

СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

© 2025 ДАВИДОВА О. Ю., МИХАЙЛИШИН А. В.

УДК 338.48
JEL Classification: C88; L83; L86; M21; O10; O33

Давидова О. Ю., Михайлишин А. В. Стратегічні напрями використання штучного інтелекту в готельному та ресторанному бізнесі

У статті досліджено переваги застосування технології Retrieval-Augmented Generation (RAG) у готельному та ресторанному бізнесі для підвищення ефективності управління, аналізу даних і поліпшення обслуговування споживачів. Технологія RAG поєднує генеративні моделі штучного інтелекту з пошуковими механізмами для отримання актуальних даних, що дозволяє генерувати персоналізовані відповіді та надавати глибокі аналітичні звіти. Розглянуто застосування RAG у готельному бізнесі для прогнозування заповнюваності номерів, керування енергоефективністю, виконання рутинних завдань, аналізу сезонних тенденцій та автоматизованої обробки відгуків споживачів. Доведено, що інтеграція RAG із системами бронювання сприяє оперативнішій взаємодії зі споживачами завдяки наданню точних відповідей на запити щодо послуг та умов проживання. У ресторанному бізнесі технологія дозволяє здійснювати аналіз ефективності меню, оцінювати попит на страви в різні періоди та передбачати витрати на основі визначення кількості використаних інгредієнтів та управління запасами. Особливу увагу приділено автоматизації управління виробничими операціями: оптимізації запасів, коригуванню рецептур і прогнозуванню витрат на продукцію. Перевагами впровадження RAG є підвищення рівня персоналізації обслуговування, автоматизація рутинних процесів та точність прогнозування. Водночас підкреслено ключові виклики, такі як інтеграція з наявними базами даних, забезпечення конфіденційності інформації та потреба в навчанні персоналу. Наголошено на стратегічному значенні використання RAG для оптимізації процесів та підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного та ресторанного господарства. Запропоновано рекомендації щодо використання технології RAG для підтримки адаптивності бізнесу до ринкових змін і очікувань споживачів. Досліджено напрями використання Retrieval-Augmented Generation у готельному та ресторанному бізнесі, виконано аналіз статистики й управління ресторанним бізнесом.

Ключові слова: готельний і ресторанний бізнес, підприємство, управління, штучний інтелект, Retrieval-Augmented Generation, технологія.

Рис.: 2. **Бібл.:** 11.

Давидова Оксана Юріївна – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій, Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця (просп. Науки, 9а, Харків, 61166, Україна)

E-mail: davydova_oks@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3045-9464>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/was/author/record/AAA-2501-2020>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57210600924>

Михайлишин Андрій Вікторович – аспірант кафедри готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій, Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця (просп. Науки, 9а, Харків, 61166, Україна)

E-mail: amykh2007@gmail.com

UDC 338.48
JEL Classification: C88; L83; L86; M21; O10; O33

Davydova O. Y., Mykhailyshyn A. V. The Strategic Directions for the Use of Artificial Intelligence in the Hotel and Restaurant Business

The article explores the advantages of applying Retrieval-Augmented Generation (RAG) technology to enhance management efficiency, data analysis, and consumer service improvement. The RAG technology combines generative artificial intelligence models with search mechanisms to obtain relevant data, enabling the generation of personalized responses and providing in-depth analytical reports. The application of RAG in the hotel business has been examined for forecasting room occupancy, managing energy efficiency, performing routine tasks, analyzing seasonal trends, and automating consumer feedback processing. It is demonstrated that the integration of RAG with booking systems facilitates more efficient interaction with consumers by providing accurate responses to inquiries regarding services and accommodation conditions. In the restaurant business, technology allows for the analysis of menu effectiveness, assesses the demand for dishes during different periods, and forecasts costs based on the determination of the quantity of ingredients used and inventory management. Special attention is given to the automation of production operations management: inventory optimization, recipe adjustments, and cost forecasting for products. The advantages of implementing RAG include an increase in the level of service personalization, automation of routine processes, and accuracy in forecasting. Along with this, key challenges are highlighted, such as integration with existing databases, ensuring information confidentiality, and the need for staff training. The strategic importance of using RAG for process optimization and enhancing the competitiveness of hotel and restaurant enterprises is emphasized. Recommendations have been proposed regarding the use of RAG technology to support business adaptability to market changes and consumer expectations. The directions for the use of Retrieval-Augmented Generation in the hotel and restaurant business have been studied, an analysis of statistics and management in the restaurant industry is carried out.

