

Г. М. Воляник, Н. І. Колінько, С. Є. Шутка
Національний лісотехнічний університет України

ІННОВАЦІЙНІ ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ У ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

Сучасні напрямки розвитку готельної індустрії мають вирішальне значення для оптимізації її економічного потенціалу. Поява передових цифрових технологій у сфері електронної комерції та вплив глобальних подій призвели до змін у споживчих звичках, що неминуче вимагає невідкладних реакцій від готельно-ресторанного бізнесу. Застосування інноваційних цифрових рішень, таких як віртуальна та розширена реальність, активно використовується для поліпшення користувацького досвіду та маркетингових стратегій. Дослідження спрямоване на аналіз переваг та викликів впровадження цифрових інновацій у готельний бізнес, а також на розробку рекомендацій для успішної інтеграції цих технологій у практику готельної індустрії. Авторами проведено оцінку сучасних інноваційних технологій у готельній сфері з урахуванням їх переваг та недоліків, впливу на взаємодію з клієнтами, управління резерваціями, покращення ефективності обслуговування та загальної конкурентоспроможності готельних підприємств. Платформи електронної комерції створюють унікальні можливості для збільшення видимості та привабливості клієнтів у галузі гостинності на кожному етапі їх взаємодії, що сприяє розвитку готельного бізнесу. Це особливо цінно, оскільки такі платформи працюють цілодобово, надаючи можливість бронювати навіть уночі. Аналіз останніх тенденцій та викликів у електронній комерції для готельного бізнесу є критичним для підприємств цієї галузі, які прагнуть не лише адаптуватися до змін, а й успішно використовувати нові можливості для підвищення своєї конкурентоспроможності та надання високоякісних послуг для клієнтів. У контексті інформаційної економіки ринок послуг активно інтегрує різноманітні інновації, що сприяє розвитку галузі гостинності та зміцненню її конкурентних переваг. Цифрові інновації дозволяють готельним підприємствам ефективно реагувати на індивідуальні потреби клієнтів, що робить їхній досвід більш персоналізованим та успішним. Загальний успіх у цій сфері вимагає гнучкості та готовності адаптуватися до швидкозмінюваних технологічних та ринкових трендів.

Ключові слова: готельний бізнес, інноваційні технології, технологічна трансформація, віртуальні спільноти, штучний інтелект, електронна комерція.

Постановка проблеми та її актуальність. Сучасний готельний бізнес знаходиться в авангарді підприємств, де відбувається технологічна трансформація. Незважаючи на трудомісткість готельної індустрії, інноваційні технології знайшли своє місце в усіх її процесах. Для готельного бізнесу технологія розглядається як незамінний елемент з точки зору надання послуг, їх ефективності, працевлаштування, закупівель, продуктивності, задоволеності клієнтів, управління, маркетингу, логістики та комунікації. Сучасні тренди електронної комерції в готельному бізнесі відіграють визначальну роль у трансформації та оптимізації цього сектору економіки. Зростання популярності онлайн-покупок, впровадження технологій штучного інтелекту, зміни у споживачьких звичках та вплив глобальних подій на готельно-ресторанний бізнес створюють потребу в удосконаленні його електронних бізнесових стратегій. Одним із ключових аспектів у цьому контексті є перехід до мобільних платформ та додатків для зручності клієнтів, що розширює можливості замовлення готельних послуг, резервації та отримання персоналізованих пропозицій. Застосування інноваційних цифрових технологій, таких як віртуальна та розширена реальність, також знаходить своє застосування у вдосконаленні користувацького досвіду та маркетингових стратегіях.

Окрім того, електронна комерція в готельному бізнесі відіграє важливу роль у зборі та аналізі даних про

клієнтів, що дозволяє вдосконалити сервіс, добирати персоналізовані пропозиції та ефективно взаємодіяти з зацікавленими сторонами.

