

УДК 640.4:004]:005.336:005.332.4(477)
DOI: 10.31866/2616-7468.7.2.2024.335173

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ФАКТОР КОНКУРЕНТО- СПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА: АНАЛІТИЧНИЙ ЗРІЗ РИНКУ УКРАЇНИ

Юлія Земліна,
кандидатка педагогічних наук, доцент,
Київський фаховий коледж туризму
та готельного господарства,
Київ, Україна
kutep_julia@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0003-0194-9472>
© Земліна Ю., 2024

Андрій Букатов,
аспірант,
Київський університет культури,
Київ, Україна
andrii.bukatov@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0007-4343-3032>
© Букатов А., 2024

Актуальність. Сучасний етап розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні характеризується необхідністю адаптації до нових економічних та соціальних умов, коли підприємства цієї галузі активно шукають способи підвищення своєї конкурентоспроможності. Важливу роль у цьому процесі відіграють інформаційні технології, які дозволяють не тільки покращувати обслуговування клієнтів, а й оптимізувати внутрішні процеси, збільшувати ефективність бізнесу та створювати нові можливості для залучення споживачів. Впровадження сучасних ІТ-рішень, таких як автоматизація управлінських процесів, цифрові платформи для бронювання, інтеграція систем управління взаємодією із клієнтами, стає стратегічно важливим фактором розвитку готельного та ресторанного бізнесу в Україні. **Мета дослідження.** Дослідження цього питання передбачає аналітичного вивчення впливу ІТ на конкурентоспроможність готельно-ресторанних підприємств в Україні. Головною гіпотезою є те, що інтеграція новітніх інформаційних технологій дозволяє значно підвищити ефективність роботи підприємств, полегшує взаємодію із клієнтами та створює додаткові можливості для розвитку в умовах сучасної економічної ситуації. У ході дослідження аналізується, як конкретні ІТ-інструменти сприяють покращенню обслуговування, оптимізації операційних витрат і створенню нових бізнес-можливостей. **Методи дослідження.** Для аналізу ефективності використання ІТ у готельно-ресторанному бізнесі України застосовуються різні методи, включаючи аналіз наукових публікацій та літературних джерел, вивчення існуючих тенденцій, а також емпіричні дослідження. Простежуються успішні практики впровадження ІТ-рішень у закладах гостинності, здійснюється статистичний аналіз ринку, який дозволяє виявити ключові фактори, що впливають на підвищення конкурентоспроможності підприємств. **Результати.** У результаті дослідження було визначено основні типи інформаційних технологій, які використовуються в готельному та ресторанному бізнесі. Впровадження цих технологій дає змогу значно підвищити конкурентоспроможність підприємств на ринку, підвищити рівень обслуговування та розширити клієнтську базу. Результати показують, що у готельно-ресторанній справі України ІТ стали критичним інструментом адаптації до сучасних викликів і трансформації бізнес-моделей. **Висновки та обговорення.** Дослідження підтвердило, що інформаційні технології можуть стати важливим чинником підвищення конкурентоспроможності

готельно-ресторанних підприємств в Україні. Вони дозволяють забезпечити ефективне управління, покращити клієнтське обслуговування, знизити витрати та зробити бізнес більш гнучким у реагуванні на зміни ринкової ситуації. Впровадження сучасних ІТ-інструментів позитивно впливає на розвиток нових послуг і можливостей для бізнесу, а також створює сприятливі умови для залучення нових клієнтів. Для подальшого удосконалення цієї сфери в Україні важливо продовжувати інвестувати в інноваційні технології, такі як штучний інтелект та інтернет речей, що зможуть ще більше оптимізувати роботу підприємств та підвищити ефективність обслуговування клієнтів. **Перспективи подальших досліджень** зосереджуються на пошуку нових інноваційних підходів і технологій для підвищення ефективності використання ІТ у готельно-ресторанному бізнесі, розвитку нових цифрових інструментів для управління та обслуговування клієнтів, а також на інтеграції ІТ з іншими бізнес-процесами для створення конкурентних переваг.

Ключові слова: готельний бізнес, аналітика, цифровізація економіки, ресторанный бізнес, новітні технології, конкуренція.