Keywords: hotel and restaurant business, enterprise, management, artificial intelligence, Retrieval-Augmented Generation, technology.

Fig.: 2. **Bibl.:** 11.

Davydova Oksana Yu. – Doctor of Sciences (Economics), Professor of the Head of the Department of Hotel, Restaurant Business and Craft Technologies, Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics (9a Nauky Ave. , Kharkiv, 61166, Ukraine)

E-mail: davydova_oks@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3045-9464>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/wos/author/record/AAA-2501-2020>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=57210600924>

Mykhailiushyn Andrii V. – Postgraduate Student of the Department of Hotel, Restaurant Business and Craft Technologies, Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics (9a Nauky Ave. , Kharkiv, 61166, Ukraine)

E-mail: amykh2007@gmail.com

Сучасний готельний і ресторанний бізнес функціонує в умовах високої конкуренції, швидкої зміни вподобань споживачів та складних управлінських завдань. Успішне управління цими підприємствами вимагає не лише досвіду та інтуїції, а й використання сучасних цифрових інструментів. Одним із таких інструментів є штучний інтелект (ШІ) [1; 2].

З огляду на динамічність індустрії гостинності традиційні методи управління ризиками можуть виявитися недостатньо ефективними. Інтеграція штучного інтелекту дозволяє здійснювати моніторинг ризиків у режимі реального часу, прогнозувати потенційні загрози та розробляти адаптивні стратегії управління. Аналіз даних за допомогою ШІ допомагає виявляти тренди ринку та зміни в поведінці споживачів, що дає змогу підприємствам оперативного реагувати на виклики та використовувати нові можливості. Крім того, автоматизація процесів знижує вплив людського фактору, що сприяє підвищенню стійкості бізнесу перед кризовими ситуаціями [3].

Питання застосування штучного інтелекту стають все більш актуальними та досліджуються як зарубіжними, так і вітчизняними науковцями, серед яких можна виокремити роботи Р. Корсака, В. Редько, М. Chui, Р. Nel, але індустрія цифрових інструментів зростає, тому вивчення їх можливостей застосування в готельному та ресторанному бізнесі для забезпечення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності є актуальним.

Метою статті є дослідження можливостей сучасних цифрових інструментів та напрямів їх використання в готельному та ресторанному бізнесі.

Згідно опитування [4], проведеного компанією Statista у 2023 р., 11% підприємств готельного господарства використовують ШІ, 16% планують впровадження ШІ, 72% не використовують або не планують використовувати ШІ. Однак згідно з дослідженням [5] компанії «McKinsey & Company», саме індустрія подорожей і готельного бізнесу може отримати найбільше переваг від використання ШІ.

