

УДК 338.448.2:379.8

DOI: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2024-9-12>

Тягунова Н. М.

кандидат економічних наук, професор,  
професор кафедри підприємництва, торгівлі, логістики  
та готельно-ресторанної справи,Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8966-3438>

Nataliia Tiahunova

Khmelnitskyi Cooperative Trade and Economic Institute

## ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

### INNOVATIVE METHODS OF ENSURING THE PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

**Анотація.** У статті розглядаються інноваційні підходи до забезпечення захисту прав споживачів у сфері гостинності. Аналізуються сучасні виклики, з якими стикаються галузі підприємства, зокрема зростання очікувань клієнтів, посилення конкуренції та забезпечення підтримки високих стандартів обслуговування. У статті здійснено комплексний аналіз інноваційних методів, спрямованих на підвищення рівня захисту прав споживачів в індустрії гостинності, яка є єдиною з найбільших клієнтоорієнтованих галузей. Враховуючи інтенсивний розвиток цифрових технологій і нові виклики сучасного ринку, традиційні підходи до забезпечення прав споживачів стають менш ефективними. Стаття фокусується на випуску таких інновацій, як штучний інтелект, блокчейн, хмарні сервіси, автоматизація процесів управління відгуками, а також інтегровані CRM-системи. Розглянуто, як штучний інтелект дозволяє прогнозувати очікування клієнтів, автоматично аналізувати рівень їхнього задоволення та швидко реагувати на їхні потреби. Блокчейн-технології забезпечують прозорість та незмінність даних, що завершують довіру до захисту персональної інформації споживачів і запобігає шахрайству. Без цього обговорення використовуються методи побудови ефективного діалогу з клієнтами за допомогою автоматизованої системи обробки скарг і пропозицій, що дозволяє знизити рівень конфліктів і мінімізувати негативний вплив на репутацію компанії. У статті також висвітлено соціальні мережі та онлайн-платформи як канали для підтримки постійного зв'язку з клієнтами та управління їхньою лояльністю. Авторами надано рекомендації для бізнесу щодо поетапного впровадження таких технологій і підходів, підкреслюючи необхідність інтеграції інноваційних методів у загальну стратегію розвитку компанії. Запропоновано рекомендації щодо впровадження нових методів для підвищення рівня довіри клієнтів та вдосконалення системи захисту їхніх прав в індустрії гостинності. Стаття може стати корисним джерелом для дослідників та фахівців, що займаються питаннями клієнтського досвіду та захисту прав споживачів, пропонує конкретні інструменти і підходи, які відповідають сучасним вимогам ринку та допомагають підвищити конкурентоспроможність підприємств індустрії гостинності.

**Ключові слова:** індустрія гостинності; споживачі; захист прав споживачів; інновації; забезпечення задоволеності, безпеки та лояльності клієнтів.

**Abstract.** The article considers innovative approaches to ensuring the protection of consumer rights in the field of hospitality. Contemporary challenges faced by industry are analyzed, including growing customer expectations, increasing competition, and ensuring high service standards are maintained. The article provides a comprehensive analysis of innovative methods aimed at increasing the level of consumer rights protection in the hospitality industry, which is one of the largest customer-oriented industries. Given the intensive development of digital technologies and new challenges of the modern market, traditional approaches to ensuring consumer rights are becoming less effective. The article focuses on the release of such innovations as artificial intelligence, blockchain, cloud services, automation of feedback management processes, as well as integrated CRM systems. Considered how artificial intelligence allows predicting customer expectations, automatically analyzing their level of satisfaction and quickly responding to their needs. Blockchain technologies provide transparency and immutability of data, which completes trust in the protection of personal information of consumers and prevents fraud. without this discussion, methods of building an effective dialogue with customers using an automated system for processing complaints and proposals are used, which allows to reduce the level of conflicts and minimize the negative impact on the company's reputation. The article also highlights social media and online platforms as channels for maintaining ongoing customer contact and managing customer loyalty. The authors provide recommendations for businesses regarding the gradual introduction of such technologies and approaches, emphasizing the need to integrate innovative methods into the company's overall development strategy. Recommendations are offered for the implementation of new methods to increase the level of customer trust and improve the system of protecting their rights in the hospitality industry. The article can be a useful resource for researchers and professionals dealing with issues of customer experience and consumer protection, offering specific tools and approaches that meet modern market requirements and help increase the competitiveness of hospitality industry enterprises.