Актуальність проблеми

Постановка проблеми. У сучасних умовах цифровізації економіки та стрімкого розвитку інформаційних технологій (ІТ) готельно-ресторанна сфера України постає перед необхідністю оперативної адаптації до нових ринкових викликів. Зростання конкуренції, трансформація споживчих очікувань, а також нагальна потреба у підвищенні якості обслуговування та ефективності бізнес-процесів зумовлюють важливість впровадження інформаційних рішень на всіх рівнях функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства. Використання сучасних ІТ-рішень забезпечує не лише автоматизацію внутрішніх процесів та оперативне управління, а й сприяє оптимізації маркетингової політики, покращенню клієнтського досвіду і формуванню довгострокових конкурентних переваг. Станом на 2025 рік в Україні дедалі більше готелів і ресторанів впроваджують CRM-системи, онлайн-бронювання, цифрові платформи для замовлень, мобільні додатки та аналітичні системи для обробки клієнтських даних. Проте рівень цифровізації залежить від регіону, масштабу бізнесу, фінансових ресурсів та стратегічного бачення керівництва. Багато закладів зустрічаються із такими проблемами, як відсутність інтегрованої цифрової стратегії, нестача кваліфікованих ІТ-кадрів, обмежене фінансування та низький рівень цифрової грамотності персоналу. В умовах динамічного розвитку цифрових технологій український ринок готельно-ресторанного господарства ще не адаптований до ефективного використання ІТ як інструменту для забезпечення конкурентоспроможності. Незважаючи на окремі успіхи в цифровій трансформації, галузь стикається із фрагментарністю ініціатив та відсутністю системного підходу до оцінки впровадження ІТ і його впливу на конкурентні позиції підприємств. У науковому контексті проблема ускладнюється відсутністю узагальненої аналітичної картини розвитку ІТ у галузі та недостатністю комплексних досліджень для оцінки ефективності цифровізації. Отже, нині виникає нагальна потреба у здійсненні комплексного аналітичного дослідження сучасного стану цифровізації українського готельно-ресторанного ринку з акцентом на виявлення ролі інформаційних технологій як ключового чинника конкурентоспроможності. Такий підхід дозволить іденти-

фікувати основні тенденції, бар'єри та потенціал ІТ-розвитку галузі, а також розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності впровадження цифрових рішень. Розв'язання окресленої проблеми сприятиме зміцненню позицій національного готельно-ресторанного бізнесу як на внутрішньому, так і на міжнародному туристичному ринку.

Стан вивчення проблеми. Сучасні дослідження з піднятої тематичної спрямованості мають міждисциплінарний характер та підкреслюють стратегічне значення інтелектуальної автоматизації в контексті цифрової трансформації управління готельно-ресторанної справи (Бовш та ін., 2022).

Зокрема, у сфері туризму і гостинності інтенсивно вивчається вплив штучного інтелекту на поведінку споживачів та їх очікування щодо сервісу (Баніт, 2022), що безпосередньо пов'язано з ефективністю цифрових каналів обслуговування та цінністю отриманого досвіду.

Дослідження М. Грищенко (2023) підтверджують, що впровадження AI в ресторанах підвищує точність обслуговування, персоналізацію і швидкість прийняття рішень. Аналіз праці Жадан та ін. (2022) показує, що цифровізація управління вітчизняними організаціями, включно з HoReCa, ще перебуває на етапі інституційного формування: існують суттєва регіональна нерівномірність доступу до цифрових рішень, дефіцит кваліфікованих кадрів і обмежені інвестиційні можливості. Попри це, спостерігається активне використання SMM-технологій, цифрових платформ, електронних меню та маркетингових інструментів (Бовш та ін., 2022), що створює передумови для підвищення впізнаваності бренду, оперативного реагування на запити клієнтів та формування інноваційної конкурентної переваги. Нині для України у воєнних умовах, як зазначає М. Грищенко (2023), зростає значення гнучкості та адаптивності цифрових систем у готельному господарстві. В основному дослідники акцентують на стратегічному впливі інтелектуальної автоматизації на сервісну діяльність та зміні ставлення споживачів до AI-технологій у туризмі (Gondaliya & Sharma, 2023).

У фаховій літературі зокрема відзначається, що сучасний готельно-ресторанний бізнес в Україні активно реагує на виклики цифрової епохи, застосовуючи SMM-технології (Баніт, 2022), розвиваючи стратегії діджитал-маркетингу (Бовш та ін., 2022), адаптуючи бізнес до нових умов війни та орієнтуючись на європейський досвід. Водночас вітчизняні автори (Грищенко, 2023; Жадан та ін., 2022) підкреслюють наявність численних викликів, пов'язаних із нестачею інвестицій, кадрового потенціалу та нерівномірного розвитку по регіонах. Таким чином, інформаційні технології розглядаються не лише як інструмент автоматизації, а як стратегічний ресурс забезпечення конкурентних переваг, інноваційного розвитку та адаптації до нових соціально-економічних умов.

Невирішені питання. Підняте у пропонованій статті тематичне спрямування охоплює питання щодо потреби аналітичного аналізу того, як рівень цифровізації впливає на конкурентну позицію підприємств у готельно-ресторанній галузі. Зокрема, чи існує статистично значущий взаємозв'язок між впровадженням інформаційних технологій (CRM, ERP, HRM, систем мобільного бронювання, електронного меню, чат-ботів) і зростанням прибутковості, збільшенням лояльності клієнтів або зниженням експлуатаційних витрат; якими є ключові цифрові інструменти, що сьогодні реально використовуються в Україні. Проблемним є також питання щодо аналітичного аналізу результативності впровадження ін-

формаційних технологій у різних регіонах України. Зокрема, потребує окремого розгляду питання стосовно того, чи існує дисбаланс між великими туристичними центрами (Київ, Львів, Одеса, Харків) у рівні ІТ-оснащення.

