

РОЗДІЛ 8. ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

ЕКОНОМІЧНИЙ ЕФЕКТ ВПРОВАДЖЕННЯ ІТ-ТЕХНОЛОГІЙ ТА УСТАТКУВАННЯ У МІЖНАРОДНІЙ ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ

THE ECONOMIC IMPACT OF IMPLEMENTING IT TECHNOLOGIES AND EQUIPMENT IN THE INTERNATIONAL HOTEL INDUSTRY

УДК 338

DOI: <https://doi.org/10.32782/bses.92-30>

Корсак Р.В.

д.іст.н., професор,
завідувач кафедри
туристичної інфраструктури
та готельно-ресторанного господарства,
Державний вищий навчальний заклад
«Ужгородський національний
університет»

Гуштан Т.В.

д.е.н., доцент,
завідувач кафедри менеджменту,
підприємництва та торгівлі,
Ужгородський торговельно-економічний
інститут
Державного торговельно-економічного
університету

Годя І.М.

к.е.н., доцент кафедри
туристичної інфраструктури
та готельно-ресторанного господарства,
Державний вищий навчальний заклад
«Ужгородський національний
університет»

Korsak Roman

State University
"Uzhhorod National University"

Hushtan Tetiana

Uzhgorod Institute of Trade
and Economics of State University
of Trade and Economics

Godya Ivan

State University
"Uzhhorod National University"

Стаття присвячена дослідженню економічної ефективності впровадження інформаційних технологій та інноваційного обладнання у міжнародній готельній індустрії. У сучасних умовах цифровізації використання ІТ-інструментів стає одним із важливих факторів зростання прибутковості та конкурентоспроможності готельних підприємств. Розглядаються ключові аспекти окупності ІТ-інвестицій, а також вплив автоматизації на зменшення операційних витрат. Особливу увагу приділено аналізу рентабельності впровадження таких технологій як системи управління готелем (PMS), цифрові платформи бронювання, системи енергозбереження та «розумні» номери. Акцент зроблено на важливості формування довгострокової стратегії цифрового розвитку підприємств з урахуванням світових тенденцій. Економічна ефективність інновацій є визначальним фактором в забезпеченні стійкості та конкурентоспроможності готельних підприємств.

Ключові слова: економічна ефективність, готельна індустрія, інформаційні технології, інновації, устаткування, міжнародний бізнес, інвестиції, цифровізація.

The article is concerned with studying the economic efficiency of implementation of information technologies and innovative equipment in the international hotel industry. In the current digitalisation environment, the use of IT tools is becoming one of the important factors in increasing the profitability and competitiveness of hotel enterprises. The article examines the key aspects of return on IT investments, as well as the impact of automation on reducing operating costs. Particular attention is paid to the analysis of the profitability of implementing such technologies as hotel management systems (PMS), digital booking platforms, energy saving systems and smart rooms. It is shown that these solutions can help hotels optimise their staffing, energy and logistics costs and improve their financial performance. Examples of economic models for assessing the effectiveness of technology implementation are provided. The article analyses the use of such models as ROI, which allows to quickly and clearly determine the return on investment, and NPV, which provides a comprehensive and strategic approach to analysis, allowing to take into account both current and future cash flows of the enterprise, demonstrates how digitalisation helps to improve the quality of service and provides a sustainable economic effect, increasing the competitiveness of hotels at the international level. The features of investment planning in the hotel business in the international context are also considered. The author emphasises the need to take into account the specifics of the market, the cost of implementation, the expected level of income and the payback period. The effectiveness of introducing franchise models to stimulate the process of innovation in hotel chains is noted. Emphasis is placed on the importance of forming a long-term strategy for the digital development of enterprises, taking into account global trends. In conclusion, it is noted that the rational introduction of IT technologies and equipment not only reduces costs but also creates conditions for stable profit growth and improvement of the quality of services. The economic efficiency of innovations is a determining factor in ensuring the sustainability and global competitiveness of hotel enterprises.

Key words: economic efficiency, hotel industry, information technology, innovation, equipment, international business, investment, digitalisation.

Постановка проблеми. У сучасних умовах цифрової трансформації світової економіки питання підвищення економічної ефективності діяльності готельних підприємств набувають особливого значення. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій та інноваційного обладнання розглядається як один із ключових напрямів оптимізації управлінських та операційних процесів, покращення якості сервісу та зміцнення конкурентних позицій на міжнародному ринку гостинності. Однак практична реалізація технологічних нововведень потребує значних інвестицій, результати яких не завжди піддаються однозначній кількісній оцінці.

