

<b>Секція Економіка</b>	
<b>УДК 338.48.6</b>	
<b>Дата першого надходження статті до видання</b>	2026-04-15
<b>Дата прийняття статті до друку після рецензування</b>	2026-05-25
<b>Дата публікації/оприлюднення</b>	2026-05-25

## **ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ТУРИЗМІ ЯК ІНСТРУМЕНТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЕКСКУРСІЙНОЇ СПРАВИ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

**Іванчук Світлана Іванівна,**

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму, Національний транспортний університет, м. Київ, Україна,  
e-mail: lana - [50@ukr.net](mailto:50@ukr.net),  
[https:// orcid.org/0000-0002-7280-2344](https://orcid.org/0000-0002-7280-2344)

**Бондаренко Владислава Анатолівна,**

старший викладач, кафедра туризму,  
Національний транспортний університет, м. Київ, Україна,  
e-mail: [vladislawa.b@gmail.com](mailto:vladislawa.b@gmail.com),  
[https:// orcid.org/0000-0003-4712-1662](https://orcid.org/0000-0003-4712-1662)

**Борисова Оксана Володимирівна,**

кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри туризму, Національний транспортний університет, м. Київ, Україна,  
e-mail; [mariaborysova@gmail.com](mailto:mariaborysova@gmail.com),  
<https://orcid.org/0000-0002-6379-0471>

**Анотація.** У сучасних умовах цифрової трансформації сфери послуг особливої актуальності набуває впровадження інноваційних технологій у туризм, екскурсійну справу та готельно-ресторанне обслуговування, оскільки саме вони забезпечують підвищення якості сервісу, персоналізацію послуг, оптимізацію бізнес-процесів і формування нових форматів взаємодії зі споживачем. Метою дослідження є обґрунтування ролі інноваційних технологій у туризмі як інструменту модернізації екскурсійної діяльності та готельно-ресторанного обслуговування. Методологічною основою дослідження стали загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема методи аналізу, синтезу, узагальнення, порівняння, системного підходу та логічного моделювання. У результаті дослідження встановлено, що використання цифрових платформ, мобільних застосунків, технологій доповненої та віртуальної реальності, електронних систем бронювання, CRM-систем, чат-ботів і засобів автоматизації сприяє підвищенню ефективності туристичних підприємств, урізноманітненню екскурсійного продукту, розширенню каналів комунікації з клієнтами та покращенню якості обслуговування у готельно-ресторанній сфері. Доведено, що інноваційні технології формують підґрунтя для розвитку конкурентоспроможних, гнучких і клієнтоорієнтованих моделей функціонування підприємств індустрії гостинності. У висновках підкреслено, що технологічна модернізація є необхідною умовою сталого розвитку туристичного бізнесу, а її практичне впровадження потребує комплексного поєднання цифрових рішень, управлінських змін та орієнтації на сучасні потреби споживачів.

**Ключові слова:** інноваційні технології; туризм; екскурсійна справа; готельно-ресторанне обслуговування; цифровізація; модернізація; індустрія гостинності.

## INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN TOURISM AS A TOOL FOR MODERNIZING THE EXCURSION BUSINESS AND HOTEL AND RESTAURANT SERVICES

**Ivanchuk Svitlana Ivanivna,**

**Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Tourism, National Transport University, Kyiv, Ukraine,**

**e-mail: lana - 50@ukr.net,**

**[https:// orcid.org/0000-0002-7280-2344](https://orcid.org/0000-0002-7280-2344)**

**Bondarenko Vladislava Anatolivna,**

**Senior Lecturer, Department of Tourism, National Transport University, Kyiv, Ukraine,**

**e-mail: vladislawa.b@gmail.com,**

**[https:// orcid.org/0000-0003-4712-1662](https://orcid.org/0000-0003-4712-1662)**

**Borysova Oksana Volodymyrivna,**

**Candidate of Geographical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Tourism, National Transport University, Kyiv, Ukraine,**