Усі ці невирішені питання потребують комплексного підходу та пошуку оптимальних рішень, що дозволить покращити конкурентоспроможність готельних і ресторанных підприємств в Україні, підвищуючи їх ефективність та забезпечуючи сталий розвиток у сучасних умовах.

Мета і методи дослідження

Мета статті полягає в аналітичному аналізі сучасного стану і тенденцій щодо впровадження інформаційних технологій у діяльності готельно-ресторанних підприємств України, а також в обґрунтуванні їхнього впливу на рівень конкурентоспроможності в умовах цифрової трансформації економіки та зростаючих викликів зовнішнього середовища.

Методологічною основою дослідження є аналітика джерел наукової літератури, в котрих висвітлюються сучасні підходи до впровадження інформаційних технологій у сферу готельно-ресторанного бізнесу. Зокрема, досліджено вплив цифровізації, інтелектуальної автоматизації, використання штучного інтелекту, SMM-технологій та контекстно-орієнтованих сервісів на ефективність обслуговування клієнтів і стратегічну конкурентоспроможність підприємств. Окрема увага приділяється аналітичному зрізу стану ринку готельно-ресторанних послуг України в умовах цифрової трансформації з використанням даних Державної служби статистики, актуальних публікацій українських дослідників та зарубіжних міждисциплінарних оглядів. Такий підхід дозволив узагальнити як міжнародний досвід, так і регіональні особливості впровадження ІТ-рішень у національному контексті.

Методи дослідження. Ключова гіпотеза, покладена в основу дослідження, інтерпретує думку, що ІТ є критичним фактором формування конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства в умовах цифрової трансформації економіки України. Для емпіричної перевірки гіпотези було проаналізовано статистичні дані, зокрема офіційні дані Державної служби статистики України, що дало змогу оцінити динаміку зміни кількості підприємств готельно-ресторанного профілю, рівень проникнення цифрових технологій у їх діяльність, а також виявити кореляцію між ступенем цифровізації та показниками рентабельності. Такий методологічний підхід дав змогу обґрунтувати вплив ІТ як визначального чинника конкурентоспроможності сучасних готельно-ресторанних підприємств.

Інформаційною базою дослідження є наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів, що стосуються впровадження ІТ у готельно-ресторанному бізнесі, а також публікації, які висвітлюють сучасні тенденції та проблеми цифровізації в секторі HoReCa. До цієї бази також входять офіційні статистичні дані, зокрема звіти Державної служби статистики України, матеріали з досліджень, проведених професійними асоціаціями готельного та ресторанный бізнесу, а також публікації з електронних ресурсів, які аналізують вплив цифрових технологій на економічні показники підприємств цієї галузі.

Результати дослідження

Відповідно до даних Державної служби статистики України (б.д.) та як зазначає М. Грищенко (2023), станом на 2022–2024 рр. впровадження ІТ у готельно-ресторанний бізнес, який функціонує на території України, призвело до суттєвого підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі, зокрема через оптимізацію операційних та обслуговуючих процесів, поліпшення взаємодії із клієнтами та розширення маркетингових можливостей.

Аналізуючи сучасний стан автоматизації управлінських процесів, котрі відбуваються на вітчизняних підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, було виявлено, що близько 60 % підприємств HoReCa в Україні застосовують автоматизовані системи для управління ресурсами, фінансами та обліком, що дозволяє скоротити операційні витрати на 15–20 % та включає використання ERP-систем для інтеграції фінансових і кадрових процесів, що значно покращує ефективність бізнесу. Натомість у великих готелях і ресторанах, які діють в Україні, впровадження онлайн-сервісів та автоматизація бронювання реалізовані на 75 %. Ці підприємства досить активно використовують онлайн-системи бронювання і мобільні додатки для взаємодії із клієнтами, що дозволяє підвищити рівень комфорту для гостей та знижує навантаження на персонал, скорочуючи час обробки замовлень і бронювань (Михайлова та ін., 2020).

Дослідження щодо розвитку цифрового маркетингу та аналітики лояльності клієнтів показали, що підприємства, які активно використовують соціальні мережі та інструменти цифрового маркетингу, мають на 30–40 % більше повторних клієнтів, що дозволяє підвищити клієнтську лояльність і ефективність маркетингових кампаній, сприяючи зростанню доходів.

Також у ході проведеного аналізу було виявлено, що понад 50 % вітчизняних підприємств готельно-ресторанного сектору планують у найближчому майбутньому впроваджувати технології штучного інтелекту для персоналізації обслуговування, а також використовувати аналітику великих даних для прогнозування попиту, що дозволить краще адаптувати пропозиції до потреб клієнтів і знижувати рівень операційних витрат.