Таким чином, вивчення сучасних трендів інноваційних технологій в індустрії гостинності є надзвичайно актуальним для фахівців галузі та підприємців, що прагнуть ефективно адаптуватися до швидкозмінного ринку в контексті стрімкого розвитку цифрових технологій та змін у споживчій поведінці.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. До інформаційної бази наукового дослідження віднесені публікації науковців, які в своїх роботах враховують не тільки базові аспекти проблематики щодо мотиваційних чинників ефективної праці на підприємствах готельного господарства, але й беруть до уваги вплив кризових явищ в економіці на макроекономічному та мікроекономічному рівнях. Здеклароване дослідження ґрунтується на наукових розробках Баженова С., Пологовської Ю., Канцур І. [1] та Безручко Л., Білоус С., Філь М. [2] у напрямку впровадження нових моделей бізнесу через цифрові технології, а саме впливу інновацій на створення нових послуг, моделей ціноутворення та конкурентоспроможності готельних підприємств. Використання систематизованих груп авторів Білецькою Я.О., Соколовською О.О., Кривцовою А.С. [3] та Влащенко Н.М. [4] матеріалів щодо інноваційних технологій в готельно-ресторанному господарстві дозволили нам систематизувати

сучасні актуальні інноваційні цифрові технології в електронній комерції готельної індустрії. Devaru S., Bairathi V., Jayamala C. [5] здійснили значний внесок у вивчення впливу електронного маркетингу та віртуальних спільнот на розвиток світової індустрії гостинності. Проблемам управління якістю послуг у сфері гостинності у кризових умовах присвячено праці Поворознюк І. [6] та Самодай В., Рибальченко С., Орищенко Є. [7]. Дослідники Неїленко С., Фогель А., Гуша Є., Олійник О. [8] висвітлили сучасні підходи до роботизації сервісних процесів в закладах ресторанного господарства.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Сучасні тренди електронної комерції у готельному бізнесі постійно змінюються, і разом з ними виникають нові виклики та проблеми, які можуть залишитися невирішеними. Деякі з них варто виділити (табл. 1).

Розв'язання виділених проблем може вимагати поєднання технологічних інновацій, стратегічного управління та активної реакції на зміни у готельній індустрії.

Метою статті є визначення переваг та викликів впровадження цифрових інновацій у готельний бізнес і розробка рекомендацій для успішної інтеграції цих технологій у практику готельної індустрії.

Об'єктом дослідження є інноваційні цифрові технології електронної комерції у готельній індустрії.

Предметом дослідження є теоретико-методологічні засади впливу застосування інноваційних цифрових технологій на оптимізацію бізнес-процесів в готельній індустрії.

Виклад основного матеріалу дослідження. Електронна комерція (E-Commerce) у сфері готельного бізнесу охоплює процеси купівлі та продажу житла, а також супутніх послуг через Інтернет. Сюди входять веб-сайти готелів, системи онлайн-бронювань, туристичні онлайн-агентства (ТОА), метапошукові системи та інші електронні платформи, де готелі рекламують та реалізують свої номери.

Незважаючи на те, що Інтернет є великим фактором вирівнювання, справжнім лідерам у сфері онлайн-подорожей залишаються компанії з вражаючими маркетинговими бюджетами, такі як TOA та великі мережі готельних брендів. Слід відзначити, що Expedia та Booking.com є найбільшими платформами електронної комерції у світі. Однак, навіть при такому домінуванні, Інтернет надає незалежним готелям можливість привертати частку бізнесу, яка є важливою для їхнього успіху.

Можливість впливу на електронні комерційні платформи стає вирішальною для власників готелів, оскільки сучасні користувачі індустрії гостинності в основному обирають ці сайти для планування та бронювання своїх подорожей. Для того, щоб залучити ширшу аудиторію гостей, важливо, щоб готель був помітний протягом усього їхнього шляху – від моменту натхнення до завершення бронювання [1].