Проблема полягає у необхідності системного підходу до оцінки економічного ефекту від впровадження ІТ-рішень у міжнародній готельній сфері, що включає аналіз витрат, рівень доходу, строк окупності та стратегічну вигоду. Складність полягає також у тому, що вплив ІТ-інновацій часто виявляється у середньо- та довгостроковій перспективі, тоді як потреба у прийнятті управлінських рішень є актуальною вже на етапі планування впровадження.

Ускладнює ситуацію різноманітність зовнішніх і внутрішніх факторів, що впливають на результативність цифровізації – регіональні особливості, технічна готовність інфраструктури, кадровий

потенціал, нормативно-правове середовище та загальний рівень цифрової культури. У зв'язку з цим постає необхідність адаптації існуючих підходів до оцінки економічної ефективності до специфіки міжнародного готельного бізнесу.

Таким чином, актуальність досліджуваної проблематики обумовлена потребою у розробці уніфікованих, але гнучких методичних підходів до оцінювання економічного ефекту від впровадження IT-технологій та сучасного обладнання, що дозволить підвищити обґрунтованість інвестиційних рішень, знизити ризики та сприяти сталому розвитку готельних підприємств на міжнародному ринку гостинності.

Аналіз основних досліджень і публікацій.

У контексті дослідження економічного ефекту впровадження IT-технологій та устаткування у готельній індустрії можна відзначити праці І. Годі та Р. Корсака, що присвячене інноваційним рішенням для устаткування готельно-ресторанного господарства [1, с. 105–107], а також А. Перепелиці, де було розглянуто особливості регулювання готельного бізнесу в умовах глобальної інформатизації, акцентуючи увагу на необхідності адаптації до цифрових трансформацій світового економічного простору. Автор підкреслює важливість розвитку електронних сервісів, інформаційної безпеки та нових форм управління в контексті міжнародної інтеграції [9, с. 187–190]. У статті Я. Пукача проведено аналіз основних напрямки впровадження цифрових технологій у готельному секторі, зокрема автоматизація облікових систем, застосування CRM-платформ, мобільних додатків для клієнтів та впровадження елементів штучного інтелекту для персоналізації сервісу [10, с. 125].

Загалом, аналіз зазначених джерел дозволяє зрозуміти різноманітні підходи до впровадження цифрових та інформаційних технологій у сферу міжнародного готельного бізнесу, а також виявити ключові тенденції та виклики, пов'язані з трансформацією управлінських процесів в умовах цифрової економіки. Дослідження підтверджують, що впровадження сучасних IT-рішень не тільки підвищує ефективність внутрішніх операцій, але й покращує якість обслуговування клієнтів, сприяє розвитку сталих екологічних практик та забезпечує адаптацію бізнесу до глобальних змін. Таким чином, системний підхід до цифровізації та технологічних інновацій виступає важливим чинником стратегічного розвитку підприємств індустрії гостинності.

Постановка завдання. Метою дослідження є проведення комплексного дослідження економічного ефекту впровадження IT-технологій та устаткування у міжнародній готельній індустрії. Для реалізації мети нами було визначено наступні завдання: проаналізувати економічну ефективність впровадження інформаційних технологій та

інноваційного обладнання у міжнародній готельній індустрії; розглянути ключові види IT-рішень, що використовуються у готельному бізнесі (PMS-системи, платформи бронювання, енергозберігаючі технології, «розумні» номери) та оцінити їх вплив на рентабельність підприємств; охарактеризувати економічні моделі та підходи до оцінки окупності IT-інвестицій у готельній сфері; вивчити особливості інвестиційного планування запровадження IT-технологій в умовах міжнародного готельного ринку з урахуванням специфіки різних країн; визначити стратегічні переваги та довгострокові ефекти цифровізації для забезпечення сталого розвитку та підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Сучасна готельна індустрія переживає епоху значних змін, спричинених впровадженням інформаційних технологій (IT) та інноваційного обладнання. Впровадження зазначених технологій дозволяє не тільки покращити якість обслуговування та оптимізувати внутрішні процеси, але й суттєво підвищити економічну ефективність готельних підприємств. Готелі по всьому світу активно впроваджують цифрові рішення, що робить їх конкурентоспроможними на глобальному ринку гостинності та сприяє підвищенню операційної ефективності. Важливою частиною цього процесу є оцінка економічного ефекту від цифрових перетворень та довгострокові інвестиційні вигоди [2, с. 178; 8, с. 669; 11, с. 143; 14, с. 347–365].