О. Баніт (2022) зауважує, що підприємства, які активно інтегрують інформаційні технології у свої бізнес-процеси, мають на 25–30 % вищу конкурентоспроможність, порівнюючи із тими, хто не використовує цифрові технології або обмежується лише базовими інструментами, що забезпечує підприємствам стабільний ріст та адаптацію до змінюваного ринку (Уголькова, 2021).

На рис. 1 наведено результати аналізу динаміки змін кількості готельних підприємств, які діють в Україні (аналітика даних охоплює період 2017–2024 рр.).

Згідно з представленими на рис. 1 даними, спостерігається певний стійкий тренд у розвитку галузі, зокрема в періоди стабільності на економічному ринку, що відображається у поступовому збільшенні кількості нових підприємств. Однак у періоди економічної нестабільності та зовнішніх викликів (наприклад, пандемія COVID-19) кількість готельних підприємств значно зменшувалася через закриття частини бізнесів та падіння попиту на послуги. Зокрема, враховуючи, що із 2022 року в Україні почалась активна фаза російської військової агресії, динаміка змін кількості готельних підприємств на рис. 1 набуває особливого значення.

ня. З початком війни в Україні спостерігається помітне зменшення кількості готельних підприємств через значні економічні труднощі, пов'язані з руйнуванням інфраструктури, переміщенням людей, зниженням попиту на послуги та непрогнозованістю ринкової ситуації.



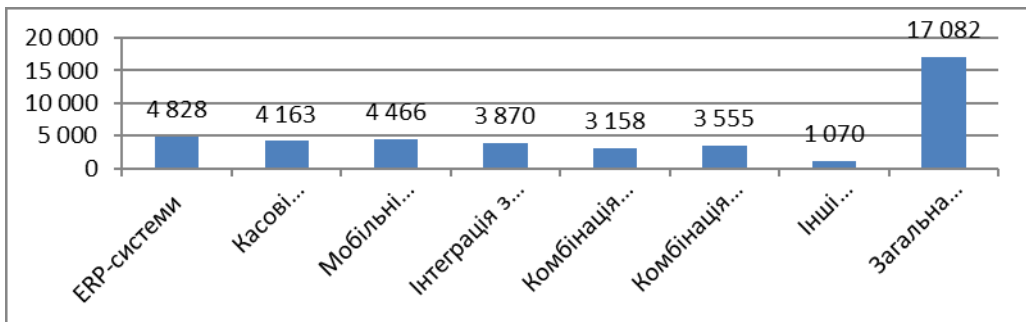
Рис. 1. Динаміка змін кількості готельних підприємств, які діють в Україні (аналітика даних охоплює період 2017–2024 рр.)

Джерело: зроблено авторами на основі даних Державної служби статистики України (б.д.)

Fig. 1. Dynamics of changes in the number of hotel enterprises providing their activity in Ukraine (data analytics covers the period of 2017–2024)

Source: elaborated by the authors on the basis of the data from the State Statistics Service of Ukraine (n.d.)

На рис. 2 наведено результати аналізу динаміки застосування ІТ у готельній справі України.



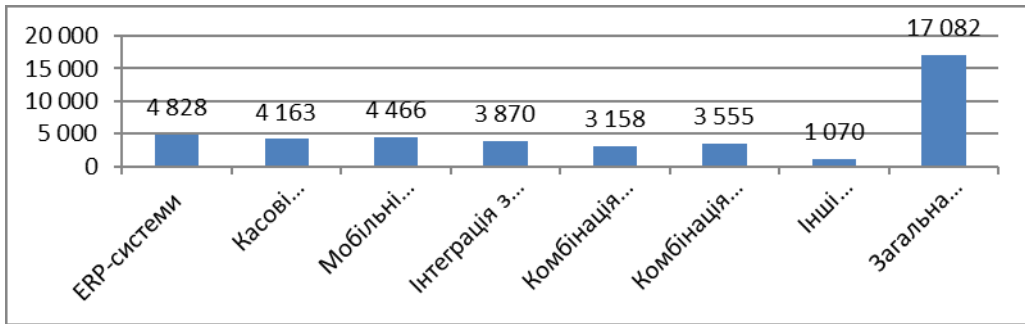


Рис. 2. Динаміка застосування ІТ у готельній справі України

Джерело: зроблено авторами на основі даних Державної служби статистики України (б.д.)

Fig. 2. Dynamics of IT application in the Ukrainian hotel industry

Source: elaborated by the authors on the basis of data from the State Statistics Service of Ukraine (n.d.)

Як бачимо з рис. 2, найбільшого розповсюдження в готельній справі досягло онлайн-бронювання. В результаті застосування ІТ у готельній справі України стало ключовим чинником підвищення конкурентоспроможності підприємств, особливо в умовах нестабільного ринку. На рис. 3 наведено результати аналізу застосування ІТ у ресторанній справі України (дані на 2024р.).