Проте успіх в електронній комерції – це не лише про видимість. Важливо також забезпечити безпроблемність процесу бронювання. Сучасні очікування гостей високі, і це впливає на весь готельний бізнес. Популярні платформи електронної комерції, такі як Amazon і Uber, встановили стандарти, змушуючи клієнтів очікувати простоти, швидкості та безпеки у всіх онлайн-транзакціях. Такі туристичні веб-сайти, як Airbnb і VRBO, також формують аналогічні очікування в галузі гостинності, дозволяючи споживачам послуг сфери гостинності швидко переглядати варіанти проживання, додаткову інформацію про зручності, а також проводити бронювання та оплату всього за кілька кліків [8].

У сьогоднішніх умовах, більше ніж коли-небудь, споживачі готельних послуг очікують від кожного веб-сайту високого рівня користувацького досвіду. Готелі, які не відповідають цим стандартам, ризикують втратити потенційних гостей на користь тих, хто може їх задовольнити.

Цифрові технології в електронній комерції готелів відіграють ключову роль у полегшенні процесів бронювання, покращенні взаємодії з клієнтами та оптимізації

Таблиця 1 – Сучасні виклики і невирішені проблеми електронної комерції у готельному бізнесі

Проблема	Сутність проблеми	Можливі напрями вирішення
Забезпечення кібербезпеки	З оновленням технологій зростає ймовірність кібератак і порушень безпеки в електронній комерції готелів.	Захист особистих даних клієнтів та безпека операцій основоположні – завданнями для готелів.
Інтеграція технологій	Забезпечення ефективної роботи всіх електронних систем (резервація, оплата, управління номерами, CRM тощо) вимагає значних зусиль і ресурсів.	Глибока інтеграція та синхронізація різних технологічних рішень.
Персоналізація обслуговування	Зростання очікувань клієнтів стосовно персоналізованого обслуговування в електронній комерції.	Розробка ефективних методів збору та аналізу даних для створення індивідуальних пропозицій та послуг.
Мобільна оптимізація	Зростання очікувань клієнтів стосовно розширення можливостей використання мобільних пристроїв.	Забезпечення оптимального інтерфейсу та функціоналу для мобільних додатків та веб-сайтів готелів.
Гнучкі тарифи та управління цінами	Швидкозмінні умови ринку.	Розробка системи гнучких тарифів та ефективне управління цінами для максимізації прибутку.
Інновації та відмінність	Забезпечення конкурентоспроможності готелів.	Постійне вдосконалення та запровадження інновацій в електронному бізнесі готелів для привертання нових клієнтів і збереження існуючих.

управління готелем [3]. Деякі з сучасних інноваційних цифрових технологій, які використовуються у готельній індустрії відображено у табл. 2. Інноваційні технології значно змінюють ландшафт електронної комерції, надаючи покупцям нові можливості та покращуючи взаємодію з онлайн-торгівлею. Впровадження штучного інтелекту, блокчейн-технологій та розширеної реальності сприяє підвищенню персоналізації, безпеки та іммерсивного досвіду покупок. Мобільні додатки, інтернет речей та технології швидкої оплати роблять електронну комерцію більш зручною та доступною, стимулюючи розвиток інновацій в цьому секторі [4].

У готельній індустрії стратегія успішної електронної комерції вимагає комплексного підходу, щоб задовольняти потреби сучасного туриста та підвищувати конкурентоспроможність. По-перше, важливо розробляти зручний та інтуїтивно зрозумілий веб-сайт та мобільний додаток, де клієнти можуть швидко та легко

здійснювати бронювання. Інтеграція систем онлайн-платежів та забезпечення безпеки транзакцій сприяє підвищенню довіри покупців.

Другим аспектом є активне використання аналітики та штучного інтелекту для вивчення попередніх покупок та упередженого прогнозування попиту. Це дозволяє готелям персоналізувати пропозиції, адаптувати ціни та послуги відповідно до унікальних вимог своїх клієнтів.

Третій аспект полягає в активному використанні соціальних мереж та відгуків клієнтів для підвищення обізнаності та взаємодії. Регулярне оновлення контенту, проведення рекламних кампаній та взаємодія з клієнтами через платформи соціальних мереж сприяє збільшенню привабливості готелю та залученню нових клієнтів.

Лідерами за використанням штучного інтелекту в сфері послуг вважаються США, Японія, Китай та Сінгапур, при цьому Китай виступає центром інноваційних рішень [5].