У контексті зазначеного розглянемо ключові аспекти економічної ефективності впровадження IT-технологій та інноваційного обладнання у міжнародній готельній індустрії, а також приклади успішних готельних брендів, які активно використовують ці рішення.

1. Аналіз економічної ефективності впровадження IT-технологій та інноваційного обладнання у міжнародній готельній індустрії. Прикладом успішного впровадження IT-технологій може бути мережа готелів «Marriott International», яка активно використовує системи управління готелями (PMS) та мобільні програми для зручності своїх клієнтів. Готельна мережа пропонує гостям можливість зареєструватися та отримати доступ до номерів через мобільні програми, що значно знижує час очікування на рецепції та знижує навантаження на персонал дозволяючи не тільки покращити якість обслуговування, але й оптимізувати операційні витрати [26; 32, с. 230–237].

Слід зазначити, що мережа «Marriott International» у 2024 році витратила близько 1,2 млрд доларів на цифрову трансформацію, при цьому з 2022 року кількість користувачів мобільного додатку збільшилась на 32%, цифрові бронювання зросли на 27%, а доходи від подібних заходів зросли на 41%.

Іншим яскравим прикладом є готелі мережі “Accor Group” де інвестування в цифрову трансформацію склало 225 млн євро, що дало можливість обробляти понад 5 мільйонів запитів щодня та забезпечувати 59% бронювань за допомогою централізованої системи бронювання, при цьому сайт дає можливість опрацьовувати в середньому 45 000 бронювань на день. Саме така повна цифрова трансформація в свій час сприяла зростанню ринкової вартості готельної мережі до 12,1 млрд. доларів. “Accor Group” та “Holiday Inn.” також активно використовують системи електронних ключів для номерів, що дозволило суттєво скоротити витрати на виробництво пластикових карток та підвищити рівень безпеки. Впровадження зазначених рішень також допомагає прискорити процеси реєстрації та покращити загальний клієнтський досвід [12; 20].

Мережа готелів “Hilton Worldwide” активно застосовує хмарні системи управління бронюваннями (PMS), які дозволяють швидко та ефективно керувати даними про клієнтів, включаючи історію їх перебування та переваги. Ці системи допомагають готельним закладам оперативно реагувати на запити клієнтів та оптимізувати завантаження номерів. Зазначені рішення дозволяють готелям економити час, зменшувати кількість помилок та збільшувати ефективність роботи [15; 19].

Таким чином, впровадження ІТ-технологій та інноваційного обладнання у міжнародній готельній індустрії, як показують приклади таких провідних мереж – “Marriott International”, “Accor Group”, “Holiday Inn.” та “Hilton Worldwide”, дозволяє суттєво підвищити ефективність операційної діяльності, скоротити витрати, оптимізувати використання ресурсів та забезпечити високий рівень клієнтського сервісу. Інтеграція сучасних цифрових рішень сприяє формуванню конкурентних переваг, зміцненню бренду на міжнародному ринку гостинності та підвищенню прибутковості готельного бізнесу.

2. Ключові ІТ-рішення та їх вплив на рентабельність готельних підприємств. Технології, спрямовані на енергозбереження також є важливою частиною ІТ-стратегій провідних готельних мереж. Так готелі мережі «InterContinental Hotels Group» (IHG) використовують розумні системи управління освітленням та кліматом у номерах, які регулюються залежно від переваг гостей та датчиків руху, що дозволяє скоротити споживання електроенергії, зменшити витрати на опалення та освітлення та знизити операційні витрати [13, с. 238–249; 22].

Готель “The Radisson Blu” у Берліні (Німеччина), реалізував систему автоматичного управління температурою та освітленням на основі переваг клієнтів та зовнішніх погодних умов. Це дозволило не тільки знизити витрати на енергію, але й підвищити рівень комфорту для гостей, що позитивно

позначилося на рівні задоволеності клієнтів та кількості повторних бронювань [24, с. 162–171; 29].

3. Економічні моделі оцінки окупності ІТ-інвестицій. Одним із яскравих прикладів успішної оцінки економічної ефективності впровадження ІТ-технологій є японська мережа готелів “Toyoko Inn”. Ця мережа використовувала модель “ROI” (англ. “Return on Investment” – «рентабельності інвестицій») для оцінки окупності інвестицій у систему онлайн-бронювання та управління номерами. Результати показали, що впровадження цих технологій спричинило збільшення прибутку на 15% за два останні роки. Це свідчить про високий потенціал подібних рішень, оскільки система як покращила обслуговування, так і дозволила істотно знизити витрати на персонал [31].