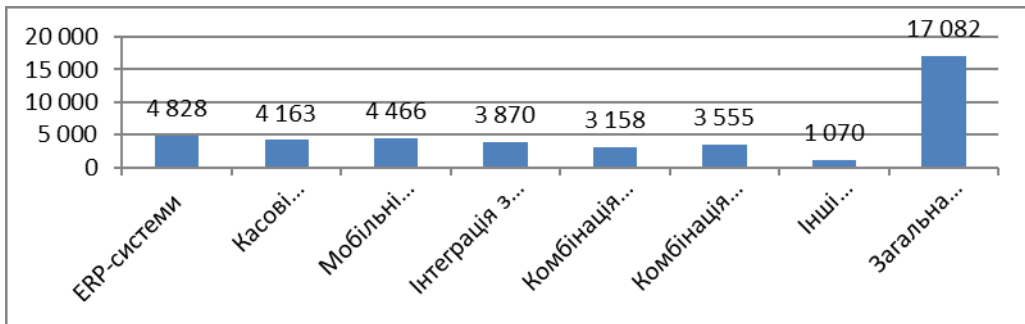


Рис. 3. Застосування ІТ у ресторанній справі України (дані на 2024 р.)

Джерело: зроблено авторами на основі даних Державної служби статистики України (б.д.)

Fig. 3. Application of IT in the restaurant business of Ukraine (data for 2024)

Source: elaborated by the authors on the basis of data from the State Statistics Service of Ukraine (n.d.)

Як бачимо з рис. 3, у ресторанній справі України ІТ стали критичним інструментом адаптації до сучасних викликів і трансформації бізнес-моделей. Зокрема, активне впровадження цифрових рішень у сфері онлайн-замовлень, електронного меню, QR-кодів, платіжних систем, CRM-систем і логістичних платформ

дозволило ресторанам зберігати клієнтську базу, оптимізувати витрати та забезпечити безконтактний сервіс. У воєнний період цифрові сервіси стали також засобом виживання: багато закладів перейшли на доставку, використовуючи мобільні застосунки, інтегровані з геолокаційними та аналітичними модулями. Застосування аналітики продажів, автоматизація обліку залишків та управління персоналом також суттєво підвищили оперативність прийняття рішень у кризових умовах. У табл. 1 наведено результати аналітичного аналізу змін середньої виручки ресторанів у містах України в залежності від впровадження ІТ за 2021–2024 рр., тис. грн.

Таблиця 1. Середня виручка ресторанів у містах України в залежності від впровадження ІТ за 2021–2024 рр., тис. грн

Table 1. Average revenue of restaurants in Ukrainian cities depending on IT applying for 2021–2024, thousand UAH

ІТ	Місто	2021	2022	2023	2024	Зміна 2021–2024	Середнє значення ROI (%)
ERP-системи	Київ	1200	1350	1500	1700	+41,7 %	+41,7 %
	Львів	1100	1250	1420	1620	+47,3 %	+47,3 %
	Харків	1050	700	780	850	-19,0 %	-19,0 %
	Одеса	1150	1100	1200	1350	+17,4 %	+17,4 %
Мобільні додатки	Київ	950	1050	1200	1400	+47,4 %	+47,4 %
	Львів	800	900	1100	1250	+56,3 %	+56,3 %
	Харків	780	500	600	700	-10,3 %	-10,3 %
	Одеса	850	820	900	1000	+17,6 %	+17,6 %
CRM-системи	Київ	900	1100	1350	1600	+77,8 %	+77,8 %
	Львів	850	980	1150	1350	+58,8 %	+58,8 %
	Харків	800	600	650	700	-12,5 %	-12,5 %
	Одеса	870	850	950	1050	+20,7 %	+20,7 %
AI-рекомендації меню	Київ	800	950	1200	1450	+81,3 %	+81,3 %
	Львів	750	900	1100	1350	+80,0 %	+80,0 %
	Харків	700	450	550	600	-14,3 %	-14,3 %
	Одеса	770	740	870	1000	+29,9 %	+29,9 %
Інтеграція з доставкою	Київ	1300	1400	1450	1500	+15,4 %	+15,4 %
	Львів	1250	1350	1400	1450	+16,0 %	+16,0 %
	Харків	1200	950	1000	1050	-12,5 %	-12,5 %
	Одеса	1280	1250	1280	1300	+1,6 %	+1,6 %

Джерело: зроблено авторами на основі даних Державної служби статистики України (б.д.)

Source: elaborated by the authors on the basis of data from the State Statistics Service of Ukraine (n.d.)

