


**DOI:** [https://doi.org/10.58253/2078-1628-2026-1-1\(35\)-014](https://doi.org/10.58253/2078-1628-2026-1-1(35)-014)**УДК:** 338.48:004:640.4**JEL:** L83, O32, M15, Z32**Ілона Олексіївна ПЮРЕНКО**

доктор економічних наук, доцент,
професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму,
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв, Україна,
 <https://orcid.org/0000-0002-5945-7051>
ilonapiyurenko@gmail.com

ВПЛИВ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ НА РОЗВИТОК ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ТУРИЗМУ

***Анотація.** Статтю присвячено питанням обґрунтування теоретичних положень щодо впливу інформаційних систем на розвиток підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму в умовах цифрової трансформації економіки. Актуальність тематики дослідження зумовлена стрімким розвитком цифрових технологій, посиленням глобальної конкуренції на ринку туристичних та готельно-ресторанних послуг, необхідністю підвищення ефективності управління підприємствами сфери гостинності, а також зростанням ролі інформаційних систем у забезпеченні конкурентоспроможності та адаптивності бізнесу до кризових умов функціонування. Дослідження має на меті обґрунтувати теоретичні положення щодо впливу інформаційних систем на розвиток підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму, а також визначити роль цифрових технологій у формуванні сучасної моделі управління підприємствами сфери гостинності.*

В статті розглянуто особливості цифрової трансформації підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму під впливом сучасних інформаційних систем. Визначено, що інформаційні системи стали ключовим чинником модернізації бізнес-процесів, автоматизації сервісних операцій, інтеграції функціональних підсистем підприємства та формування єдиного цифрового середовища для управління. Досліджено сучасну модель функціонування готельно-ресторанного підприємства, яка ґрунтується на інтеграції систем бронювання, CRM-технологій, фінансово-аналітичних платформ, цифрових каналів комунікації, систем управління ресурсами та

інформаційно-аналітичного забезпечення прийняття управлінських рішень. Обґрунтовано, що сучасні інформаційні системи забезпечують автоматизацію процесів бронювання та продажів, персоналізацію сервісу, оптимізацію використання ресурсів, підвищення швидкості обробки інформації, а також формування цифрової екосистеми підприємства сфери гостинності. Визначено роль CRM-систем, цифрових платформ, технологій штучного інтелекту, Інтернету речей, хмарних рішень та інформаційно-аналітичних систем у розвитку підприємств сфери гостинності й туризму. Дослідження процесів цифровізації підприємств сфери гостинності дозволило виявити низку проблем і ризиків, пов'язаних із забезпеченням інформаційної безпеки. Визначено, що підприємства готельно-ресторанного господарства дедалі частіше стають об'єктами кібератак через високу концентрацію персональних, фінансових і комерційних даних. Розглянуто приклади масштабних кібератак на міжнародні готельні мережі, що спричинили порушення функціонування цифрової інфраструктури та витік конфіденційної інформації клієнтів. Виявлено, що найбільш поширеними загрозами є атаки програм-вимагачів, соціальна інженерія, уразливість IoT-пристроїв, недостатній рівень цифрової грамотності персоналу та слабкість систем захисту корпоративних мереж.

Загалом, дослідження впливу інформаційних систем на розвиток підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму показало, що цифровізація сформувала нову модель управління підприємствами сфери гостинності, яка базується на інтеграції інформаційних технологій у всі бізнес-процеси та орієнтована на підвищення ефективності діяльності, персоналізацію сервісу, забезпечення цифрової взаємодії зі споживачами та формування конкурентних переваг.

Ключові слова: *інформаційні системи, готельно-ресторанне господарство, сфера гостинності, туризм, цифровізація, цифрова екосистема, інформаційна безпека.*

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими науковими і практичними завданнями. Наразі інформаційні системи стали потужним чинником розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму. Активне впровадження цифрових платформ, автоматизованих систем управління, CRM- та ERP-систем, технологій онлайн-бронювання, мобільних застосунків, штучного інтелекту, хмарних сервісів, тощо суттєво змінило підходи до організації бізнес-процесів у сфері гостинності. Саме інформаційні системи забезпечують інтеграцію управлінських, фінансових, маркетингових та сервісних процесів у єдиний цифровий простір, що сприяє підвищенню

ефективності діяльності підприємств, оптимізації використання ресурсів та формуванню персоналізованого клієнтського досвіду.

Разом із позитивними ефектами цифровізації актуалізуються і проблеми інформаційної безпеки підприємств сфери гостинності. Висока концентрація персональних, фінансових та комерційних даних, використання глобальних цифрових платформ, хмарних сервісів та Інтернету речей створюють додаткові ризики кіберзагроз, витоку конфіденційної інформації та порушення стабільності функціонування інформаційної інфраструктури підприємств. Масштабні кібератаки на міжнародні готельні мережі підтверджують необхідність формування комплексної системи кіберзахисту та підвищення рівня цифрової безпеки підприємств у сфері гостинності.