Аналогічно мережа готелів “Four Seasons” використовувала модель “NPV” (англ. “Net Present Value” – різниця між сумою теперішньої вартості майбутніх грошових надходжень і початковими інвестиційними витратами) для оцінки вкладень у систему управління готелем (PMS) та автоматизацію процесів обслуговування. Розроблені моделі окупності показали, що термін повернення інвестицій становив 2 роки, а довгострокові вигоди при цьому включають не тільки покращення фінансових показників, але й підвищення рівня задоволеності клієнтів [16; 32, с. 230–237].

Отже, аналіз застосування економічних моделей оцінки окупності ІТ-інвестицій у міжнародній готельній індустрії демонструє їхню високу ефективність та практичну значимість. Так згідно зі звітом McKinsey, компанії, які ефективно відстежують вплив цифрових ініціатив на рівень задоволеності клієнтів, можуть досягти зростання доходів на 5–10% і зменшення витрат на 15–25% протягом 2–3 років. Водночас, ці результати не настають миттєво та потребують систематичних і довготривалих зусиль. Саме тому готельним підприємствам слід проявляти терпіння й послідовність у реалізації цифрової трансформації [21].

4. Особливості інвестиційного планування у міжнародному готельному бізнесі. Інвестиційне планування у міжнародному готельному бізнесі значно відрізняється залежно від рівня економічного розвитку країни. У країнах з розвиненими економіками, як правило, вищі темпи впровадження нових технологій та доступніші фінансові ресурси, що сприяє прискореному впровадженню інформаційних технологій та інноваційного обладнання. У таких країнах готельні підприємства можуть більш вільно вкладатися в цифровізацію, оскільки вони мають стабільну економіку, розвинену інфраструктуру та велику кількість фахівців, готових впроваджувати та обслуговувати ці технології [5, с. 141; 18, с. 537–580].

Прикладом успішного впровадження ІТ-рішень у країнах з високорозвиненими економіками є готелі групи "Premier Inn" у Великобританії. Ця мережа готелів активно використовує системи автоматизації, включаючи інтелектуальні системи для контролю за бронюванням номерів, аналізу даних про клієнтів та управління запитами. Мережа "Premier Inn" запровадила інтегровані рішення для онлайн-бронювання, обробки запитів на обслуговування та формування звітності. Використання таких технологій дозволяє значно скоротити час обробки замовлень, підвищити ефективність роботи персоналу та знизити операційні витрати. У свою чергу це сприяє збільшенню рентабельності, що особливо важливо в умовах високої конкуренції на готельному ринку Великобританії [28].

Однак у країнах з ринками, що розвиваються, таких як Індія, Мексика та країни Південно-Східної Азії, впровадження ІТ-технологій у готельному бізнесі стикається з низкою проблем. Одним із головних викликів є висока вартість впровадження інноваційних технологій. Це пов'язано із тим, що у таких країнах рівень доходів, зазвичай, нижчий, отже, готельні підприємства змушені шукати баланс між ефективністю і витратами на нові технології чи устаткування. Крім того, у цих країнах часто спостерігається нестача кваліфікованих фахівців, що ускладнює впровадження та обслуговування складних ІТ-систем, обмежений доступ до передових рішень, а також недостатньо розвинена інфраструктура для повноцінного впровадження подібних високотехнологічних систем [4, с. 190; 30, с. 1865].

Незважаючи на це у країнах що розвиваються, також є приклади успішних впроваджень ІТ-технологій. Одним із таких прикладів є мережа "OYO Rooms" в Індії. Ця готельна мережа запровадила систему онлайн-бронювання та керування номерами, що дозволило швидко та ефективно приймати замовлення, а також оптимізувати роботу з клієнтами. При цьому "OYO Rooms" запровадили модель франчайзингу, що дозволило впроваджувати інновації на широкому рівні та адаптувати свої технології під різні регіони з різними економічними умовами. Такий підхід дозволив мінімізувати витрати та швидко досягати високих показників операційної ефективності, незважаючи на обмежені ресурси [27].

Таким чином, особливості інвестиційного планування у міжнародній готельній індустрії залежать передусім від рівня економічного розвитку конкретної країни та потребують гнучкого і раціонального підходу, орієнтованого на оцінку співвідношення доходів та видатків.