**e-mail; mariaborysova@gmail.com,**

**<https://orcid.org/0000-0002-6379-0471>**

**Abstract.** In the current context of the digital transformation of the service sector, the introduction of innovative technologies into tourism, excursion activities, and hotel and restaurant services has become especially relevant, as these technologies ensure higher service quality, personalisation of services, optimisation of business processes, and the development of new formats of interaction with consumers. The main objective of the study is to substantiate the role of innovative technologies in tourism as a tool for the modernisation of excursion activities and hotel and restaurant services. The methodology of the study is based on general scientific and special methods, including analysis, synthesis, generalisation, comparison, a systems approach, and logical modelling. The results of the study have shown that the use of digital platforms, mobile applications, augmented and virtual reality technologies, electronic booking systems, CRM systems, chatbots, and automation tools contributes to improving the efficiency of tourism enterprises, diversifying the excursion product, expanding communication channels with clients, and enhancing the quality of service in the hotel and restaurant sector. It has been proved that innovative technologies create the foundation for the development of competitive, flexible, and customer-oriented models of operation in the hospitality industry. The conclusions emphasise that technological modernisation is a necessary condition for the sustainable development of tourism business, and its practical implementation requires a comprehensive combination of digital solutions, managerial changes, and a focus on contemporary consumer needs.

**Keywords:** innovative technologies; tourism; excursion activities; hotel and restaurant services; digitalisation; modernisation; hospitality industry.

**Актуальність проблеми.** У сучасних умовах цифрової трансформації економіки інноваційні технології дедалі активніше визначають вектор розвитку туристичної індустрії, екскурсійної справи та готельно-ресторанного обслуговування. Їх значення полягає не лише в автоматизації окремих операцій, а у зміні самої моделі створення,

просування та надання послуг, коли в центрі уваги опиняються персоналізація сервісу, швидкість комунікації, цифровий супровід клієнта та інтеграція фізичного й віртуального досвіду споживання. Сучасні дослідження підтверджують, що цифрові платформи, системи бронювання, мобільні застосунки, технології штучного інтелекту, AR/VR-рішення та інструменти аналітики даних стають ключовими чинниками підвищення конкурентоспроможності суб'єктів туристичного ринку.

Постановка проблеми зумовлена тим, що вітчизняна практика модернізації екскурсійної справи та готельно-ресторанного обслуговування часто має фрагментарний характер: окремі технології впроваджуються ізольовано, без системного поєднання з управлінськими змінами, підготовкою персоналу та трансформацією сервісної моделі підприємства. Унаслідок цього цифровізація нерідко зводиться до технічного оновлення окремих процесів, а не до комплексного інструменту інноваційного розвитку. Подібну фрагментарність і розпорошеність наукового поля також відзначають сучасні зарубіжні огляди, присвячені цифровій трансформації гостинності та smart tourism.

**Аналіз останніх публікацій** свідчить, що у світовій науковій думці посилюється інтерес до цифрової модернізації туристичної та сервісної діяльності. У праці Wu W[4] smart tourism розглядається як системний напрям цифрового розвитку туристичних дестинацій, де технології формують нову інфраструктуру взаємодії між бізнесом, туристом і територією. Peng [6] підкреслює, що цифрова трансформація у сфері гостинності є масштабним багаторівневим процесом, який охоплює операційну діяльність, маркетинг, клієнтський досвід і стратегічне управління. Wut [5] та інші автори акцентують увагу на тому, що VR та AR не лише розширюють інформаційні можливості туриста, а й змінюють спосіб сприйняття екскурсійного продукту, роблячи його інтерактивним, імерсивним та більш емоційно насиченим. Окремий напрям становлять дослідження, присвячені впливу цифровізації на ефективність готельно-ресторанного сервісу, розвиток інновацій у готелях та нові бізнес-моделі гостинності.

Аналіз сучасних наукових публікацій свідчить, що проблематика інноваційних технологій у туризмі, екскурсійній діяльності та готельно-ресторанному обслуговуванні дедалі частіше розглядається в контексті цифрової трансформації, підвищення якості сервісу, персоналізації послуг і формування нових моделей взаємодії зі споживачем. У зарубіжних дослідженнях особлива увага приділяється розвитку smart tourism, цифрової гостинності, застосуванню AR/VR-рішень, платформізації сервісів, а також впливу цифрових технологій на конкурентоспроможність туристичних і сервісних підприємств. Сучасні наукові огляди доводять, що технологічна модернізація у сфері гостинності має системний характер і охоплює не лише окремі операційні процеси, а й стратегічне управління, маркетингові комунікації, клієнтський досвід і механізми створення цінності послуги.