**Keywords:** hospitality industry; consumers; consumer rights protection; innovations; ensuring customer satisfaction, safety and loyalty.

**Постановка проблеми.** Проблема забезпечення захисту прав споживачів набуває особливої актуальності в індустрії гостинності, так як цей сектор має високий рівень взаємодії з клієнтами та потребує без-

перервного контролю якості послуг. Проте традиційні методи захисту прав споживачів не завжди ефективні в умовах сучасних ринкових реалій і швидких змін. Виникає потреба у впровадженні інноваційних під-

ходів для якості обслуговування та забезпечення прозорих механізмів захисту інтересів клієнтів. Постає питання, які інноваційні методи можуть бути впроваджені в індустрію гостинності для ефективного захисту прав споживачів, а також як ці методи можуть вплинути на рівень довіри клієнтів та їхнє загальне задоволення від отриманих послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження проблем та перспектив забезпечення захисту прав споживачів у сфері готельних та ресторанних послуг є необхідним для сприяння економічному процвітанню, соціальному добробуту та підвищенню довіри споживачів. Оскільки Україна рухається шляхом європейської інтеграції, ефективна реалізація прав споживачів є не лише юридичним зобов'язанням, а й каталізатором зміцнення довіри, доброчесності та стійкості в індустрії гостинності.

Проблеми аналізу нормативно-правового регулювання діяльності господарюючих суб'єктів готельно-ресторанного й туристичного бізнесу присвячені роботи українських науковців, у тому числі Бакерника Н., Бойко М., Гопкало Л., Колесніченка А., Мальської М.. Окремі аспекти впливу нормативно-правового регулювання на діяльність суб'єктів господарювання готельно-ресторанного й туристичного бізнесу, фінансову стійкість останніх досліджували Батченко Л., Беляк А., Гончар Л. [5], Кальченко О., Устінський А. та інші. Захист прав споживачів був предметом наукових досліджень наступних вчених: Андрощук Б.В. [2], Амеліна А.С. [1], Давидова О.Ю. [6], М.Гудима, Валінкевич Н. [3], Траченко Л.А. [11], Кальченко Л., Косінова С., Топольник В.Г. [8], Журавльов Д. [7], Письменна О.П., Рябенко Ю.Ю. та ін. Питання забезпечення захисту прав споживачів готельно-ресторанних послуг вивчали такі науковці як Голод А. [4], Станкова І.М. [10], Бурлака Н., Кузнецова К.В., Мандрика І.В. [9] Устінський А.В. [12; 13].

**Метою статті** є дослідження та обґрунтування ефективних інноваційних методів захисту прав споживачів в індустрії гостинності, а також розробка рекомендацій щодо їх впровадження для підвищення рівня довіри клієнтів, забезпечення прозорості та якості обслуговування.

**Виклад основного матеріалу.** Індустрія гостинності впроваджує інноваційні методи для посилення захисту прав споживачів, використовуючи технології та адаптуючись до мінливої поведінки споживачів. Інновації у сфері захисту прав споживачів в індустрії гостинності мають вирішальне значення для забезпечення задоволеності, безпеки та лояльності клієнтів.

Так, ключовими інноваційними методами, які заклади гостинності можуть впровадити з метою покращення захисту прав споживачів є наступні:

- безконтактні технології;
- чат-боти зі штучним інтелектом;
- пристрої інтернету речей для моніторингу та контролю;
- блокчейн для прозорих ланцюгів поставок;
- віртуальна реальність для віртуальних турів і навчання;
- аналітика даних для персоналізованого обслуговування;
- біометрична автентифікація для безпеки;
- роботизована автоматизація процесів для оптимізації операцій;

- доповнена реальність для покращення досвіду;
- цифрові платформи зворотного зв'язку;
- смарт-контракти для безпечних угод;
- цифрові платіжні рішення для безпечних транзакцій;
- мобільні додатки тощо [14].