5. Стратегічне значення цифровізації для сталого розвитку готельних підприємств. Цифровізація готельних підприємств є не тільки важливим

інструментом для підвищення операційної ефективності, але й стратегічним фактором для забезпечення сталого розвитку сфери гостинності. Впровадження нових інформаційних технологій дозволяє суттєво покращити якість обслуговування клієнтів, що, у свою чергу, підвищує їхню лояльність та сприяє збільшенню повторних бронювань. Це важливо за умов конкурентного ринку, де клієнтський досвід стає ключовим чинником вибору готельного підприємства чи закладу гостинності [6, с. 123–125; 7, с. 15–20; 17, с. 5835].

Одним із яскравих прикладів успішної цифровізації готельного бізнесу є мережа готелів «Marriott», яка активно впроваджує систему персоналізованого обслуговування на основі аналізу даних про уподобання гостей. Ці дані допомагають підприємству створювати індивідуальні пропозиції для кожного клієнта. Наприклад, система може запам'ятати переваги гостя, такі як температура в номері, тип подушки, улюблені страви та напої. Це дозволяє не тільки покращити клієнтський досвід, але й підвищити лояльність гостей, що сприяє зростанню повторних бронювань. Готельна мережа "Marriott" також використовує мобільні програми, які дозволяють гостям робити попередні замовлення на послуги, керувати номерами та отримувати персональні рекомендації. Така увага до потреб клієнта значно підвищує загальний рівень задоволеності та зміцнює позицію бренду на ринку гостинності [23, с. 238–246; 26].

Готель "Marina Bay Sands" в Сінгапурі також є чудовим прикладом того, як цифровізація допомагає створити унікальний досвід для гостей. Цей готель впровадив комплексні ІТ-рішення, включаючи мобільні програми для управління послугами та розумні системи для контролю клімату та освітлення в номерах. Гості можуть керувати температурою та освітленням через свої мобільні пристрої, що додає зручності та підвищує комфорт. Крім того, готель активно використовує аналітичні інструменти для відстеження переваг гостей та персоналізованого підходу в обслуговуванні. Зазначені технології не тільки роблять перебування гостей більш комфортним, але й дозволяють закладу покращувати свої фінансові результати. Таким чином за допомогою даних про переваги клієнтів готель "Marina Bay Sands" оптимізує свої маркетингові кампанії та налаштовує ціноутворення у реальному часі, що сприяє збільшенню прибутковості [17, с. 5839; 25].

Крім того, використання цифрових технологій дозволяє готелям не лише мінімізувати операційні витрати, але й знизити вуглецевий слід. Так у готелі "Marina Bay Sands" використовуються системи управління енергоспоживанням, які дозволяють ефективно керувати освітленням та кондиціонуванням, що веде до значного скорочення витрат на енергію та допомагає покращити екологічні

показники готелю. Впровадження таких технологій стає не тільки економічно виправданим, але й соціально відповідальним кроком, що приваблює екологічно свідомих клієнтів до подібних закладів [3, с. 244; 25].

Таким чином, цифровізація стає важливим чинником для довгострокового успіху та сталого розвитку готельних підприємств, підвищенню конкурентоспроможності та забезпечуючи стабільний розвиток на міжнародному ринку гостинності.

Висновки. Отже, інтеграція інформаційних технологій та інноваційного обладнання у міжнародний готельний бізнес значно впливає на економічну ефективність галузі, знижуючи операційні витрати та підвищуючи якість обслуговування. Приклади провідних готельних мереж, таких як “Marriott, Hilton”, “Accor Group”, “InterContinental”, “Toyoko Inn”, “Four Seasons” та інших, демонструють, як успішне впровадження ІТ-рішень сприяє покращенню рентабельності, операційної ефективності та конкурентоспроможності. Впровадження інноваційних рішень для управління готелями та енергозбереження, використання економічних моделей для оцінки окупності інвестицій та стратегічне планування інвестиційних вкладень сприяє сталому розвитку готельних підприємств та зміцненню їхніх позицій на глобальному ринку гостинності.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