Вагомий внесок у розвиток проблематики інноваційного управління в умовах кризових змін зроблено у праці К. А. Компанець, Л. О. Литвишко, В. О. Артемчук «Особливості інноваційного стратегічного управління підприємствами під час пандемії COVID-19»[1]. У цій роботі автори досліджують специфіку інноваційного стратегічного управління підприємствами в умовах пандемічних обмежень, акцентуючи увагу на необхідності адаптації управлінських підходів до кризового середовища та наявності невирішених питань, пов'язаних із забезпеченням стійкого функціонування підприємств під впливом карантинних викликів. Значення цієї праці для теми нашого дослідження полягає в тому, що вона формує теоретичне підґрунтя для розуміння інновацій не як локального вдосконалення окремих процесів, а як стратегічного інструменту антикризової модернізації підприємств сфери послуг, зокрема туризму та гостинності.

Не менш важливою для розкриття сучасної логіки інноваційного розвитку є праця К. А. Компанець, Л. О. Литвишко, Ю. А. Малахової «Формування інноваційної природоохоронної діяльності».[2] У дослідженні розглянуто екологічний стан Києва та Київської області, визначено об'єкти із суттєвим негативним впливом на населення та обґрунтовано інноваційний напрям поліпшення природоохоронної діяльності. Вклад цієї роботи у наше дослідження полягає в тому, що вона розширює традиційне трактування інновацій, поєднуючи їх не лише з цифровізацією чи сервісною модернізацією, а й з екологічною відповідальністю та природоохоронною орієнтацією розвитку. Для сфери туризму, екскурсійної справи та готельно-ресторанного обслуговування це є особливо важливим, оскільки сучасні інноваційні технології дедалі більше інтегруються із засадами сталого розвитку, екологізації сервісу та відповідального споживання.

Практико-орієнтований вимір інноваційного оновлення сфери гостинності розкрито у статті К. А. Компанець, І. Ю. Антонюк, А. О. Медведєвої «Інноваційна дифузія в організації ресторанного господарства під впливом пандемії COVID-19».[3] У публікації проаналізовано сучасний стан діяльності підприємств ресторанного господарства, визначено критичні зміни у зовнішньому та внутрішньому середовищі підприємств гостинності, окреслено наслідки пандемії та підкреслено потребу в поширенні інноваційних рішень у практиці ресторанного бізнесу. Внесок цієї роботи полягає в обґрунтуванні того, що інновації у сфері гостинності поширюються через механізми дифузії, тобто поступового впровадження та адаптації нових рішень у відповідь на зовнішні виклики. Для теми нашої статті це має принципове значення, оскільки дозволяє розглядати інноваційні технології у туризмі та готельно-ресторанному обслуговуванні не лише як технічні новації, а як інструмент структурної перебудови сервісної діяльності.

Отже, проаналізовані праці формують важливу теоретико-методичну основу дослідження. Робота К. А. Компанець, Л. О. Литвишко та В. О. Артемчук дозволяє осмислити інновації як стратегічний механізм адаптації підприємств до кризових умов; праця К. А. Компанець, Л. О. Литвишко та Ю. А. Малахової акцентує на екологічному та сталому векторі інноваційного розвитку; дослідження К. А. Компанець, І. Ю. Антонюк та А. О. Медведєвої розкриває особливості дифузії інновацій у ресторанному господарстві як важливого складнику індустрії гостинності. Водночас невирішеним залишається питання комплексного поєднання цифрових, організаційних, сервісних та екологічних аспектів інноваційної модернізації в межах єдиної системи «туризм – екскурсійна справа – готельно-ресторанне обслуговування», що й зумовлює наукову доцільність подальшого дослідження.

Попри значний науковий доробок, низка питань залишається недостатньо розробленою. Насамперед потребує поглиблення комплексний підхід до розгляду інноваційних технологій не ізольовано за окремими секторами, а як єдиного інструменту модернізації туризму, екскурсійної діяльності та готельно-ресторанного обслуговування. Недостатньо систематизованими залишаються також питання взаємозв'язку між цифровими рішеннями, якістю сервісу, рівнем персоналізації, ефективністю комунікації з клієнтами та практичною результативністю підприємств індустрії гостинності. Саме це зумовлює доцільність подальшого дослідження означеної проблеми.