Розглянемо сутнісні характеристики та особливості окреслених інноваційних методів.

Зі зростанням попиту на безконтактні послуги підприємства гостинності можуть інтегрувати такі технології, як мобільні додатки, QR-коди та цифрові меню для замовлення та оплати. Це мінімізує фізичний контакт між персоналом і клієнтами, знижуючи ризик передачі патогенних мікроорганізмів і підвищуючи загальну безпеку.

Чат-боти зі штучним інтелектом можуть бути розгорнуті на веб-сайтах і в мобільних додатках для надання миттєвої допомоги клієнтам щодо бронювання, запитів і скарг. Ці чат-боти можуть надавати персоналізовані рекомендації, відповідати на типові запитання та переадресовувати складні питання на розгляд людських представників, підвищуючи ефективність та оперативність в обслуговуванні клієнтів [16].

Пристрої Інтернету речей, такі як розумні датчики і камери, можуть бути розгорнуті в усіх закладах гостинності для моніторингу різних параметрів, таких як якість повітря, температура і рівень заповнюваності. Ці дані можуть допомогти виявити потенційні загрози безпеці, забезпечити дотримання норм охорони здоров'я та безпеки, а також проактивно вирішувати проблеми до того, як вони загостряться.

Технологія блокчейн може бути використана для створення прозорих ланцюгів постачання в індустрії гостинності, що дозволяє споживачам відстежувати походження і шлях харчових інгредієнтів, продуктів і послуг. Це підвищує довіру серед споживачів, забезпечуючи гарантії якості, автентичності та сталості пропозицій [15].

Технологія віртуальної реальності може бути застосована для створення захоплюючих віртуальних турів готельними номерами, ресторанами та зручностями, що дозволяє потенційним клієнтам досліджувати приміщення віддалено. Крім того, віртуальну реальність можна використовувати для навчальних програм для співробітників, імітуючи реальні сценарії та взаємодії для підвищення якості та ефективності обслуговування.

Заклади індустрії гостинності можуть використовувати інструменти аналізу даних для аналізу вподобань, поведінки та відгуків клієнтів, що дозволяє їм пропонувати персоналізований досвід, пристосований до індивідуальних потреб та вподобань. Розуміючи вподобання клієнтів, а також й передбачаючи потреби останніх, заклади можуть підвищити рівень задоволеності та лояльності [17].

Біометричні методи автентифікації, такі як розпізнавання відбитків пальців і розпізнавання обличчя, можуть бути впроваджені для безпечного контролю доступу та перевірки особи в закладах гостинності. Це гарантує, що лише уповноважені особи мають доступ до конфіденційних зон та інформації, підвищуючи безпеку та конфіденційність для клієнтів та персоналу.

Роботизована автоматизація процесів може бути використана для автоматизації повторюваних завдань і процесів у готельному бізнесі, таких як управління

бронюванням, відстеження запасів і виставлення рахунків. Це звільняє людські ресурси, щоб зосередитися на наданні персоналізованих послуг і більш ефективному задоволенні потреб клієнтів [14].

Технологія доповненої реальності може покращити досвід гостей, накладаючи цифрову інформацію та контент на фізичне середовище. Наприклад, доповнену реальність можна використовувати для створення інтерактивних путівників, навігаційних підказок і захоплюючих історій, збагачуючи загальний досвід гостинності.

Впровадження цифрових платіжних рішень, таких як мобільні гаманці, безконтактні платежі та платежі в криптовалюті, може підвищити безпеку та зручність для клієнтів, одночасно захищаючи їхню фінансову інформацію. Пропонуючи безпечні та безперешкодні варіанти оплати, готельний бізнес може гарантувати, що права споживачів, пов'язані з конфіденційністю, безпекою та запобіганням шахрайству, будуть дотримані протягом усього процесу оплати [16].