З табл. 1 видно, що впровадження ІТ у ресторанному бізнесі України в період 2021–2024 років дало позитивний економічний ефект у більшості міст, особливо у Києві та Львові. Дані вказують, що ефективність ІТ-інструментів значною мірою

залежить не лише від самої технології, а й від загального контексту розвитку міста та спроможності бізнесу до цифрової трансформації. Середні значення ROI (повернення інвестицій) у табл. 1 демонструють чітку кореляцію між типом ІТ та ефективністю її впровадження у ресторанному бізнесі. Найвищі значення ROI спостерігаються для AI-рекомендацій меню (+81,3 % у Києві, +80,0 % у Львові), що свідчить про високу окупність інвестицій у персоналізовані цифрові сервіси. Це пояснюється здатністю штучного інтелекту адаптувати меню під уподобання клієнтів, збільшуючи ймовірність повторних покупок і середній чек. Також високий ROI показали CRM-системи (+77,8 % у Києві), які покращують роботу із клієнтською базою, підвищують лояльність та автоматизують маркетинг. Натомість інтеграція з доставкою показала найнижчий ROI (від +1,6 % до -12,5 %), що свідчить про близьку до нульової рентабельність таких вкладень на тлі вже сформованих ринкових сервісів доставки. У Харкові всі технології показали негативний або дуже низький ROI, що свідчить про несприятливі умови для інвестування у цифрові рішення в цьому місті. В табл. 2 наведено результати аналітичного аналізу змін середньої виручки готелей у містах України в залежності від впровадження ІТ за 2021–2024 рр., тис. грн.

Таблиця 2. Середня виручка готелей у містах України в залежності від впровадження ІТ за 2021–2024 рр., тис. грн

Table 2. Average revenue of hotels in Ukrainian cities depending on IT applying for 2021–2024, thousand UAH of registration

Технологія	Місто	2021	2022	2023	2024	Зміна 2021–2024 (%)	ROI (%)	Коефіцієнт варіації
Онлайн-бронювання	Київ	1500	1650	1800	2000	+33,3 %	+33,3 %	11,5 %
	Львів	1300	1400	1550	1750	+34,6 %	+34,6 %	13,3 %
	Харків	1200	950	1000	1100	-8,3 %	-8,3 %	12,2 %
	Одеса	1400	1350	1450	1600	+14,3 %	+14,3 %	6,9 %
CRM-системи	Київ	1000	1150	1300	1450	+45,0 %	+45,0 %	16,7 %
	Львів	900	1050	1200	1400	+55,6 %	+55,6 %	17,8 %
	Харків	850	700	750	800	-5,9 %	-5,9 %	8,1 %
	Одеса	950	1000	1100	1200	+26,3 %	+26,3 %	9,3 %
ERP-рішення	Київ	1300	1450	1600	1750	+34,6 %	+34,6 %	13,1 %
	Львів	1100	1200	1350	1500	+36,4 %	+36,4 %	15,7 %
	Харків	1000	800	850	900	-10,0 %	-10,0 %	6,9 %
	Одеса	1200	1250	1300	1400	+16,7 %	+16,7 %	7,8 %
Мобільні додатки	Київ	900	1000	1150	1300	+44,4 %	+44,4 %	17,8 %
	Львів	800	900	1050	1200	+50,0 %	+50,0 %	20,5 %
	Харків	750	600	650	700	-6,7 %	-6,7 %	9,6 %
	Одеса	850	900	1000	1100	+29,4 %	+29,4 %	10,3 %
Безконтактні сервіси	Київ	1100	1200	1350	1500	+36,4 %	+36,4 %	15,7 %
	Львів	1000	1050	1200	1400	+40,0 %	+40,0 %	17,0 %
	Харків	950	800	850	900	-5,3 %	-5,3 %	7,1 %
	Одеса	1050	1100	1150	1300	+23,8 %	+23,8 %	8,7 %

Продовження табл. 2

Smart-технології	Київ	800	900	1100	1300	+62,5 %	+62,5 %	19,5 %
	Львів	750	850	1000	1200	+60,0 %	+60,0 %	21,1 %
	Харків	700	600	650	700	0,0 %	0,0 %	7,8 %
Інше	Київ	1100	1200	1300	1400	+27,3 %	+27,3 %	15,7 %
	Львів	900	1000	1100	1250	+38,9 %	+38,9 %	13,3 %
	Харків	800	650	700	750	-6,3 %	-6,3 %	7,9 %
	Одеса	950	1000	1100	1200	+26,3 %	+26,3 %	9,3 %

Джерело: зроблено авторами на основі даних Державної служби статистики України (б.д.)

Source: elaborated by the authors on the basis of data from the State Statistics Service of Ukraine (n.d.)

З табл. 2 наочно видно позитивну динаміку в Києві та Львові через стабільне зростання виручки для більшості ІТ, таких як CRM-системи, мобільні додатки та онлайн-бронювання. Це свідчить про високий рівень ефективності впровадження ІТ-рішень, підтверджений високими значеннями ROI, які варіюються від 33,3 % до 55,6 %. У Харкові спостерігається негативна динаміка: тут відбувається зниження виручки для технологій, таких як онлайн-бронювання, ERP-рішення та мобільні додатки. Це свідчить про складнощі у процесі впровадження та адаптації таких технологій. Спад у ROI (від -8,3 % до -10 %) вказує на низьку рентабельність інвестицій у ці напрямки. Одеса показує середній рівень результатів, хоча зміни позитивні.