- Годя І., Корсак Р. Індустрія гостинності: інноваційні рішення для устаткування готельно-ресторанного господарства. *Всеукраїнська науково-практична Інтернет-конференція*. Миколаївський національний аграрний університет 2024 р. С. 105–107.
- Годя І., Корсак Р., Зубак Н. Використання інтернет-ресурсів у діяльності готельно-ресторанних комплексів. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи*. Том XV: Наукові пошуки в контексті викликів і конфліктів / [Ред.: Гжесяк, І. Зимомря, В. Ільницький]. Конін – Ужгород – Перемишль – Херсон: Посвіт, 2023. С. 177–179.
- Корсак Р., Годя І. Вимоги до сучасного устаткування у готельно-ресторанних комплексах. *Наука і освіта України в умовах російсько-української війни: виклики та завдання в контексті національної безпеки*. Том II. Київ – Дрогобич – Львів – Переяслав – Ужгород – Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2024. С. 243–246.
- Корсак Р.В., Гуштан Т.В., Годя І.М. Роль інноваційного устаткування як чинника підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі в умовах євроінтеграції. *Причорноморські економічні студії*. 2024. Вип. 87. С. 187–192.
- Кравець О. Інноваційні впровадження та їх вплив на підприємства готельного господарства. *Збірник виступів учасників XIII науково-практичної конференції студентів вищих навчальних закладів Укоопспілки «Інноваційні процеси і їх вплив на ефективність діяльності підприємства»*. Частина 1. Київ: НМЦ «Укоопосвіта», 2016. 184 с. С.140–143.
- Лутай А.П. Сучасні технології ресторанного господарства. *Матеріали конференції «Інформаційні технології у торгівлі, ресторанному господарстві та сфері послуг»*. м. Донецьк, 25 жовтня 2011 р. С. 123–125.
- Мазаракі А., Шаповал С., Тарасенко І. Устаткування закладів ресторанного господарства. Навчальний посібник. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2013. 640 с.
- Олійник Н. Ю. Цифрові послуги як інновації в сфері гостинності. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства*: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С. 668–671.
- Перепелиця А.С. Регулювання готельного бізнесу в умовах інформатизації глобального економічного простору. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2017. №6. С. 187–190.
- Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>
- Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. Матеріали конференції «Науковий простір Європи – 2010». С. 142–145.
- Accor Group. URL: <https://group.accor.com/en> (дата звернення 10. 04. 2025)
- Borsenik F.D., Stutts A. T. The Management of Maintenance and Engineering Systems in the Hospitality Industry. *4th Edition*. John Wiley & Sons, Inc., 2017. 680 p.
- Brochado A., Rita P., Margarido A. High tech meets high touch in upscale hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. 2016. Vol. 7 (4). P. 347–365.
- Buhalis D., Leung D. Smart tourism: foundations and developments. *Journal of Destination Marketing & Management*. 2018. Vol. 8. P. 1–9. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.05.002>
- Four Seasons Hotels and Resorts. URL: <https://www.fourseasons.com/> (дата звернення 15. 04.2025).
- Godey B., Manthiou A., Pederzoli D., Rokka J., Aiello G., Donvito R., Singh R. Social Media Marketing Efforts of Luxury Brands: Influence on Brand Equity and Consumer Behavior. *Journal of Business Research*. 2016. Vol. 69. P. 5833–5841.
- Gomber P., Koch J.-A., Siering M. Digital finance and FinTech: Current research and future research directions. *Journal of Business Economics*. 2017. Vol. 87. 2017. P. 537–580. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11573-017-0852-x>
- Hilton Worldwide. URL: <https://www.hilton.com/en/> (дата звернення 11.03.2025).
- Holiday Inn. URL: <https://www.holidayinn.com/hotels/gb/en/reservation> (дата звернення 10.04.2025).
- How can hotels effectively measure the ROI of their digital transformation investments?

URL: https://flevy.com/topic/hotel-and-resort-industry/question/maximizing-hotel-roi-measuring-digital-transformation-investments-effectively?utm_source=chatgpt.com (дата звернення 10.04.2025).

22. InterContinental Hotels Group. URL: <https://www.ihg.com/hotels/gb/en/> (дата звернення 10.04.2025).

23. Larivière B., Bowen D., Andreassen T., Kunz W., Sirianni N., Voss C., Wunderlich N., De Keyser A. "Service encounter 2.0": An investigation into the roles of technology, employees and customers. *Journal of Business Research*. 2017. Vol. 79. P. 238–246.

24. Liu S. Q., Mattila A. Using comparative advertising to promote technology-based hospitality services. *Cornell Hospitality Quarterly*. 2016. Vol. 57 (2). 162–171.