Смарт-контракти, які є самодостатніми контрактами з умовами угоди, безпосередньо записаними в код, можуть автоматизувати та забезпечити виконання угод між клієнтами та підприємствами сфери гостинності. Зазначені контракти можуть гарантувати, що узгоджені умови, такі як деталі бронювання, ціни та політика скасування, дотримуються прозоро і надійно, таким чином захищаючи права споживачів, а також й зменшуючи ризик виникнення суперечок.

Заклади індустрії гостинності розробляють мобільні додатки, які пропонують широкий спектр послуг – від бронювання та мобільних реєстрацій до цифрових способів оплати. Ці додатки часто включають функції, які розширюють права споживачів, такі як прозоре відображення цін, легкий доступ до умов та положень, а також надійне шифрування даних для особистої інформації [15].

Цифрові платформи відгуків і рейтингів докорінно змінили спосіб, у який споживачі оцінюють і вибирають готельні послуги, зробивши їх потужним інструментом для забезпечення захисту прав споживачів у цій галузі. Ці платформи дозволяють клієнтам ділитися своїм досвідом, залишати відгуки та оцінювати підприємства на основі різних аспектів їхнього обслуговування, включаючи якість, чистоту, доброзичливість персоналу та загальну задоволеність.

Платформи цифрових відгуків і рейтингів сприяють прозорості, дозволяючи клієнтам відкрито ділитися своїми думками та досвідом з широкою аудиторією. Ця прозорість змушує підприємства індустрії гостинності відповідати за свої дії та результати роботи, оскільки вони усвідомлюють, що їхня репутація та довіра до них залежать від відгуків і рейтингів, які вони отримують [17]. Ці платформи розширюють можливості споживачів, надаючи їм право голосу та платформу для висловлення своїх думок і занепокоєнь. Ділячись своїм досвідом, споживачі можуть впливати на рішення інших потенційних клієнтів та притягувати компанії до відповідальності за їхню поведінку, якість послуг та дотримання прав споживачів.

Платформи цифрових відгуків та рейтингів надають споживачам легкий доступ до великої кількості інформації про різні заклади гостинності, включаючи готелі, ресторани та туристичні послуги. Зазначена

інформація допомагає споживачам приймати обґрунтовані рішення на основі досвіду інших, гарантуючи, що вони зможуть обрати послуги, які відповідають їхнім уподобанням та очікуванням.

Дозволяючи споживачам оцінювати та рецензувати послуги гостинності на основі їхнього особистого досвіду, ці платформи сприяють забезпеченню якості в індустрії. Заклади, які постійно отримують позитивні відгуки та високі рейтинги, швидше за все, залучатимуть більше клієнтів і підтримуватимуть свою репутацію як такі, що надають відмінний сервіс, тоді як ті, що отримують негативні відгуки, можуть зіткнутися з тиском, щоб покращити свою роботу, або ризикують втратити бізнес [16].

Платформи цифрових відгуків і рейтингів слугують важливим механізмом зворотного зв'язку для підприємств сфери гостинності, надаючи цінну інформацію про задоволеність клієнтів, їхні вподобання та сфери для вдосконалення. Аналізуючи відгуки клієнтів, підприємства можуть виявляти тенденції, вирішувати проблеми та впроваджувати зміни для покращення загального клієнтського досвіду та захисту прав споживачів. Ці платформи дають змогу спілкуватися в режимі реального часу між бізнесом і споживачами, дозволяючи негайно реагувати на відгуки, запити та скарги. Такий відкритий діалог сприяє зміцненню довіри та прозорості, оскільки бізнес може продемонструвати свою прихильність до вирішення проблем клієнтів та оперативного вирішення питань, тим самим захищаючи права споживачів та забезпечуючи їхню задоволеність [15].

Споживачі часто покладаються на рекомендації та відгуки знайомих, коли приймають рішення щодо послуг гостинності. Платформи цифрових відгуків і рейтингів посилюють вплив рекомендацій, надаючи централізовану платформу, де споживачі можуть отримати доступ до широкого спектру думок і досвіду інших клієнтів, допомагаючи їм робити більш усвідомлений вибір і захищаючи їхні права як споживачів.