Таблиця 2 – Актуальні інноваційні цифрові технології в електронній комерції готельної індустрії

Цифрова технологія	Можливості цифрової технології
Онлайн-бронювання та мобільні додатки	Платформи для онлайн – бронювання готелів, як Booking.com, Expedia, дозволяють клієнтам зручно шукати, порівнювати та бронювати номери.
	Мобільні додатки готелів надають можливість клієнтам бронювати номери, переглядати фотографії та отримувати спеціальні пропозиції.
	Можливість відкривати двері номерів за допомогою мобільного телефону.
Персоналізовані пропозиції та рекомендації	Використання аналітики та штучного інтелекту для аналізу даних про попередні бронювання та вподобання гостей для надання персоналізованих пропозицій та рекомендацій.
Електронна лояльність та програми винагород	Впровадження електронних програм лояльності, які надають гостям знижки, безкоштовні ночі та інші переваги.
	Використання мобільних додатків для відстеження та обміну бонусами.
Чат боти, віртуальні помічники і тури, доповнена реальність	Використання віртуальних турів та AR для віртуального огляду номерів та готельних приміщень перед бронюванням.
	Розширені реальності можуть допомагати в персоналізованому обслуговуванні та надавати додаткові інформаційні послуги.
	Відповіді на загальні запитання, інструкції щодо готелю та навколишньої території.
Інтерактивні технології в лобі	Самообслуговування при ресстрації та виїзді через кіоски.
	Інтерактивні відображення та ігрові елементи для розваг та інформації.
Системи онлайн-оплат та безготівковий сервіс	Зручні способи онлайн-оплати для гостей, що дозволяють уникнути готівки та швидко заселитися.
	Безготівкові сервіси у готелях, такі як ресторани та спа-центри, для забезпечення безпечної та зручної оплати.
Технології розпізнавання осіб	Використання технологій біометричного розпізнавання для безпечного доступу до номерів та інших зон готелю.
Електронні ключі та RFID-технології	Заміна традиційних ключів електронними або мобільними ключами.
	Використання RFID-технологій для швидкої ідентифікації та контролю доступу.
Інтерактивні технології в номерах (системи «розумного номера»)	Автоматизовані системи управління освітленням, кондиціонуванням, шторами та іншими аспектами номера через мобільний додаток або голосові команди.
Автоматизовані системи управління готелем (PMS)	Системи PMS дозволяють готелям ефективно управляти бронюваннями, інвентарем, оплатою та іншими операціями.
	Інтеграція PMS з іншими системами, такими як фінанси та маркетинг, сприяє гармонізації бізнес-процесів.
Аналітика та Big Data	Використання аналітики для вивчення поведінки гостей та покращення обслуговування, перетворення процесів на більш ефективні та зручні.
	Персонал готелю може отримувати персоналізовані рекомендації для кращого обслуговування гостей.
	Використання аналітичних інструментів для вивчення поведінки клієнтів, ефективності рекламних кампаній та прийняття стратегічних рішень.
Інтернет речей (IoT) в готелях	Застосування IoT для взаємодії між різними системами готелю та автоматизації рутинних операцій.

Компанія InterContinental Hotels & Resorts впроваджує номери з технологією штучного інтелекту в готелях InterContinental Beijing Sanlitun та InterContinental Guangzhou Exhibition Centre. Розумні номери, розроблені Baidu для цієї мережі, відзначаються взаємодією за допомогою голосових команд, що робить перебування в них більш комфортним і покращує систему готельного менеджменту [5].

Крім того, інші готелі використовують робототехніку для оптимізації обслуговування гостей. Наприклад, Residence Inn LAX використовує робот-кур'єра для доставки речей, а Maidbot розробив робота-прибиральницю. Такі інновації дозволяють ефективніше використовувати ресурси, підвищують якість обслуговування та сприяють розвитку готельного бізнесу взагалі.