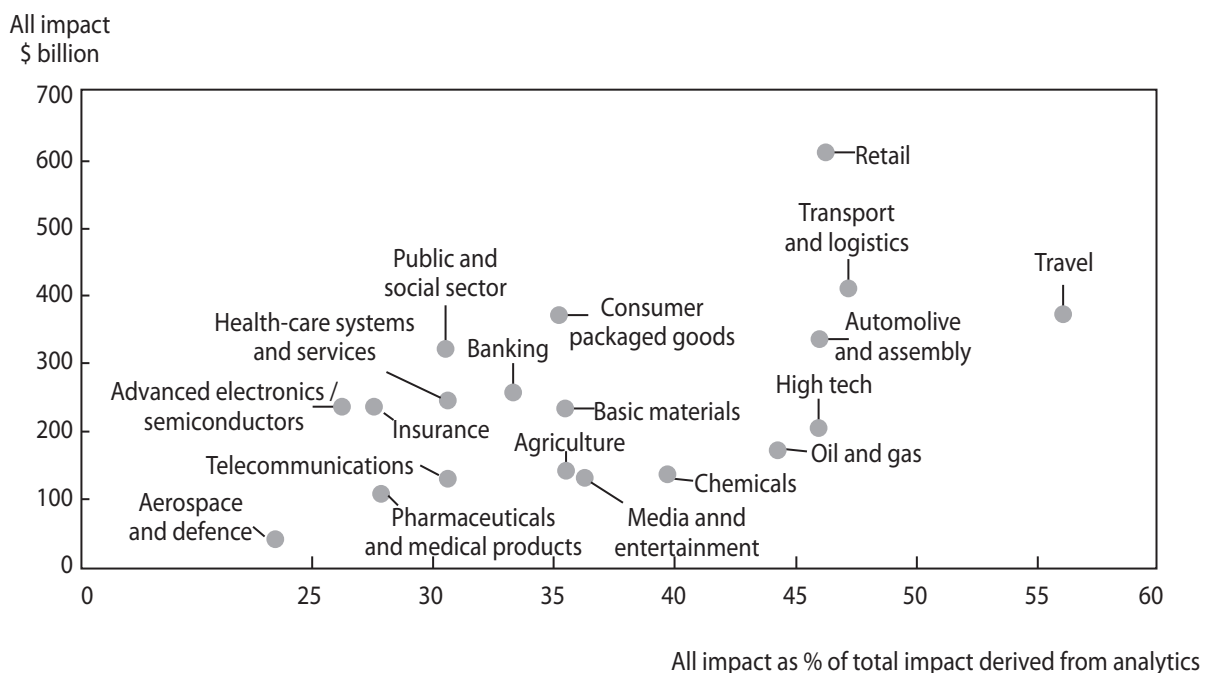


Рис. 1. Прогнозований вплив ШІ на дохід галузей

Джерело: [5]

Так, індустрію гостинності (усі аспекти комерційних пасажирських перевезень – від туристичних агентств і авіакомпаній до готелів і онлайн-провайдерів), у якій потенційний вплив штучного інтелекту може більш ніж удвічі перевищити результати, досягнуті за допомогою традиційних аналітичних методів, складає від 7 % до майже 12 % від загального доходу галузі. Для досягнення цього потенціалу необхідно впроваджувати штучний інтелект у маркетинг та продажі, для максимізації доходів, а також у операційні сценарії використання, орієнтовані на зменшення витрат, де обидва випадки мають велику кількість даних, а вартість кожного додаткового відсотка продуктивності є значною [5, р. 17].

Розглянемо сутність та особливості Retrieval-Augmented Generation (RAG) – сучасної моделі штучного інтелекту. Традиційні моделі генерації природної мови (NLG) продемонстрували значний прогрес у створенні плавного та зв'язного тексту.

Однак ці моделі напряму залежать від навчальних даних і часто стикаються з труднощами під час генерації фактично точного або контекстуально насиченого контенту для запитів, які вимагають знань, що виходять за межі їх навчального набору. Як наслідок, такі моделі, як GPT або текстові генератори на основі BERT, схильні до «галюцинацій», тобто створення правдоподібної, але неправильної або неіснуючої інформації [6, р. 2].

Генерація з доповненням пошуку (Retrieval-Augmented Generation – RAG) є новою гібридною архітектурою, створеною для подолання обмежень суто генеративних моделей. RAG інтегрує два ключових компоненти:

- 1) механізм пошуку, який отримує релевантні документи або інформацію із зовнішнього джерела знань, та
- 2) модуль генерації, який обробляє цю інформацію для створення тексту, подібного до людського. Це поєднання дозволяє моделям RAG не лише генерувати текст, але й надавати результати на основі реальних, актуальних даних [6, р. 2].

RAG – це фреймворк штучного інтелекту, призначений для підвищення точності відповідей, які генерує велика мовна модель (LLM). Він досягає цього завдяки залученню зовнішніх джерел знань, що доповнюють внутрішнє розуміння моделі. При впровадженні в систему «питання-відповідь», яка базується на великій мовній моделі, RAG надає важливу перевагу – забезпечує доступ до найнадійнішої інформації. Зібрана зовнішня інформація додається до запиту користувача та надходить до мовної моделі [7, р. 1].

Інакше кажучи, коли система отримує запит, вона спочатку знаходить потрібну інформацію в базах даних або документах підприємства, а потім створює зрозумілу відповідь на основі знайденої інформації (генеративний етап).

Ця технологія нова, і поки що складно уявити, де її найкраще застосувати. Але готельна і рестораторна індустрія постійно змінюється, і впровадження таких рішень дозволить підприємству готельно-ресторанного бізнесу отримати значні переваги порівняно з конкурентами [8].