Регулярно відстежуючи та аналізуючи відгуки з цифрових платформ відгуків і рейтингів, готельно-ресторанний бізнес може постійно вдосконалювати свої послуги, вирішувати проблемні питання та адаптуватися до мінливих споживчих уподобань. Таке прагнення до постійного вдосконалення допомагає підприємствам залишатися конкурентоспроможними та гарантує дотримання прав споживачів завдяки наданню незмінно високої якості послуг [14].

Загалом, цифрові платформи відгуків і рейтингів відіграють вирішальну роль у забезпеченні захисту прав споживачів в індустрії гостинності, сприяючи прозорості, підзвітності та забезпеченню якості, розширюючи можливості споживачів і полегшуючи комунікацію між бізнесом і клієнтами. Використовуючи ці платформи та спираючись на відгуки клієнтів, підприємства індустрії гостинності можуть покращити загальний клієнтський досвід, зміцнити довіру та захистити права споживачів на ринку, що стає дедалі більш конкурентним.

**Висновки.** Таким чином, використовуючи інноваційні технології та підходи, такі як безконтактні технології, чат-боти зі штучним інтелектом, пристрої інтернету речей для моніторингу та контролю, блокчейн для прозорих ланцюгів поставок, віртуальна реальність для віртуальних турів і навчання, аналітика даних для



персоналізованого обслуговування, біометрична автентифікація для безпеки, роботизована автоматизація процесів для оптимізації операцій, доповнена реальність для покращення досвіду, цифрові платформи зворотного зв'язку, смарт-контракти для безпечних угод, цифрові платіжні рішення для безпечних транзакцій, мобільні додатки, готельний бізнес може підвищити стандарти захисту прав споживачів, покращити клієнтський досвід і побудувати міцніші стосунки зі своїми відвідувачами в умовах зростаючої конкуренції. Серед окреслених, цікавою і легкою у впровадженні вважаємо технологію впровадження цифрових платформ

зворотного зв'язку, яка дозволяє клієнтам надавати відгуки та оцінки свого досвіду в режимі реального часу, що дає змогу готельно-ресторанному бізнесу збирати цінну інформацію та визначати сфери для вдосконалення. Такі платформи сприяють створенню безперервного циклу зворотного зв'язку, сприяючи розвитку культури реагування та підзвітності в сфері захисту прав споживачів. Застосовуючи окреслені інноваційні методи, індустрія гостинності зміцнює довіру споживачів, забезпечує конфіденційність даних, сприяє охороні здоров'я та безпеці, а також надає безперебійний, персоналізований досвід.