Вражає той факт, що в Китайському місті Ченду відкрили перший готель, де весь обслуговуючий персонал – це штучний інтелект. Роботи, взявши на себе обов'язки покоївок, кухарів і офіціантів, гостинно зустрічають гостей, ведуть їх до номеру та надають інформацію про всі доступні послуги готелю. Також, завдяки можливості розпізнавати обличчя клієнтів, вони виступають в ролі охоронців. Навіть з наявністю «резервного» живого персоналу в готелі Smart LYZ на випадок технічних збоїв, наразі не відомо про серйозні випадки [5].

У сфері обслуговування клієнтів роль мобільних додатків, таких як Facebook Messenger і WeChat, надто важлива. Ці додатки дозволяють спілкуватися з клієнтами в режимі реального часу, забезпечуючи високоякісне обслуговування та подолання мовного бар'єру.

Додатково, в готелях активно впроваджують мобільний чек-ін, де гості можуть зареєструватися на електронній стійці, вибрати номер і отримати код від електронного замка. Також, відходячи від телефонів у номерах, готелі встановлюють планшети з вбудованим меню обслуговування.

Неабияким зростанням користується індустрія гостинності завдяки платформам бронювання, таким як Booking.com та Airbnb, які пропонують унікальне житло та надають можливість спілкуватися з господарями.

Завдяки сучасним технологіям в номерах готелів гості можуть відчувати себе як вдома, або навіть краще, завдяки забезпеченню звичних розваг. Так, готелі відмовляються від безкоштовних каналів на телевізорі, замість цього встановлюючи планшети з розширеним меню обслуговування.

Тому тенденції в сфері гостинності диктують вектор технологічності, зокрема, встановлення в номерах Netflix «розумне» освітлення і дзеркала, планшети та інші новомодні гаджети.

Підприємствам індустрії гостинності варто спрямувати зусилля на залучення висококваліфікованих фахівців. До прикладу, випускники швейцарських шкіл гостинності Glion і Les Roches цінуються готельними мережами усього світу, вони прекрасно володіють теоретичною базою, знають особливості роботи з клієнтами, тактовні, комунікабельні, працелюбні та амбітні. Тому основним завданням топменеджменту є мотивування працівників до підвищення рівня інтелектуалізації праці.

За результатами моніторингу в Інтернеті інформаційних систем у сфері туризму, науковці виділили 5 найбільш популярних і затребуваних інформаційних технологій (рис. 1).

Кожна успішна стратегія електронної комерції відзначається унікальним набором програмних інструментів, які не лише сприяють автоматизації рекламних акцій та продажів власності, але й розширюють можливості. Поза стандартними функціями, такими як механізм бронювання на веб-сайті, програмне забезпечення для обробки платежів та рішення для цифрового маркетингу, до інших ключових інструментів електронної комерції варто віднести:



Рисунок 1 – Сучасні найпопулярніші інноваційні технології

– *Інструменти управління доходами* – допомагають реалізувати стратегію динамічного ціноутворення, керувати обмеженнями на перебування та оптимізувати заповнюваність, середньодобову ставку (ADR) і дохід.

– *Програмне забезпечення для управління каналами* – забезпечує автоматизацію розподілу номерів і ціноутворення на численних каналах бронювання для максимального охоплення.

– *Засоби привертання гостей* – дозволяють автоматично надсилати повідомлення гостям на ключових етапах взаємодії, створюючи можливості для збільшення прибутку за рахунок додаткових продажів, доповнень і рекламних акцій.

Платформа Cloudbeds Hospitality Platform об'єднує всі необхідні інструменти в рамках однієї уніфікованої системи, яка дозволяє власникам готелів ефективно управляти профілями гостей, бронюваннями, платежами та іншими завданнями на одній платформі.

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій кардинально перетворив традиційний підхід до просування готельного бізнесу і стратегії продажу номерів. Тепер користувачам стало простіше знаходити інформацію, порівнювати продукти та послуги, уникати посередників, встановлювати прямий зв'язок з готельним бізнесом і легко здійснювати бронювання безпосередньо через комп'ютер чи мобільний телефон. Інтернет також відкрив можливість готельним підприємствам ефективніше та економічніше взаємодіяти безпосередньо зі своїми клієнтами, уникати комісій посередників і зручніше розробляти власну маркетингову стратегію, що раніше було складним і дорогим застосовувати при традиційних методах маркетингу [8].