25. Marina Bay Sands. URL: <https://www.marinabaysands.com/> (дата звернення 12.04.2025).

26. Marriott International. URL: https://wikipedia.org/wiki/Marriott_International (дата звернення 16.04.2025).

27. OYO Rooms. URL: <https://www.oyorooms.com/> (дата звернення: 14.04.2025).

28. Premier Inn. URL: <https://www.premierinn.com/gb/en/home.html> (дата звернення: 13.04.2025).

29. Radisson Hotels. URL: <https://www.radissonhotels.com/> (дата звернення: 13.04.2025).

30. Rosenbaum M., Wong I. If you install it, will they use it? Understanding why hospitality customers take "technological pauses" from self-service technology. *Journal of Business Research*. 2015. Vol. 68. P. 1862–1868.

31. Toyoko Inn. URL: <https://www.toyoko-inn.com/eng/index/> (дата звернення: 13.04.2025).

32. Wynn M., Lam C. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality. *Industry Systems*. 2023. Vol. 11 (10). P. 230–237.

REFERENCES:

1. Hodia I., Korsak R. (2024) Industriia hostynnosti: innovatsiini rishennia dlia ustatkuvannia hotelno-restorannoho hospodarstva. [Hospitality industry: innovative solutions for hotel and restaurant equipment] Vseukrainska naukovo-praktychna Internet-konferentsiia. Mykolaivskyi natsionalnyi ahraryni universytet, pp. 105–107. (in Ukrainian)

2. Hodia I., Korsak R., Zubak N. (2023) Vykorystannia internet-resursiv u diialnosti hotelno-restorannykh kompleksiv. [Use of Internet resources in the activities of hotel and restaurant complexes] *Rozvytok suchasnoi osvity i nauky: rezultaty, problemy, perspektyvy*. Tom KhV: Naukovi poshuky v konteksti vyklykiv i konfliktiv (Konin – Uzhhorod – Peremyshl – Kherson, May 20, 2023). Posvit, pp. 177–179. (in Ukrainian)

3. Korsak R., Hodia I. (2024) Vymohy do suchasnoho ustatkuvannia u hotelno-restorannykh kompleksakh. [Requirements for modern equipment in hotel and restaurant complexes] *Nauka i osvita Ukrainy v umovakh rosiisko-ukrainskoi viiny: vyklyky ta zavdannia v konteksti natsionalnoi bezpeky*. Tom II (Kyiv – Drohobych – Lviv – Pereiaslav – Uzhhorod – Zaporizhzhia, October 10, 2024): Vydavnychiy dim "Helvetyka", pp. 243–246. (in Ukrainian)

4. Korsak R.V., Hushtan T.V., Hodia I.M. (2024) Rol innovatsiinoho ustatkuvannia yak chynnyka

pidvyshchennia konkurentospromozhnosti pidpriemstv haluzi v umovakh yevrointehratsii. [The role of innovative equipment as a factor of increasing the competitiveness of enterprises in the industry in the context of European integration]. *Prychornomorski ekonomichni studii*, vol. 87, pp. 187–192.

5. Kravets O. (2016) Innovatsiini vprovadzhennia ta yikh vplyv na pidpriemstva hotelnoho hospodarstva [Innovative implementations and their impact on the hotel industry]. *Innovatsiini protsesy i yikh vplyv na efektyvnist diialnosti pidpriemstva*: zbirnyk vystupiv uchasnykiv XIII naukovo-praktychnoi konferentsii studentiv vyshchykh navchalnykh zakladiv Ukoopspilky. (Kyiv, June, 2, 2016). Kyiv: NMTs "Ukooposvita", pp.140–143. (in Ukrainian)

6. Lutai A.P. (2011) Suchasni tekhnolohii restorannoho hospodarstva. [Modern restaurant technologies] *Materialy konferentsii "Informatsiini tekhnolohii u torhivli, restorannomu hospodarstvi ta sferi posluh"*. (m. Donetsk, October 25, 2011), pp. 123–125. (in Ukrainian)

7. Mazaraki A., Shapoval S., Tarasenko I. (2013) Ustatkuvannia zakladiv restorannoho hospodarstva. Navchalnyi posibnyk. [Equipment of restaurant facilities. Study guide] Kyiv: Kyivskyi natsionalnyi torhovelno-ekonomichnyi universytet, 640p. (in Ukrainian)

8. Oliinyk N. (2022) Tsyfrovii posluhy yak innovatsii v sferi hostynnosti. [Digital services as innovations in the hospitality industry] *Svitovi dosiahnennia i suchasni tendentsii rozvytku turyzmu ta hotelno-restorannoho hospodarstva*: Materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf. (m. Zaporizhzhia, November 25, 2022). Zaporizhzhia : NU "Zaporizka politekhnika", pp. 668–671. (in Ukrainian)

9. Perepelytsia A.S. (2017) Rehuliuvannia hotelnoho biznesu v umovakh informatyzatsii hlobalnoho ekonomichnoho prostoru. [Regulation of the hotel business in the context of informatisation of the global economic space]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu imeni V. N. Karazina. Serii : Mizhnarodni vidnosyny. Ekonomika. Krainoznavstvo. Turyzm*, no. 6, pp. 187–190.