Наприклад, застосування RAG у ресторані може дати швидку та релевантну відповідь на питання: «скільки замовлень було зроблено минулого тижня?» Система знайде відповідні дані та сформулює чітку відповідь. Це допоможе швидше працювати з інформацією, автоматизувати аналіз та приймати ґрунтовні рішення.

RAG – це метод штучного інтелекту, який об'єднує два компоненти:

Модуль пошуку. Отримує релевантну інформацію з баз даних, текстових документів або інших структурованих джерел.

Генеративна модель. Використовує отримані дані для створення відповідей або висновків у зрозумілому для користувача вигляді.

Це поєднання дозволяє системі забезпечувати відповіді, які є одночасно інформативними та актуальними. Технологія RAG є ідеальною для вирішення завдань, які потребують швидкого доступу до динамічної інформації, персоналізації взаємодії зі споживачами та аналізу великих обсягів даних. На *рис. 2* наведено алгоритм роботи технології Retrieval-Augmented Generation.

Використання RAG у готельному бізнесі дозволить персоналізувати обслуговування споживачів та підвищити його якість. У готельному бізнесі споживачі очікують на індивідуальний підхід, швидке вирішення запитів та доступ до актуальної інформації. RAG дозволяє інтегрувати генеративні моделі з базами даних бронювань, що значно покращує якість обслуговування.

Так, коли споживач запитає про свій номер, можливість пізнього виїзду або додаткові послуги, система RAG миттєво знаходить відповідну інформацію та генерує персоналізовану відповідь.

Наприклад, мережа готелів Marriott використовує штучний інтелект для аналізу даних з програми лояльності. Це дозволяє їм надсилати персоналізовані пропозиції та рекомендації споживачам на основі їхніх вподобань та минулих поведінкових шаблонів, підвищуючи задоволеність гостей і лояльність [8].

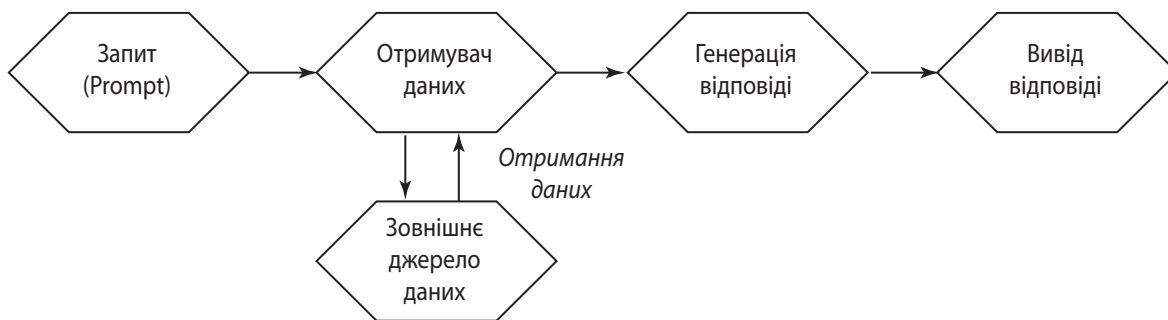


Рис. 2. Алгоритм роботи технології Retrieval-Augmented Generation

Джерело: [6, р. 3].

Ще однією перевагою використання Retrieval-Augmented Generation є прогнозування заповнюваності підприємства готельного господарства.

RAG може аналізувати історичні дані про бронювання, включаючи сезонні тенденції, для прогнозування рівня заповнюваності номерів. Це допомагає менеджерам ефективніше планувати ресурси та маркетингові кампанії. Так, наприклад, якщо поставити питання: «Який очікуваний рівень заповнюваності у вихідні наступного місяця?», система спрогнозує завантаженість на основі історичних даних.

Наприклад, готель CitizenM використовує алгоритми ШІ для коригування цін на номери в реальному часі, враховуючи такі фактори, як попит, місцеві події та поведінкові шаблони у бронюванні. Це дозволяє максимізувати заповнюваність готелю та доходи без необхідності втручання людини [8].

До переваг використання Retrieval-Augmented Generation необхідно віднести аналіз відгуків споживачів. Система може автоматично аналізувати відгуки гостей, формулюючи ключові теми, такі як рівень комфорту, якість обслуговування або стан номерів. Це дозволяє готелю швидко реагувати на проблеми та вдосконалювати свій сервіс.