### Бібліографічний список:

1. Амеліна А. С. Проблемні питання в сфері захисту прав споживачів. *Актуальні питання захисту прав споживачів: матеріали Всеукраїнського круглого столу*, м. Ірпінь, 20 грудня 2018 року. Ірпінь: Університет ДФС України, 2019. С. 8–12. URL: [https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A\\_2019-1.pdf](https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A_2019-1.pdf) (дата звернення: 20.09.2024).
2. Андрощук Б. В. Проблема зловживання процесуальними правами при захисті прав споживачів. *Актуальні питання захисту прав споживачів: матеріали Всеукраїнського круглого столу*, м. Ірпінь, 20 грудня 2018 року. Ірпінь: Університет ДФС України, 2019. С. 12–16. URL: [https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A\\_2019-1.pdf](https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A_2019-1.pdf) (дата звернення: 2.10.2024).
3. Валінкевич Н., Тищенко С. Забезпечення безпеки та страхування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-64> (дата звернення: 20.09.2024).
4. Голод А. Основи індустрії гостинності: опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни. Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського. 2019. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/23921/1/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9%20%D0%9E%D0%86%D0%93.pdf> (дата звернення: 29.09.2024).
5. Гончар Л., Беляк А. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. № 26. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-26-3> (дата звернення: 28.09.2024).
6. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підруч. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
7. Журавльов Д. Про захист прав споживачів : науково-практичний коментар. Київ : ТОВ Видавничий дім Професіонал, 2019. 352 с.
8. Топольник В. Г., Бутова А. П., Кошавка І. В., Полякова А. В. та ін. Кількісна оцінка якості готельного продукту : монографія / під ред. д-ра техн. наук, проф. В. Г. Топольник. Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. 208 с.
9. Кузнєцова К. В., Мандрика І. В. Особливості захисту прав споживачів за договором надання туристичних послуг. *Актуальні питання захисту прав споживачів* : матеріали Всеукраїнського круглого столу, м. Ірпінь, 20 грудня 2018 року. Ірпінь : Університет ДФС України, 2019. С. 145–148. URL: [https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A\\_2019-1.pdf](https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A_2019-1.pdf) (дата звернення: 21.09.2024).
10. Станкова І. М. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. *Часопис цивілістики*. 2017. Вип. 23. С. 53–57.
11. Траченко Л. А. Проблеми захисту прав споживачів в Україні в умовах євроінтеграційних процесів. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2021. № 65. С. 48–52. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/1032> (дата звернення: 09.10.2024).
12. Устінський А. В. Проблеми захисту прав споживачів готельних послуг уповноваженими на це органами. *Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина* : матеріали щорічної Всеукраїнської науково-практичної конференції, 15 травня 2018 року. Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2018. С. 54–58.
13. Устінський А. В. Фізичні особи, які надають готельні послуги без державної реєстрації їх як суб'єктів підприємницької діяльності: проблеми захисту прав споживачів. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України*. 2018. Вип. 47. С. 82–90. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apvchzu\\_2018\\_47\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apvchzu_2018_47_11) (дата звернення: 11.10.2024).
14. Daniels K. Navigating Security Risks and Innovations in the Hospitality Industry. *Trustwave*. 2024. URL: <https://www.trustwave.com/en-us/resources/blogs/trustwave-blog/navigating-security-risks-and-innovations-in-the-hospitality-industry/> (дата звернення: 25.10.2024).
15. Financial Innovations transforming the Hospitality industry: technological advancements and the changing consumer behaviour. *LinkedIn*. 2023. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/financial-innovations-transforming-hospitality-industry-try-technological-ioekf/> (дата звернення: 09.10.2024).
16. Hlee S., Lee H., Koo C. Hospitality and Tourism Online Review Research: A Systematic Analysis and Heuristic-Systematic Model. *Sustainability*. 2018. № 10(4). URL: <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/4/1141> (дата звернення: 21.10.2024).
17. Hospitality innovations: Personalized experiences for every guest. *Adyen*. 2024. URL: <https://www.adyen.com/knowledge-hub/hospitality-innovations> (дата звернення: 03.10.2024).

### References:

1. Amelina A. S. (2019) Problemy pytannya v sferi zakhystu prav spozhyvachiv. Aktual'ni pytannya zakhystu prav spozhyvachiv: Materialy Vseukrayins'koho kruhloho stolu, m. Irpin', 20 hrudnya 2018 roku. Irpin': Universytet DFS Ukrainy, pp. 8–12. Available at: [https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A\\_2019-1.pdf](https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A_2019-1.pdf) (accessed September 20, 2024).