Досконало розроблена стратегія в соціальних мережах може ефективно сприяти просуванню готелю і підвищувати його рівень впізнаваності [7]. Окрім того, використання соціальних мереж може призвести до збільшення обсягів продажів готельних послуг і, залишаючись у постійному зв'язку з клієнтами, сприяти повторним бронюванням. Безсумнівно, однією з найефективніших платформ для цього є Facebook, яка має доступ до мільйонів користувачів у всьому світі. Іншими корисними інструментами для стратегії соціальних медіа для готелю є Twitter (завдяки швидкому поширенню новин), а також Pinterest та Instagram, які акцентують увагу на візуальному матеріалі. YouTube вважається другою за популярністю пошуковою сис-

темою у світі, що також може слугувати надзвичайно корисним інструментом. LinkedIn вважається потужним інструментом у соціальних мережах, де завдяки професійному підходу розміщена на цьому каналі інформація вважається більш надійною [1].

Для ефективного використання соціальних мереж готелі повинні вкладати ресурси у створення захоплюючих фото- та відеоматеріалів, які привертають увагу користувачів. Важливо, щоб ці матеріали відповідали естетиці готелю. Облікові записи готелів у соціальних мережах повинні регулярно оновлюватися для стимулювання взаємодії з аудиторією. Крім того, важливо мати індивідуальну стратегію для кожної соціальної платформи, що враховує її стиль, функціональність та аудиторію, як це визначено результатами дослідження грецьких готелів [5]. Особливий акцент можна зробити на залученні аудиторії через використання впливових осіб соціальних мереж [2].

Окрім того, готелі повинні стежити за технологічними інноваціями, такими як використання віртуальної або розширеної реальності для покращення віртуального туризму та іммерсивного досвіду покупців.

Висновки. У контексті глобальних викликів (таких як пандемія COVID-19 та війна) електронна комерція перетворилася на ключовий інструмент адаптації готельно-ресторанних підприємств до нових реалій, сприяючи розвитку гнучких та інноваційних стратегій у веденні бізнесу. Використання інноваційних цифрових технологій у електронній комерції готельної індустрії стає вигідним і результативним, лише якщо вони сприяють збільшенню прибутку готелю, забезпечують його конкурентну перевагу на ринку, підвищують частку ринку, ефективно зменшують витрати, удосконалюють процес обслуговування та підвищують ефективність окремих підрозділів і загальної діяльності готелю. Крім того, впровадження таких систем може кардинально змінити методіку управління, а також інформаційні та технологічні аспекти, що розширить їхні можливості на новий, вищий рівень ефективності, покращуючи якість послуг готелю. На українському готельному ринку доступно понад десять сучасних систем автоматизації управління, деякі з яких є оригінальними розробками вітчизняних компаній, спеціально адаптованими до умов України. Впровадження цих систем значно підвищить конкурентоспроможність українських готелів.

Список використаних джерел:

1. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1280>
2. Безручко Л., Білоус С., Філь М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>
3. Білецька Я.О., Соколовська О.О., Кривцова А.С. Інноваційні технології здорового харчування в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2022. 144 с.
4. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у готельному господарстві : навчальний посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.
5. Devaru S., Bairathi V., Jayamala C. A Study On Impact Of E-Marketing And Social Media On Small Scale Businesses And Hotel Industry Growth. *Migration Letters*. 2024. No. 21(S3). P. 658–663. DOI: <https://doi.org/10.59670/ml.v20i7.6816>

6. Поворознюк І. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії готинності під час кризи. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656>.
7. Самодай В., Рибальченко С., Орищенко Є. Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2022. № 44. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1805>
8. Неїленко С., Фогель А., Гуща Є., Олійник О. Сучасні підходи до роботизації сервісних процесів в закладах ресторанного господарства. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. № 5(2). С. 239–249. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.5.2.2022.270101>

