все, що забажають. На додаток до цих переваг голосове замовлення може допомогти ресторану дотримуватися стандартів відповідності ADA. Він є унікальним способом замовлення їжі, допомагаючи закусочним стати більш інклюзивним для мас.

5. Якщо виникає необхідність, щоб ресторан зазнав цифрової трансформації, рекомендується впровадити рішення для замовлення «зроби сам». Оплата за столиком у ресторанах – популярний приклад практики DIY у ресторанах. Настільні пристрої дозволяють клієнтам переглядати типи меню, розміщувати замовлення та оплачувати

рахунки. В таких ресторанах все це можна зробити без допомоги офіціантів. Ще одним прикладом системи замовлень «зроби сам» є кіоски самообслуговування. Однією з великих переваг кіосків є те, що вони пропонують безконтактні платежі. Після пандемії COVID-19 багато закладів комунального харчування віддають перевагу безконтактним операціям. Цифрова трансформація – це екосистема, орієнтована на клієнта, тому цілком логічно, що бренди роблять цей процес простіше, ніж будь-коли.

6. З моменту винаходу смартфонів додатки для доставки залишаються однією з найзручніших пропозицій в індустрії гостинності. Різні інтеграції програм для онлайн-замовлення можуть поліпшити функціональність програм як для споживачів, так і для бізнесу. Допродаж і перехресний продаж – це дві області, які можуть запропонувати клієнтам більше, одночасно збільшуючи прибуток ресторану. Дослідження показують кореляцію між онлайн-замовленнями та вищою вартістю кошика, тому ці функції можуть бути дуже прибутковими. Крім того, програми заздалегідь запрограмовані на постійне відображення додаткових пропозицій. У звичайному ресторані офіціанти та офіціантки не можуть намагатися перепродувати замовлення.

7. Встановлення преміальних цін на ринку – новаторська функція для ресторанів. Розміщення замовлень на торговому майданчику дозволяє закусточним приймати замовлення від клієнтів із різних торгових майданчиків (або додатків). Змінником гри є те, що кожне замовлення може надійти на POS-платформу ресторану. Рішення для ресторанів, розташованих поза приміщенням, дозволяють власникам бізнесу реалізовувати розміщення замовлень на торговому майданчику. Цей аспект цифрової трансформації ресторанів стає все більш популярним з вагомих причин. Без розміщення замовлень на торговому майданчику власникам ресторанів доводиться керувати кількома планшетами. Під час завантажених змін така практика може призвести до плутанини, плутанини та перевантаженості співробітників.

8. Готельна індустрія повертає обслуговування номерів та послуги харчування у номері. Однак зараз вони більш інноваційні, ніж будь-коли раніше. Гості готелю можуть замовляти обслуговування номерів за допомогою планшета в номері. Ця функція вирішує проблему того, що не кожен гостя має доступ до Wi-Fi. Також корисно включати аудіо та візуальні функції. Цифрова трансформація включає безліч технологічних рішень, які можуть працювати для обслуговування їжі в номері. Від безконтактної доставки до попереднього планування замовлень існує безліч способів максимізувати ефективність.

9. Цифрова трансформація, яку ми спостерігаємо останнім часом в індустрії продуктів харчування та напоїв, дуже футуристична.

Багато підприємств інвестують у роботизовані технології, щоб оптимізувати складні процеси. Високотехнологічний круїзний лайнер нещодавно почав використовувати роботів для виконання завдань. Вони використовують гаджети, які можуть створювати для пасажирів індивідуальні рецепти коктейлів. Хоча в галузі існує безліч інших прикладів, це один із найбільш новаторських та креативних проєктів.

Ресторани мають перейти на цифрові технології, щоб скоротити витрати, максимізувати ефективність та збільшити прибуток. Також важливо відзначити, що ресторани часто покращують план реалізації своєї стратегії після цифрової трансформації [13].

Інновації в готельно-ресторанному бізнесі повинні містити, в першу чергу, ті нововведення, які супроводжуються:

- підвищення ефективності управління сталим функціонуванням та розвитком сфери гостинності в регіоні, країні;
- якісно новими змінами в готельно-ресторанному продукті;
- підвищенням ефективності інфраструктури;
- підвищенням ефективності процесів формування, позиціонування та споживання готельно-ресторанних послуг;
- прогресивними змінами факторів виробництва (наприклад, впровадження нових прогресивних методів (механізмів), скорочення часу обслуговування чи процесів збору/обробки інформації);
- підвищенням іміджу та конкурентоспроможності готельно-ресторанних підприємств.

ПОСИЛАННЯ

1. Андрієнко, А. О. (2023). Упровадження концепції «Smart City в управління великими містами України. ГО «Європейська наукова платформа».

2. Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience through Personalisation of Services. *Information and Communication Technologies in Tourism. ENTER 2015 Proceedings of the International Conference in Lugano. Springer International Publishing*, 377–390.

3. Джинджоян, В. В., Тесленко, Т. В., & Горб, К. М. (2022). Інноваційні технології в туризмі та гостинності. ДГУ.

4. Лагодієнко, В., Павлов, К., Павлова, О., & Саркісян, Г. (2022). Інноваційна діяльність на регіональних туристичних ринках: модернізація та регулювання. Волиньполіграф.

5. Сазонець, І., & Сазонець, О. (2023) Управління проєктами та ризиками в туризмі. «Центр учбової літератури».

6. Тесленко, Т. (2021). Інформаційна (цифрова) економіка як

чинник конкурентоспроможності в умовах адаптації до змін. *Humanities studies*, 8(85), 57-69.

7. Suanpang, P., Netwong, T., & Chunchapatragul, T. (2021). Smart tourism destinations influence a tourist's satisfaction and intention to revisit. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 24(S1), 1-10.

8. Фостолович, В., Павлова, С., & Гуртовий, Ю. (2023). Удосконалення системи управління закладом готельно-ресторанного бізнесу через поліпшення комунікаційних процесів. *Економіка та суспільство*, (56). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-114>

9. *Top 10 Hospitality Trends & Innovations in 2023 | StartUs Insights*. (б. д.). StartUs Insights. <https://www.startus-insights.com/innovators-guide/hospitality-trends/>

10. Revolution Ordering. (б. д.-а). *Revolution Ordering*. <https://www.revolutionordering.com/blog/importance-of-information-technology-in-hospitality-industry>

11. *Top Hospitality Technology Trends in 2024 | Acropolium*. (б. д.). Bespoke Software Development Company — Acropolium. <https://acropolium.com/blog/top-hospitality-technology-trends/>

12. Revolution Ordering. (б. д.-б). *Revolution Ordering*. <https://www.revolutionordering.com/blog/cloud-computing-in-hospitality-industry>

13. Revolution Ordering. (б. д.-с). *Revolution Ordering*. <https://www.revolutionordering.com/blog/digital-transformation>