Для більш глибокого розуміння сучасних підходів до інноваційного розвитку туристичної індустрії та сфери гостинності доцільно систематизувати основні напрями наукових досліджень, які відображають зміст, функціональне призначення та практичний потенціал новітніх технологій у цій сфері. Узагальнення наукових напрацювань дає змогу виявити, що сучасний дослідницький дискурс зосереджується

не лише на окремих цифрових рішеннях, а й на трансформації всієї моделі туристичного та сервісного обслуговування під впливом інновацій. У зв'язку з цим у табл. 1 подано основні напрями сучасних досліджень інноваційних технологій у туризмі та гостинності, їх змістову характеристику та наукове значення.

*Таблиця 1.* Основні напрями сучасних досліджень інноваційних технологій у туризмі та гостинності

*Table 1.* Main directions of modern research on innovative technologies in tourism and hospitality

Напрямок дослідження	Основний зміст	Наукове значення
Smart tourism	Цифровізація туристичних дестинацій і сервісів	Формування нових моделей туристичного досвіду
AR/VR у туризмі	Віртуалізація та імерсивність туристичного продукту	Модернізація екскурсійної діяльності
Digital hospitality	Цифрова трансформація готелів і ресторанів	Підвищення якості сервісу та ефективності
Платформізація послуг	Онлайн-бронювання, мобільні додатки, CRM	Розширення взаємодії з клієнтом

Джерело: сформовано автором

Отже, сучасні дослідження інноваційних технологій у туризмі та гостинності мають комплексний і міждисциплінарний характер, охоплюючи як цифровізацію туристичних дестинацій, так і трансформацію екскурсійної діяльності, готельно-ресторанного сервісу та комунікації з клієнтами. Встановлено, що найбільш значущими напрямками є smart tourism, технології AR/VR, digital hospitality та платформізація послуг, оскільки саме вони формують нові підходи до створення туристичного продукту, забезпечення імерсивного досвіду, підвищення якості обслуговування та персоналізації сервісу. Узагальнення наведених напрямів дає підстави стверджувати, що інноваційні технології у сучасній туристичній і сервісній діяльності слід розглядати не лише як технічний ресурс, а як стратегічний інструмент модернізації, що визначає перспективи розвитку конкурентоспроможної та клієнтоорієнтованої індустрії гостинності.

### Мета і методи дослідження

**Метою дослідження** є обґрунтування ролі інноваційних технологій у туризмі як інструменту модернізації екскурсійної справи та готельно-ресторанного обслуговування, а також визначення основних напрямів їх практичного використання для підвищення якості послуг і конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі **завдання** дослідження: розкрити сутність інноваційних технологій у туризмі та сфері гостинності; узагальнити сучасні зарубіжні наукові підходи до цифрової трансформації туристичних і сервісних підприємств; систематизувати технологічні рішення, що використовуються в екскурсійній діяльності та готельно-ресторанному обслуговуванні; визначити ефекти їх впровадження; окреслити проблеми та перспективи цифрової модернізації досліджуваної сфери.

Методологічну основу дослідження становлять загальнонаукові та спеціальні **методи**. Метод аналізу та синтезу використано для узагальнення підходів до трактування інноваційних технологій у туризмі, гостинності та екскурсійній справі. Метод порівняння застосовано для зіставлення особливостей використання цифрових рішень у різних секторах сфери послуг. Метод систематизації дав змогу згрупувати технології за функціональним призначенням і сферою практичного використання.

Логічне узагальнення використано для формування висновків щодо впливу інновацій на модернізацію обслуговування. Графічний метод доцільно застосувати для візуалізації основних напрямів цифрової трансформації через таблиці та рисунки.

**Інформаційну базу** дослідження становлять сучасні наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів, присвячені smart tourism, цифровій трансформації гостинності, AR/VR-технологіям у туризмі, інноваціям у сервісній діяльності, а також матеріали, у яких розкриваються підходи до цифрового розвитку туристичних дестинацій та підприємств індустрії гостинності. Для теоретичного обґрунтування особливу цінність мають системні огляди й аналітичні дослідження останніх років.