References:

1. Bazhenova S., Polohovska Yu., & Kantsur I. (2022) Rozvytok hotelno-restorannoho biznesu v umovakh sohodennia. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 38. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1280> (in Ukrainian)
2. Bezruchko L., Bilous S., & Fil M. (2023) Hotelne hospodarstvo Ukrainy v umovakh viiny: suchasnyi stan ta perspektvyv rozvytku. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43> (in Ukrainian)
3. Biletska Ya. O., Sokolovska O. O., & Krivtsova A. S. (2022) Innovatsiini tekhnolohii zdorovoho kharchuvannia v hotelno-restorannomu hospodarstvi: navchalnyi posibnyk. Kharkiv: KhNU imeni V. N. Karazina, 144 p. (in Ukrainian)
4. Vlashchenko N. M. (2023) Innovatsiini tekhnolohii u hotelnomu hospodarstvi: navchalnyi posibnyk. Kharkiv: KhNUMH im. O. M. Beketova, 150 p. (in Ukrainian)
5. Devaru S., Bairathi V., & Jayamala C. (2024) A Study On Impact Of E-Marketing And Social Media On Small Scale Businesses And Hotel Industry Growth. *Migration Letters*, no. 21(S3), pp. 658–663. DOI: <https://doi.org/10.59670/ml.v20i7.6816> (in English)
6. Povorozniuk I. (2022) Upravlinnia yakistiu posluh na pidpriemstvakh industrii hotynnosti pid chas kryzy. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 42. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656> (in Ukrainian)
7. Samodai V., Rybalchenko S., & Oryshchenko Ye. (2022) Antykryzove upravlinnia hotelnym pidpriemstvom v umovakh viiny. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 44. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1805> (in Ukrainian)
8. Neilenko S., Fohel A., Hushcha Ye., & Oliinyk O. (2022) Suchasni pidkhody do robotyzatsii servisnykh protsesiv v zakladakh restorannoho hospodarstva. *Restoranni i hotelnyi konsaltnh. Innovatsii*, no. 5(2), pp. 239–249. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.5.2.2022.270101> (in Ukrainian)

Halyna Volyanyk, Nataliia Kolinko, Svitlana Shutka

National Forestry University of Ukraine

INNOVATIVE DIGITAL TECHNOLOGIES OF ELECTRONIC BUSINESS IN THE HOTEL INDUSTRY

Modern trends in the development of the hotel industry are of crucial importance for optimizing its economic potential. The emergence of advanced digital technologies in the field of e-commerce and the impact of global events have led to changes in consumer habits, which inevitably requires urgent responses from the hotel and restaurant business. The application of innovative digital solutions, such as virtual and augmented reality, is actively used to improve user experience and marketing strategies. The study is aimed at analyzing the benefits and challenges of implementing digital innovations in the hotel business, as well as developing recommendations for the successful integration of these technologies into the practice of the hotel industry. The authors evaluated modern innovative technologies in the hotel sector; taking into account their advantages and disadvantages, impact on interaction with customers, management of reservations, improvement of service efficiency and overall competitiveness of hotel enterprises. E-commerce platforms create unique opportunities to increase the visibility and engagement of hospitality customers at every stage of their interaction, which promotes the growth of the hospitality business. This is especially valuable because such platforms operate 24 hours a day, allowing you to book even at night. Analysis of the latest trends and challenges in e-commerce for the hospitality business is critical for enterprises in this industry, which strive not only to adapt to changes, but also to successfully use new opportunities to improve their competitiveness and provide high-quality services to customers. In the context of the information economy, the service market actively integrates various innovations, which contributes to the development of the hospitality industry and strengthening its competitive advantages. Digital innovations enable hotel businesses to respond effectively to the individual needs of customers, making their experience more personalized and successful. Overall success in this field requires flexibility and a willingness to adapt to rapidly changing technological and market trends.

Key words: hotel business, innovative technologies, technological transformation, virtual communities, artificial intelligence, electronic commerce.

Статтю подано до редакції 04.04.2024