Наприклад, AccorHotels використовує штучний інтелект для аналізу відгуків гостей з усіх своїх онлайн-платформ. ШІ виявляє загальні питання, проблеми або очікування споживачів, що дозволяє менеджерам швидко вирішувати усі питання та покращувати послуги [8].

Готелі, які використовують інструменти аналізу відгуків споживачів на основі штучного інтелекту від ReviewPro, досягли 10% покращення онлайн-рейтингів та 25% зростання кількості позитивних відгуків гостей завдяки оперативному реагуванню на зворотний зв'язок у режимі реального часу [9].

Ще однією перевагою використання Retrieval-Augmented Generation є оптимізація споживання електроенергії.

Так, готель Henn-na в Японії використовує штучний інтелект для оптимізації споживання енергії. ШІ налаштовує освітлення та температуру в порожніх номерах, знижуючи витрати енергії до 20%. Це не тільки зменшує витрати коштів, але й підтримує стратегію щодо охорони навколишнього середовища [8].

Системи енергетичного менеджменту на основі штучного інтелекту компанії Verdant допомогли готелям знизити споживання енергії на 20–40%, що призвело до значної економії витрат і покращення зусиль у сфері сталого розвитку. Згідно зі статистичними даними, готелі заощадили від 350 до 500 доларів США на номер щорічно, що зробило їхню діяльність більш прибутковою та екологічною [9].

Використання Retrieval-Augmented Generation дозволяє також виконувати рутинні та повторювані завдання. Наприклад, створення інвойсів або введення даних призводить до втоми і можливого вигорання працівників. ШІ вирішує такі питання швидко, що дозволить працівникам готелів спрямовувати зусилля на більш інтелектуальні види робіт.

Наприклад, у мережі готелів Radisson впровадили штучний інтелект і автоматизацію для виконання рутинних завдань, таких як обробка рахунків та введення даних. Це зменшило адміністративне навантаження на персонал, що дозволило їм більше взаємодіяти з гостями та знизити рівень вигорання [8].

Ще однією перевагою використання Retrieval-Augmented Generation є аналіз статистичних даних у ресторанному бізнесі, а також оцінка ефективності реалізації запропонованих у меню страв. RAG дозволяє ресторану аналізувати продажі окремих страв і виявляти, які з них є найбільш прибутковими чи популярними, і навпаки.

Наприклад, якщо поставити питання, які страви принесли найбільший дохід за останній квартал, система надасть повний звіт із точними цифрами та рекомендаціями щодо оновлення меню.

Застосування Retrieval-Augmented Generation у ресторанному бізнесі дозволить виконувати сезонний аналіз попиту на продукцію та послуги ресторанного господарства.

Інтеграція історичних даних із генеративними можливостями RAG дозволяє оцінювати, яким чином сезонність впливає на реалізацію продукції та послуг ресторанного господарства. Це допомагає адаптувати набір страв і послуг, а також маркетингові стратегії.

Система Retrieval-Augmented Generation може робити аналіз відвідуваності закладу споживачами за певний період. RAG може використовувати дані про час доби, дні тижня та періоди свят для аналізу рівня завантаженості ресторану. Це дає змогу оптимізувати робочий графік персоналу та розподіл ресурсів.

Крім вищезазначеного, Retrieval-Augmented Generation дозволяє управляти виробничими процесами та складськими операціями закладу ресторанного господарства. RAG забезпечує автоматичний моніторинг інвентарю та посуду, а також попередження про необхідність поповнення запасів.

Наприклад, система може відповісти на питання, чи достатньо інгредієнтів для приготування 50 порцій певної страви, перевіривши базу щодо наявності сировини та надавши точну відповідь.

Так, заклад ресторанного господарства Caesars використовує штучний інтелект для прогнозування споживання страв та напоїв, оптимізуючи рівень запасів та зменшуючи відходи. Система визначає терміни зберігання сировини та напівфабрикатів, визначає необхідну кількість та мінімізує їх псування. Це забезпечує наявність необхідної сировини та напівфабрикатів на складі, що дозволяє персоналу зосередитися на якості обслуговування споживачів [8].

Ще однією перевагою використання Retrieval-Augmented Generation у ресторанному бізнесі є оптимізація процесів приготування.

RAG може генерувати рекомендації щодо порядку приготування страв для оптимізації роботи виробничих підрозділів закладу ресторанного господарства.