Таким чином ІТ є критичним фактором формування конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства в умовах цифрової трансформації економіки України.

Висновки та обговорення результатів

Проведене дослідження визначає, що ІТ стали важливим фактором конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу в Україні, оскільки вони значно впливають на ефективність операцій, покращення обслуговування клієнтів та оптимізацію управлінських процесів. Аналітичний зріз ринку демонструє, що останнім часом найбільше зростання спостерігається у використанні таких ІТ-рішень, як ERP-системи, мобільні додатки, інтеграція з доставкою та smart-технології. Вони дозволяють бізнесам покращити взаємодію із клієнтами, підвищити рівень автоматизації і забезпечити швидкий доступ до даних.

У готельному бізнесі впровадження онлайн-систем бронювання, PMS (Property Management Systems) та чат-ботів сприяє підвищенню зручності для клієнтів і покращенню якості сервісу. Однак, хоча деякі технології (наприклад, онлайн-системи) показують спад у виручці, інші, як чат-боти, демонструють високий потенціал для зростання. Тоді як у ресторанах найбільше зростання спостерігається у напрямку інтеграції з доставкою і мобільними додатками для меню та замовлень, що дає змогу швидко реагувати на зміну попиту і забезпечувати клієнтів швидким та зручним сервісом. В цілому, використання ІТ є стратегічно важливим для підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу в Україні,

оскільки дозволяє знижувати витрати, підвищувати якість обслуговування та адаптуватися до сучасних вимог ринку.

СПИСОК БІБЛІОГРАФІЧНИХ ПОСИЛАНЬ

- Баніт, О. (2022). Використання SMM-технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка. управління. Інновації*, 1(30). [https://doi.org/10.35433/issn2410-3748-2022-1\(30\)-1](https://doi.org/10.35433/issn2410-3748-2022-1(30)-1)
- Бовш, Л., Босовська, М., & Расулова, А. (2022). Стратегії діджитал-маркетингу в ресторанному бізнесі. *Scientia-Fructuosa*, 5(145), 74–92. [https://doi.org/10.31617/1.2022\(145\)05](https://doi.org/10.31617/1.2022(145)05)
- Грищенко, М. Ю. (2023). Виклики сучасності та їх вплив на діяльність готельних підприємств України. *Трансформаційна економіка*, 1(01), 10–14. <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2023-1-2>
- Державна служба статистики України. (б.д.). *Кількість зареєстрованих юридичних осіб за видами економічної діяльності*. Взято 10 травня 2025 з https://ukrstat.gov.ua/edrrou/ukr/EDRPU_2022/kved/arh_kved_22.htm
- Жадан, Т. А., Жадан, Ю. В., & Соколова, Є. Б. (2022). Сучасні тенденції та основні проблеми розвитку підприємств готельного господарства в Україні. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*, 101(2), 234–246. <http://dx.doi.org/10.32782/2415-8240-2022-101-2-234-246>
- Михайлова, Н. В., Рогова, Н. В., & Рибаківа, С. С. (2020). Готельний бізнес в Україні: проблеми та основні тенденції розвитку. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Економічні науки*, 1(97), 79–85. <http://doi.org/10.37734/2409-6873-2020-1-10>
- Уголькова, О. З. (2021). Цифровий маркетинг та соціальні мережі. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку*, 3(1), 146–152. <https://doi.org/10.23939/smeu2021.01.146>
- Gondaliya, S. H., & Sharma, A. K. (2023). A review: Artificial intelligence in restaurant business. In *Proceedings of the international conference on applications of machine intelligence and data analytics* (pp. 397–402). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-136-4_33

REFERENCES

- Banit, O. (2022). Vykorystannia SMM-tekhnologii u sferi hotelno-restorannoho biznesu [Use of SMM-technologies in the field of hotel and restaurant business]. *Economics. Management. Innovations*, 1(30). [https://doi.org/10.35433/issn2410-3748-2022-1\(30\)-1](https://doi.org/10.35433/issn2410-3748-2022-1(30)-1) [in Ukrainian].
- Bovsh, L., Bosovska, M., & Rasulova, A. (2022). Stratehii didzhytal-marketynhu v restorannomu biznesi [Digital marketing strategies in the restaurant business]. *Scientia-Fructuosa*, 5(145), 74–92. [https://doi.org/10.31617/1.2022\(145\)05](https://doi.org/10.31617/1.2022(145)05) [in Ukrainian].
- Gondaliya, S. H., & Sharma, A. K. (2023). A review: Artificial intelligence in restaurant business. In *Proceedings of the international conference on applications of machine intelligence and data analytics* (pp. 397–402). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-136-4_33 [in English].
- Hryshchenko, M. Yu. (2023). Vykyky suchasnosti ta yikh vplyv na diialnist hotelnykh pidpriemstv Ukrainy [Challenges of modernity and their influence on the activity of hotel enterprises of Ukraine]. *Transformational Economy*, 1(01), 10–14. <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2023-1-2> [in Ukrainian].