Результати проведеного дослідження свідчать, що інноваційні технології у сфері туризму доцільно розглядати як багатокомпонентний інструментарій, який охоплює цифрові платформи, мобільні сервіси, системи автоматизації, технології штучного інтелекту, доповнену та віртуальну реальність, CRM-рішення, аналітику даних та інтерактивні комунікаційні інструменти. Їх функціональна роль полягає не лише в оптимізації окремих операцій, а в забезпеченні комплексної модернізації туристичного продукту та сервісної взаємодії. Такий підхід узгоджується з сучасними науковими оцінками, відповідно до яких цифрова трансформація в туризмі та гостинності набуває системного характеру й охоплює як бізнес-процеси, так і клієнтський досвід.

У межах туристичної діяльності найбільш поширеними є цифрові платформи бронювання, онлайн-агрегатори, мобільні застосунки для планування подорожей, CRM-системи та інструменти цифрового маркетингу. Їх застосування забезпечує розширення каналів доступу до послуг, прискорює обмін інформацією між виробником і споживачем туристичного продукту, а також створює можливості для персоналізованої комунікації. На рівні туристичної дестинації це сприяє формуванню smart-підходів до організації сервісу, де ключове значення мають доступ до інформації в реальному часі, інтегрованість цифрової інфраструктури та сервісна зручність для користувача.

Для екскурсійної справи найбільш значущими виявляються технології AR і VR, мобільні аудіогіди, QR-навігація, інтерактивні карти та мультимедійні формати інтерпретації культурної спадщини. Саме ці інструменти дозволяють перейти від традиційної моделі передачі інформації до інтерактивного й емоційно насиченого екскурсійного досвіду. Огляди сучасної літератури показують, що VR та AR підсилюють привабливість туристичного продукту, підвищують намір до відвідування дестинації та створюють нові формати взаємодії з історико-культурним контентом.

У сфері готельно-ресторанного обслуговування модернізаційний ефект інноваційних технологій проявляється через використання електронних систем бронювання, безконтактного заселення, цифрових сервісів підтримки гостей, чат-ботів, електронних меню, систем автоматизованого прийому замовлень і платформ управління клієнтським досвідом. Сучасні дослідження показують, що цифровізація у гостинності пов'язана зі зростанням сервісної інноваційності, підвищенням операційної ефективності та більш гнучким проектуванням послуги. Водночас результативність таких змін залежить не лише від наявності технології, а й від управлінської готовності підприємства, цифрових компетентностей персоналу та інтеграції технологічних рішень у повний сервісний цикл.

Узагальнення результатів дозволило визначити основні напрями модернізаційного впливу інноваційних технологій. По-перше, вони підвищують якість сервісу завдяки швидшому обслуговуванню, точнішому врахуванню потреб клієнта та розширенню можливостей комунікації. По-друге, сприяють персоналізації послуг через накопичення й аналіз даних про споживача. По-третє, урізноманітнюють туристичний та екскурсійний продукт за рахунок інтерактивних і гібридних форматів споживання.

По-четверте, посилюють конкурентоспроможність підприємств через гнучкість, інноваційність і адаптивність до змін ринкового середовища. Ці результати корелюють із сучасними науковими висновками про зв'язок цифровізації з інноваціями сервісу та сталою конкурентною перевагою.

Разом з тим дослідження дає підстави стверджувати, що цифрова модернізація не може розглядатися виключно як технологічне оновлення. Її ефективність безпосередньо залежить від здатності підприємства поєднувати нові цифрові інструменти з організаційними змінами, підвищенням кваліфікації працівників та орієнтацією на реальні запити споживачів. Такий висновок підтверджують роботи, у яких цифрова гостинність трактується як соціотехнічна система, де технологічний і людський фактор взаємодіють у межах єдиного сервісного середовища.

У процесі дослідження було встановлено, що інноваційні технології мають багатовекторний вплив на розвиток туристичної індустрії та сфери гостинності, охоплюючи як технологічне оновлення сервісних процесів, так і зміну підходів до формування споживчого досвіду. Для більш наочного відображення цього впливу доцільно систематизувати основні технологічні рішення за сферами їх застосування та результатами впровадження. Саме тому в табл. 3 узагальнено напрями модернізаційного впливу інноваційних технологій у туризмі, екскурсійній справі та готельно-ресторанному обслуговуванні.