Особливо актуальна ця функція під час надходження великих групових замовлень. ШІ може аналізувати відео приготування страви на кожному етапі, маючи статистичні дані про середню тривалість приготування страви і порядок їх подавання. ШІ зможе миттєво надати рекомендацію з оптимізації процесу приготування, а також в якому порядку краще приготувати замовлення, незалежно від кількості осіб і об'єму замовлення [10].

У разі відсутності певних продуктів RAG може запропонувати альтернативи, які не вплинуть на якість страви.

На основі даних про замовлення та використання інгредієнтів система Retrieval-Augmented Generation може передбачати витрати на наступний період, що допомагає оптимізувати бюджет.

До переваг використання RAG у готельному та ресторанному бізнесі необхідно віднести наступні:

Персоналізація. Системи на базі RAG надають індивідуальні відповіді, що підвищує рівень задоволеності споживачів.

Ефективність. Автоматизація рутинних процесів знижує навантаження на персонал закладу готельно-ресторанного господарства.

Точність. Використання реальних даних забезпечує високу точність у прийнятті рішень.

Прогнозування. Аналіз історичних даних дозволяє ефективніше планувати ресурси та прогнозувати попит.

Крім зазначених переваг, існують і певні умови впровадження RAG у заклади готельного і ресторанного господарства, до яких треба віднести:

Інтеграція даних. Необхідність якісного підключення системи RAG до існуючих баз даних. Відповідність та коректність існуючих баз для поєднання із RAG.

Конфіденційність. Забезпечення захисту даних споживачів та дотримання нормативних вимог. Наприклад, системи розпізнавання обличчя і аналізу даних роблять процеси безпечнішими та більш персоналізованими, вони також ускладнюють захист даних гостей і отримання їхньої згоди.

Витрати на впровадження. Висока вартість розробки та початкового налаштування системи.

Навчання персоналу. Персонал повинен навчитися працювати з новими інструментами [11].

ВИСНОВКИ

Технологія ШІ та Retrieval-Augmented Generation відкриває нові можливості для готельного та ресторанного бізнесу. Її застосування дозволяє автоматизувати визначальні процеси, покращити якість обслуговування споживачів, оптимізувати управління ресурсами та підвищити точність у прийнятті рішень.

Незважаючи на певні недоліки або існування певних вимог, пов'язаних із інтеграцією та початковими витратами, впровадження RAG стає важливою складовою сучасного управління бізнесом у сфері гостинності.

Для подолання цих недоліків може бути використаний поетапний підхід до реалізації, який

полягає у тому, що ШІ впроваджуватиметься поетапно в різні аспекти бізнесу.

Таким чином, можливості, які надає застосування системи Retrieval-Augmented Generation Рішення в підприємствах готельного та ресторанного господарства, дозволять їм адаптуватися до ринкових змін, відповідати попиту та підтримувати конкурентоспроможність, водночас забезпечуючи високий рівень задоволеності споживачів. ■

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Давидова О. Ю., Сисоєва С. І. Новітні технології та тренди ресторанного бізнесу. *Журнал з менеджменту, економіки та технологій*. 2024. № 1. С. 72–89.
DOI: 10.69803/2312-3427-2024-1-58
2. Давидова О. Ю., Сисоєва С. І. Сучасні тенденції розвитку ІТ-технологій в індустрії гостинності. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія «Економічні науки»*. 2023. № 4. Т. 1. С. 67–73.
DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2023-4-8699>
3. Shtal T., Davydova O., Sysoieva S. et al. Innovative risk management in the hotel and restaurant business: Scientific and practical aspect. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series "Economics"*. 2024. Vol. 11. No. 2. P. 116–125.
DOI: <https://doi.org/10.52566/msu-econ2.2024.116>
4. Use of artificial intelligence (AI) by accommodation businesses in Europe as of August 2023. *statista*. URL: <https://www.statista.com/statistics/1454171/ai-use-accommodation-europe/>
5. Chui M., Manyika J., Miremadi M. et al. Notes from the AI Frontier. Insights from Hundreds of Use Cases. *McKinsey Global Institute*. Discussion Paper, April 2018. URL: <https://surl.li/zccvppq>
6. Gupta S., Ranjan R., Narayan S. A Comprehensive Survey of Retrieval-Augmented Generation (RAG): Evolution, Current Landscape and Future Directions.
DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2410.12837>
7. Bhat V., Cheerla S. D., Mathew J. R. et al. Retrieval Augmented Generation (RAG) based Restaurant Chatbot with AI Testability. *The 10th IEEE International Conference on Big Data Computing and Machine Learning Applications*. Shanghai, China. 15–18 July, 2024.
DOI: 10.1109/BigDataService62917.2024.00008
8. Puaud D. How Artificial Intelligence can help Hotels: Real-Life Examples. *LinkedIn*. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/how-artificial-intelligence-can-help-hotels-real-life-damien-puaud-a91he/>
9. Morch A. 10 Data-Backed Ways AI is Revolutionizing Hotels: Boost Revenue, Enhance Guest Experience, and Streamline Operations. *LinkedIn*. URL: [https://www.linkedin.com/pulse/10-data-backed-ways-ai-](https://www.linkedin.com/pulse/10-data-backed-ways-ai-revolutionizing-hotels-boost-revenue-are-morch-qewwc/)