- Mykhailova, N. V., Rohova, N. V., & Rybakova, S. S. (2020). Hotelnyi biznes v Ukraini: problemy ta osnovni tendentsii rozvytku [Hotel business in Ukraine: Problems and main development trends]. *Scientific Bulletin of Poltava University of Economics and Trade. Series "Economic Sciences"*, 1(97), 79–85. <http://doi.org/10.37734/2409-6873-2020-1-10> [in Ukrainian].
- State Statistics Service of Ukraine. (n.d.). *Kilkist zareiestrovanykh yurydychnykh osib za vydamy ekonomichnoi diialnosti* [Number of registered legal entities by type of economic activity]. Retrieved May 10, 2025, from https://ukrstat.gov.ua/edrpy/ukr/EDRPU_2022/kved/arh_kved_22.htm [in Ukrainian].
- Uholkova, O. Z. (2021). Tsyfrovyyi marketynh ta sotsialni merezhi [Digital marketing and social networks]. *Management and Entrepreneurship in Ukraine: The Stages of Formation and Problems of Development*, 3(1), 146–152. <https://doi.org/10.23939/smeu2021.01.146> [in Ukrainian].
- Zhadan, T. A., Zhadan, Yu. V., & Sokolova, Ye. B. (2022). Suchasni tendentsii ta osnovni problemy rozvytku pidpriemstv hotelnoho hospodarstva v Ukraini [Current trends and main problems of the development of hospitality enterprises in Ukraine]. *Collected Works of Uman National University of Horticulture*, 101(2), 234–246. <http://dx.doi.org/10.32782/2415-8240-2022-101-2-234-246> [in Ukrainian].

UDC 640.4:004]:005.336:005.332.4(477)

Yuliia Zemlina,

*PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor,
Kyiv Professional College of
Tourism and Hospitality Management,
Kyiv, Ukraine,
kutep_julia@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0003-0194-9472>*

Andrii Bukatov,

*PhD Student,
Kyiv University of Culture,
Kyiv, Ukraine,
andrii.bukatov@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0007-4343-3032>*

INFORMATION TECHNOLOGIES AS A FACTOR OF COMPETITIVENESS IN HOTEL AND RESTAURANT ENTERPRISES: ANALYTICAL OVERVIEW OF THE UKRAINIAN MARKET

Topicality. The current stage of the development of the hotel and restaurant business in Ukraine is characterised by the necessity in adaptation to new economic and social conditions, when enterprises of this industry actively search for ways to enhance their competitiveness. Information technologies play a crucial role in this process, as they not only improve customer service, but also optimise internal processes, increase business efficiency and create new opportunities for attracting customers. Implementing of modern IT solutions, such as automation of management processes, digital platforms for booking and integration of customer relationship management systems has become a strategically important factor for the development of the hotel and restaurant business in Ukraine. **Aim of the article.** Studying of this issue involves an analytical research of the IT influence on the competitiveness of Ukrainian hotel and restaurant

enterprises. The main hypothesis is that the integration of innovative information technologies significantly enhances the efficiency of enterprises, facilitates customer interaction and creates additional opportunities for the development in the context of the current economic situation. The study analyses how certain IT tools contribute to improving service, optimising operational costs and creating new business opportunities. **Research methods.** Different methods are applied to analyse the effectiveness of IT usage in the hotel and restaurant business of Ukraine, including the analysis of scientific publications and literature sources, the study of existing tendencies and empirical research. Successful practices of implementing IT solutions in hospitality establishments are traced, as well as a statistical market analysis is conducted in order to identify key factors affecting the competitiveness of enterprises. **Results.** The study identifies the main types of IT used in the hotel and restaurant business. Implementing of these technologies enables a significant increase in the competitiveness of enterprises in the market, improves service quality and expands the customer base. The results show that in the Ukrainian hotel and restaurant industry, IT has become a critical tool for adapting to modern challenges and transforming business models. **Conclusions and discussion.** This research confirms that IT can be an essential factor in enhancing the competitiveness of hotel and restaurant enterprises in Ukraine. They provide effective management, improve customer service, reduce costs and make the business more flexible in its responds to changes in the market situation. Applying modern IT tools promotes the development of new services and business opportunities, and also creates favorable conditions for attracting new customers. To further improve this sector in Ukraine, it is crucial to continue make investments in innovative technologies such as Artificial Intelligence and the Internet of Things, which can further optimise the work of enterprises and increase the efficiency of customer service. **The perspectives for further study** focus on the search for new innovative approaches and technologies in order to enhance the effectiveness of IT use in the hotel and restaurant business, on the development of new digital tools for management and customer service, and additionally, on the integration of IT with other business processes in order to create competitive advantages.

Keywords: hotel business, analytics, economy digitalisation, restaurant business, innovative technologies, competitiveness.