*Таблиця 3.* Напрями модернізаційного впливу інноваційних технологій у туризмі, екскурсійній справі та готельно-ресторанному обслуговуванні

*Table 3.* Directions of the modernising influence of innovative technologies in tourism, excursion activities, and hotel and restaurant services

Сфера застосування	Інноваційні технології	Результат впровадження
Туризм	Онлайн-бронювання, CRM, мобільні застосунки	Персоналізація послуг, підвищення доступності сервісу
Екскурсійна справа	AR/VR, аудіогіди, QR-навігація	Інтерактивність, збагачення туристичного досвіду
Готельно-ресторанне обслуговування	Чат-боти, self check-in, електронне меню	Прискорення обслуговування, підвищення якості сервісу

Джерело: сформовано авторами

Отже, інноваційні технології справляють комплексний модернізаційний вплив на всі складові індустрії гостинності. У сфері туризму вони сприяють підвищенню доступності та персоналізації послуг, в екскурсійній діяльності забезпечують інтерактивність і поглиблення туристичного досвіду, а у готельно-ресторанному обслуговуванні підвищують оперативність, якість сервісу та рівень клієнтської орієнтації. Це дає підстави стверджувати, що цифрові рішення виступають не допоміжним, а системоутворювальним чинником модернізації сучасного туристичного й сервісного середовища.

Для поглибленого розуміння ролі інноваційних технологій у розвитку туризму, екскурсійної справи та готельно-ресторанного обслуговування важливо простежити логіку їхнього впливу на ключові параметри сервісної діяльності. Візуалізація такого взаємозв'язку дозволяє показати, що інновації впливають не лише на технічний бік обслуговування, а й на якість комунікації, рівень персоналізації, задоволеність клієнтів і конкурентні позиції підприємства. З огляду на це на рис. 1 подано модель впливу інноваційних технологій на модернізацію сервісної діяльності.



Рисунок 1. Модель впливу інноваційних технологій на модернізацію сервісної діяльності

Джерело: сформовано автором

Отже, послідовний механізм впливу інноваційних технологій на результати функціонування підприємств туристичної та сервісної сфери. Встановлено, що технологічні рішення забезпечують оптимізацію процесів, сприяють персоналізації послуг, підвищують якість обслуговування та рівень задоволеності клієнтів, що в підсумку формує основу для посилення конкурентоспроможності підприємства. Таким чином, модернізаційний потенціал інноваційних технологій має системний характер і проявляється через поєднання операційної ефективності та сервісної цінності

#### **Висновки та обговорення результатів**

Отже, у результаті дослідження встановлено, що інноваційні технології у туризмі є важливим інструментом модернізації екскурсійної справи та готельно-ресторанного обслуговування, оскільки забезпечують оновлення способів створення і надання послуг, сприяють персоналізації сервісу, підвищують швидкість і якість комунікації зі споживачем та формують нові конкурентні переваги підприємств індустрії гостинності. Доведено, що найбільш значущими для досліджуваної сфери є цифрові платформи бронювання, мобільні застосунки, AR/VR-рішення, CRM-системи, чат-боти, автоматизовані системи прийому та супроводу замовлень, а також аналітичні інструменти управління клієнтським досвідом. Ці технології мають комплексний вплив на туристичний продукт, екскурсійну діяльність та сервісні процеси в готельно-ресторанному секторі.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в комплексному підході до трактування інноваційних технологій не як сукупності окремих цифрових інструментів, а як інтегрованого механізму модернізації трьох взаємопов'язаних сфер: туризму, екскурсійної справи та готельно-ресторанного обслуговування. Такий підхід дозволяє поглибити теоретичне розуміння цифрової трансформації сфери гостинності та акцентує на міжсекторальному характері сучасних інноваційних процесів.

Практичне значення результатів полягає в тому, що узагальнені положення та систематизовані напрями впровадження інноваційних технологій можуть бути використані підприємствами туристичної індустрії, екскурсійними організаціями, готельними та ресторанными закладами для підвищення ефективності обслуговування, розширення цифрових каналів взаємодії з клієнтами, удосконалення сервісної моделі та посилення ринкових позицій. Особливо важливим є те, що цифрові рішення доцільно впроваджувати не фрагментарно, а в системному зв'язку з управлінськими змінами, підготовкою персоналу та оновленням стандартів сервісу.

Перспективи подальших наукових розвідок доцільно пов'язувати з розробленням прикладних моделей оцінювання ефективності впровадження інноваційних технологій у туристичних і сервісних підприємствах, аналізом впливу штучного інтелекту на персоналізацію туристичного досвіду, а також вивченням можливостей інтеграції smart-рішень у практику екскурсійної діяльності та готельно-ресторанного обслуговування в умовах цифрової економіки.