- revolutionizing-hotels-boost-revenue-are-morch-qewwc/
10. Kewalramani S., Rosen A. B. Faster food: How Gemini helps restaurants thrive through multimodal visual analysis. URL: <https://cloud.google.com/blog/products/ai-machine-learning/use-gemini-to-optimize-restaurant-operations-through-ai-visual-analysis>
 11. Talukder M. B., Das I. R. The Technology Impacts and AI Solutions in Hospitality. *I-manager's Journal on Artificial Intelligence & Machine Learning*. 2024. Vol. 2. No. 1. P. 56–72.
DOI: <https://doi.org/10.26634/jaim.2.1.20291>

REFERENCES

- Bhat, V. et al. "Retrieval Augmented Generation (RAG) based Restaurant Chatbot with AI Testability". *The 10th IEEE International Conference on Big Data Computing and Machine Learning Applications*. Shanghai, China, 2024.
DOI: 10.1109/BigDataService62917.2024.00008
- Chui, M. et al. "Notes from the AI Frontier. Insights from Hundreds of Use Cases". *McKinsey Global Institute*. Discussion Paper, April 2018. <https://surl.li/zccvppq>
- Davydova, O. Yu., and Sysoieva, S. I. "Novitni tekhnolohii ta trendy restorannoho biznesu" [The Latest Technologies and Trends in the Restaurant Business]. *Zhurnal z menedzhmentu, ekonomiky ta tekhnolohii*, no. 1 (2024): 72-89.
DOI: 10.69803/2312-3427-2024-1-58
- Davydova, O. Yu., and Sysoieva, S. I. "Suchasni tendentsii rozvytku IT-tekhnolohii v industrii hostynnosti" [Current Trends in the Development of IT Technologies in the Hospitality Industry]. *Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal «Internauka». Seriya «Ekonomiczni nauky»*, vol. 1, no. 4 (2023): 67-73.
DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2023-4-8699>
- Gupta, S., Ranjan, R., and Narayan, S. *A Comprehensive Survey of Retrieval-Augmented Generation (RAG): Evolution, Current Landscape and Future Directions*.
DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2410.12837>
- Kewalramani, S., and Rosen, A. B. "Faster food: How Gemini helps restaurants thrive through multimodal visual analysis". <https://cloud.google.com/blog/products/ai-machine-learning/use-gemini-to-optimize-restaurant-operations-through-ai-visual-analysis>
- Morch, A. "10 Data-Backed Ways AI is Revolutionizing Hotels: Boost Revenue, Enhance Guest Experience, and Streamline Operations". *LinkedIn*. <https://www.linkedin.com/pulse/10-data-backed-ways-ai-revolutionizing-hotels-boost-revenue-are-morch-qewwc/>
- Puaud, D. "How Artificial Intelligence can help Hotels: Real-Life Examples". *LinkedIn*. <https://www.linkedin.com/pulse/how-artificial-intelligence-can-help-hotels-real-life-damien-puaud-a91he/>

Shtal, T. et al. "Innovative risk management in the hotel and restaurant business: Scientific and practical aspect". *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series "Economics"*, vol. 11, no. 2 (2024): 116-125. DOI: <https://doi.org/10.52566/msu-econ2.2024.116>
Talukder, M. B., and Das, I. R. "The Technology Impacts and AI Solutions in Hospitality". *I-manager's Journal*

on Artificial Intelligence & Machine Learning, vol. 2, no. 1 (2024): 56-72.
DOI: <https://doi.org/10.26634/jaim.2.1.20291>
"Use of artificial intelligence (AI) by accommodation businesses in Europe as of August 2023". *statista*. <https://www.statista.com/statistics/1454171/ai-use-accommodation-europe/>

УДК 658.012

JEL Classification: E60; O20; Z32

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2025-1-373-379>

ТУРИСТИЧНІ КЛАСТЕРИ ЯК ІНСТРУМЕНТ УПРОВАДЖЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ

© 2025 ЯБЛОНЬ В. Д.