10. Pukach Ya. (2024) Napriamky vprovadzhennia tsyfrovyykh tekhnolohii u hotelnomu biznesi. [Areas of implementation of digital technologies in the hotel business] *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>

11. Sanenko L.I. (2010) Pryntsypy vprovadzhennia innovatsiinykh tekhnolohii v hoteliakh ta yikh perevahy. [Principles of implementing innovative technologies in hotels and their benefits]. *Materialy konferentsii "Nauovyi prostir Evropy – 2010"*, pp. 142–145. (in Ukrainian)

12. AccorGroup. Available at: <https://group.accor.com/en> (accessed April 10, 2025)

13. Borsenik F.D., Stutts A. T. (2017) The Management of Maintenance and Engineering Systems in the Hospitality Industry. 4th Edition. John Wiley & Sons, Inc., 680 p. (in English).

14. Brochado A., Rita P., Margarido A. (2016) High tech meets high touch in upscale hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, vol. 7 (4), pp. 347–365. (in English).

15. Buhalis D., Leung D. (2018) Smart tourism: foundations and developments. *Journal of Destination Marketing & Management*, vol. 8, pp.1–9. (in English).

16. Four Seasons Hotels and Resorts. Available at: <https://www.fourseasons.com/> (accessed April 15, 2025).
17. Godey B., Manthiou A., Pederzoli D., Rokka J., Aiello G., Donvito R., Singh R. (2016) Social Media Marketing Efforts of Luxury Brands: Influence on Brand Equity and Consumer Behavior. *Journal of Business Research*, vol. 69, pp. 5833–5841. (in English).
18. Gomber P., Koch J.-A., Siering M. (2017) Digital finance and FinTech: Current research and future research directions. *Journal of Business Economics*, vol. 87, pp. 537–580. (in English).
19. Hilton Worldwide. Available at: <https://www.hilton.com/en/> (accessed March 11, 2025).
20. Holiday Inn. Available at: <https://www.holidayinn.com/hotels/gb/en/reservation> (accessed April 10, 2025).
21. How can hotels effectively measure the ROI of their digital transformation investments? Available at: https://flevy.com/topic/hotel-and-resort-industry/question/maximizing-hotel-roi-measuring-digital-transformation-investments-effectively?utm_source=chatgpt.com (accessed April 10, 2025).
22. Inter Continental Hotels Group. Available at: <https://www.ihg.com/hotels/gb/en/> (accessed April 10, 2025).
23. Larivière B., Bowen D., Andreassen T., Kunz W., Sirianni N., Voss C., Wunderlich N., De Keyser A. (2017) “Service encounter 2.0”: An investigation into the roles of technology, employees and customers. *Journal of Business Research*, vol. 79, pp. 238–246. (in English).
24. Liu S. Q., Mattila A. (2016) Using comparative advertising to promote technology-based hospitality services. *Cornell Hospitality Quarterly*, vol. 57 (2), pp. 162–171. (in English).
25. Marina Bay Sands. Available at: <https://www.marinabaysands.com/> (accessed April 12, 2025).
26. Marriott International. Available at: https://wikipedia.org/wiki/Marriott_International (accessed April 16, 2025).
27. OYO Rooms. Available at: <https://www.oyorooms.com/> (accessed April 14, 2025).
28. Premier Inn. Available at: <https://www.premierinn.com/gb/en/home.html> (accessed April 13, 2025).
29. Radisson Hotels. Available at: <https://www.radissonhotels.com/> (accessed April 13, 2025).
30. Rosenbaum M., Wong I. (2015) If you install it, will they use it? Understanding why hospitality customers take “technological pauses” from self-service technology. *Journal of Business Research*, vol. 68, pp. 1862–1868. (in English).
31. Toyoko Inn. Available at: <https://www.toyoko-inn.com/eng/index/> (accessed April 13, 2025).
32. Wynn M., Lam C. (2023) Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality. *Industry Systems*, vol. 11 (10), pp. 230–237. (in English).