### Література

1. Компанець К. А., Литвишко Л. О., Артемчук В. О. Особливості інноваційного стратегічного управління підприємств під час пандемії Covid-19 // Інтелект XXI. 2021. № 1. С. 99–103. DOI: 10.32782/2415-8801/2021-1.16.
2. Компанець К. А., Литвишко Л. О., Малахова Ю. А. Формування інноваційної природоохоронної діяльності // Приазовський економічний вісник. 2021. Вип. 2(25). С. 141–144. DOI: 10.32840/2522-4263/2021-2-25.
3. Антонюк І. Ю., Медведєва А. О., Компанець К. А. Інноваційна дифузія в організації ресторанного господарства під впливом пандемії Covid-19 // Економіка та суспільство. 2021. Вип. 25. DOI: 10.32782/2524-0072/2021-25-57.
4. Wu W., Xu C., Zhao M., Li X., Law R. Digital Tourism and Smart Development: State-of-the-Art Review // Sustainability. 2024. Vol. 16, no. 23. Article 10382. DOI: 10.3390/su162310382.
5. Wut T. M. E., Ng P. M. L. Virtual Reality and Augmented Reality of Tourism Research: A Review and Research Agenda // Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism. 2024. P. 1–24. DOI: 10.1080/1528008X.2024.2338774.
6. Hernandez A., Lee M., Koh Y., Lee D. S. Is Digitalization Critical for Hospitality Firm Performance? Longitudinal Analysis of CEO's Digital Business Strategy // International Journal of Hospitality Management. 2026. Vol. 125. Article 104041. DOI: 10.1016/j.ijhm.2025.104041.
7. Stryzhak O., Yermachenko V., Cibák L., Sidak M. Digitalisation of the Tourism Industry and Self-Employment: Challenges of the Gig-Economy // Tourism and Hospitality. 2025. Vol. 6, no. 1. Article 4. DOI: 10.3390/tourhosp6010004.

### REFERENCES

1. Kompanets, K. A., Lytvyshko, L. O., & Artemchuk, V. O. (2021). Osoblyvosti innovatsiinoho stratehichnoho upravlinnia pidpriemstv pid chas pandemii Covid-19 [Features of innovative strategic management of enterprises during the Covid-19 pandemic]. *Intelekt XXI* [Intellect XXI], (1), 99–103. <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2021-1.16> [in Ukrainian].
2. Kompanets, K. A., Lytvyshko, L. O., & Malakhova, Yu. A. (2021). Formuvannia innovatsiinoi pryrodookhoronnoi diialnosti [Formation of innovative environmental protection activity]. *Pryazovskiyi ekonomichnyi visnyk* [Priazovskyi Economic Bulletin], 2(25), 141–144. <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2021-2-25> [in Ukrainian].
3. Antoniuk, I. Yu., Medvedieva, A. O., & Kompanets, K. A. (2021). Innovatsiina dyfuziia v orhanizatsii restorannoho hospodarstva pid vplyvom pandemii Covid-19 [Innovative diffusion in the organisation of restaurant business under the influence of the Covid-19

- pandemic]. *Ekonomika ta suspilstvo* [Economy and Society], (25). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-57> [in Ukrainian].
4. Wu, W., Xu, C., Zhao, M., Li, X., & Law, R. (2024). Digital tourism and smart development: State-of-the-art review. *Sustainability*, 16(23), Article 10382. <https://doi.org/10.3390/su162310382> [in English].
5. Wut, T.-M., & Ng, P. M. L. (2024). Virtual reality and augmented reality of tourism research: A review and research agenda. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 27(3), 347–370. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2024.2338774> [in English].
6. Hernandez, A., Lee, M., Koh, Y., & Lee, D. S. (2026). Is digitalization critical for hospitality firm performance? Longitudinal analysis of CEO's digital business strategy. *International Journal of Hospitality Management*, 125, Article 104041. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2025.104041> [in English].
7. Stryzhak, O., Yermachenko, V., Cibák, L., & Sidak, M. (2025). Digitalisation of the tourism industry and self-employment: Challenges of the gig-economy. *Tourism and Hospitality*, 6(1), Article 4. <https://doi.org/10.3390/tourhosp6010004> [in English].