УДК 658.012

JEL Classification: E60; O20; Z32

Яблонь В. Д. Туристичні кластери як інструмент упровадження державної політики розвитку туризму

У статті актуалізується проблематика державної політики управління розвитком туристичних кластерів як перспективної форми формування на території країни цілісного комплексу суб'єктів, що забезпечують основні та допоміжні функції туристичного обслуговування та задоволення потреб населення в туристичних і супутніх із ними послугах. Метою статті є обґрунтування методико-прикладних положень державної політики забезпечення розвитку туристичних кластерів як інструмента впровадження державної політики розвитку туризму. Доведено, що відновлення потенціалу туризму та його ефективна реалізація, зокрема на етапі повоєнної відбудови України, потребує більшої проактивності та селективного підходу, зокрема з урахуванням регіональної специфіки та на засадах розвитку туризму як комплексу. Аргументовано, що кластерний підхід слід вважати провідною філософією/ідеєю, концептом розвитку туристичного комплексу Карпатського регіону України, коли туристичний комплекс є єдиним великим туристичним кластером, утвореним сукупністю суб'єктів господарювання різних видів економічної діяльності та галузей, які, з одного боку, створюють і просувають цілісний туристичний продукт, однак, з іншого боку, спільно, раціонально й ефективно використовують ресурсний, економічний, інфраструктурний та інший потенціал краю. Визначено етапи побудови туристичного кластера, а саме: 1) формування туристичного продукту; 2) створення туристичної пропозиції; 3) супровід споживача; 4) споживання туристичних послуг; 5) надання системи суміжних послуг; 6) розвиток попиту на туристичні послуги. Обґрунтовано систему інституцій туристичного кластера, функціонування яких повною мірою реалізує завдання кожного з цих етапів. Визначено підсистеми, за допомогою яких формується склад учасників кластера, коли першу формують основні інституції, безпосередньо дотичні до створення та надання послуг (інституційна підсистема), а другу – організації, відповідальні за виконання низки важливих функцій (як-от: маркетинг, консалтинг, соціалізація, інвестиції та фінансування, аудит, організація і контроль та ін.) та формування ресурсного забезпечення (фінансового, інтелектуально-кадрового, матеріально- й техніко-технологічного, інформаційно-комунікаційного та ін.) туристичного комплексу (підсистема функціонально-ресурсного забезпечення).

Ключові слова: туризм, туристична діяльність, державна політика, регулювання розвитку, туристичні кластери, малий туристичний бізнес.

Рис.: 1. Бібл.: 11.

Яблонь Володимир Дмитрович – кандидат економічних наук, викладач кафедри міжнародної економіки, маркетингу та менеджменту, Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту Західноукраїнського національного університету (вул. Дністровська, 32, Івано-Франківськ, 76015, Україна)

E-mail: iablon@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-7202-426X>

UDC 658.012

JEL Classification: E60; O20; Z32

Iablon V. D. Tourist Clusters as a Tool for the Implementation of the State Tourism Development Policy

The article updates the issues of the State policy of managing the development of tourist clusters, as a promising form of formation on the territory of the country of a complete set of entities that provide the main and auxiliary functions of tourist services and satisfy the needs of the population in tourist and related services. The aim of the article is to justify the methodological and applied provisions of the State policy of ensuring the development of tourist clusters as a tool for the implementation of the State policy of tourism development. It is proved that the restoration of the potential of tourism and its effective implementation, in particular at the stage of the post-war reconstruction of Ukraine, requires greater proactivity and a selective approach, in particular taking into account regional specifics and on the basis of the development of tourism as a complex. It is argued that the cluster approach should be considered a leading philosophy/idea, a conception for the development of the tourist complex of the Carpathian region of Ukraine, when the tourist complex is a single large