2. Androshchuk B. V. (2019) Problema zlovzhyvannya protsesual'nykh pravamy pry zakhysti prav spozhyvachiv. Aktual'ni pytannya zakhystu prav spozhyvachiv: Materialy Vseukrayins'koho kruhloho stolu, m. Irpin', 20 hrudnya 2018 roku. Irpin': Universytet DFS Ukrainy, pp. 12-16. Available at: [https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A\\_2019-1.pdf](https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A_2019-1.pdf) (accessed October 2, 2024).
3. Valinkevych N., & Tyshchenko S. (2022) Zabezpechennya bezpeky ta strakhuvannya pidpryemstv hotel'no-restorannoho biznesu. *Ekonomika ta suspil'stvo*, no. 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-64> (accessed September 20, 2024).
4. Holod A. (2019) Osnovy industriyi hostynnosti: oporny konspekt lektsiy z navchal'noyi dystsypliny. L'vivs'kyi derzhavnyy universytet fizychnoyi kul'tury imeni Ivana Bobers'koho. Available at: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/23921/1/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9%20%D0%9E%D0%86%D0%93.pdf> (accessed September 29, 2024).
5. Honchar L., & Belyak A. (2021) Normatyvno-pravove rehulyuvannya diyal'nosti pidpryemstv hotel'no-restorannoho i turychnoho biznesu. *Ekonomika ta suspil'stvo*, no. 26. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-26-3> (accessed September 28, 2024).
6. Davydova O. Yu. (2018) Upravlinnya yakistyu produktsiyi ta posluh u hotel'no-restorannomu hospodarstvi: pidruchnyk. Kharkiv : Vyd-vo Ivanchenka I. S.
7. Zhuravlov D. (2019) Pro zakhyst prav spozhyvachiv: naukovopraktychnyy komentar. Kyiv: TOV Vydavnychyy dim Profesiynal.
8. Topol'nyk V. H., Butova A. P., Koshchavka I. V., & Polyakova A. V. (2013) Kil'kista otsinka yakosti hotel'noho produktu: monohrafiya. Donetsk : DonNUET.
9. Kuznetsova K. V., & Mandryka I. V. (2019) Osoblyvosti zakhystu prav spozhyvachiv za dohovorem nadannya tury stychnykh posluh. Aktual'ni pytannya zakhystu prav spozhyvachiv: Materialy Vseukrayins'koho kruhloho stolu, m. Irpin', 20 hrudnya 2018 roku. Irpin' : Universytet DFS Ukrainy, pp. 145–148. Available at: [https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A\\_2019-1.pdf](https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A_2019-1.pdf) (accessed September 21, 2024).
10. Stankova I. M. (2017) Zakhyst prav spozhyvachiv u sferi nadannya tury stychnykh posluh. *Chasopys tsyvilistyky*, no. 23, pp. 53-57.
11. Trachenko L. A. (2021) Problemy zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini v umovakh yevrointehratsiynykh protsesiv. *Visnyk L'vivs'koho torhovel'no-ekonomichnoho universytetu. Ekonomichni nauky*, no. 65, pp. 48–52. Available at: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/1032> (accessed October 9, 2024).
12. Ustinskyi A. V. (2018) Problemy zakhystu prav spozhyvachiv hotel'nykh posluh upovnovazheny na tse orhanamy. *Vdoskonalennya pravovoho rehulyuvannya prav ta osnovnykh svobod lyudyny i hromadyanyna : materialy shchorichnoyi Vseukrayins'koyi naukovopraktychnoi konferentsiyi*, 15 travnya 2018 roku. Ivano-Frankivs'k : Prykarpats'kyy natsional'nyy universytet imeni Vasyl'a Stefanyka, pp. 54-58.
13. Ustinskyi A. V. (2018) Fizychni osoby, yaki nadayut' hotel'ni posluhy bez derzhavnoyi reyestratsiyi yak sub'yektiv pidpryemnyts'koyi diyal'nosti: problemy zakhystu prav spozhyvachiv. *Aktual'ni problemy vdoskonalennya chynnoho zakonodavstva Ukrainy*, no. 47, pp. 82–90. Available at: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apvchzu\\_2018\\_47\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apvchzu_2018_47_11) (accessed October 11, 2024).
14. Daniels K. Navigating Security Risks and Innovations in the Hospitality Industry. *Trustwave*. March 13, 2024. Available at: <https://www.trustwave.com/en-us/resources/blogs/trustwave-blog/navigating-security-risks-and-innovations-in-the-hospitality-industry>
15. Financial Innovations transforming the Hospitality industry: technological advancements and the changing consumer behaviour. *LinkedIn*. (2023). Available at: <https://www.linkedin.com/pulse/financial-innovations-transforming-hospitality-industry-technological-ioekf>.
16. Hlee S., Lee H., Koo C. (2018) Hospitality and Tourism Online Review Research: A Systematic Analysis and Heuristic-Systematic Model. *Sustainability*, no. 10(4). Available at: <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/4/1141>
17. Hospitality innovations: Personalized experiences for every guest. *Adyen*. (2024). Available at: <https://www.adyen.com/knowledge-hub/hospitality-innovations>

Стаття надійшла до редакції 18.11.2024