Незважаючи на значну кількість наукових досліджень, присвячених цифровізації сфери гостинності, недостатньо дослідженими залишаються питання впливу інформаційних систем на розвиток підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму, формування цифрової екосистеми підприємства, інтеграції інформаційних систем у бізнес-процеси та забезпечення інформаційної безпеки в умовах цифрової трансформації економіки.

Аналіз останніх публікацій по проблемі. Дослідженню впливу інформаційних систем на розвиток підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму присвячено праці великої кількості вітчизняних та зарубіжних науковців. Теоретичні та прикладні аспекти інформатизації діяльності підприємств сфери гостинності досліджували Зайцева Н. [1], Кругляк Г. [2], Сусіденко В. Т., Гуштан Т. В., Каганець-Гаврилко Л. П., Вакула І. [3], Захарова Т. В. [4], які обґрунтували роль цифрових технологій та інформаційних систем у забезпеченні ефективності функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Вагомий внесок у дослідження цифрової трансформації підприємств сфери гостинності зробили Земліна Ю., Букатов А. та інші [5, 6, 7]. Науковці запропонували концептуальні підходи до формування сучасної моделі функціонування готельно-ресторанного підприємства, що ґрунтується на інтеграції інформаційних систем у всі ключові бізнес-процеси.

Питання інформаційного розвитку туристичних підприємств та цифровізації туристичної галузі висвітлено у працях Петренко С. [8], який обґрунтував, що цифрові платформи, мобільні додатки, веб-сайти, технології віртуальної реальності та інформаційно-аналітичні системи створюють нові можливості для просування туристичних послуг, управління туристичними потоками та розвитку цифрових комунікацій зі споживачами.

Серед зарубіжної наукової когорти вагомий внесок в розвиток теоретичних положень щодо використання інформаційних систем та інтелектуальних

технологій у сфері гостинності зробили Гаїч Т. та співавтори [9, 10]. Науковці довели, що інтеграція штучного інтелекту, Інтернету речей та цифрових платформ управління сприяє підвищенню операційної ефективності підприємств гостинності, оптимізації використання ресурсів, автоматизації сервісних процесів та забезпеченню сталого розвитку.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Водночас, незважаючи на значну кількість наукових праць, недостатньо дослідженими залишаються питання комплексного впливу інформаційних систем на розвиток підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму, зокрема щодо формування цифрової екосистеми підприємства, інтеграції сучасних інформаційних технологій у систему управління, забезпечення інформаційної безпеки та адаптації підприємств сфери гостинності до сучасних викликів цифрової економіки.

Формулювання цілей дослідження. Метою дослідження є обґрунтування теоретичних положень щодо впливу інформаційних систем на розвиток підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму, а також визначення ролі цифрових технологій у формуванні сучасної моделі управління підприємствами сфери гостинності.

Для досягнення поставленої мети окреслено наступні завдання дослідження:

дослідити теоретичні засади впливу інформаційних систем на розвиток підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму;

проаналізувати сучасні підходи вітчизняних та зарубіжних вчених щодо цифровізації сфери гостинності;

визначити роль інформаційних систем в трансформації традиційної моделі управління підприємствами сфери гостинності;

обґрунтувати складові цифрової екосистеми підприємства готельно-ресторанного господарства;

дослідити сучасні проблеми інформаційної безпеки підприємств готельно-ресторанного господарства;

визначити основні напрями формування комплексної системи кіберзахисту підприємств сфери гостинності.

Виклад основних результатів та їх обґрунтування. За умов цифрової трансформації економіки інформаційні системи стали потужним чинником розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму.

Вітчизняні науковці активно досліджують проблематику впливу інформаційних систем на розвиток підприємств у сфері гостинності та туризму. Так, Зайцева Н. у дослідженні «Інформатизація діяльності підприємств гостинності: тенденції розвитку, досвід для України» [1] зазначила, що сучасний

розвиток готельного бізнесу неможливий без використання автоматизованих систем управління та глобальних систем бронювання, які забезпечують інтеграцію підприємств у міжнародний туристичний простір. Вчена наголошує, що інформатизація дає змогу суттєво підвищити швидкість обробки інформації, покращити взаємодію з клієнтами та оптимізувати управлінські процеси.

Вчений Кругляк Г. у дослідженні ролі інноваційних технологій в управлінні підприємствами готельно-ресторанного господарства [2] обґрунтував, що використання CRM-систем, електронного управління готелем, інтерактивних меню та QR-технологій сприяє підвищенню ефективності діяльності підприємств і формуванню сучасного цифрового середовища обслуговування. Дослідник сфокусувався на тому, що інформаційні системи дають змогу автоматизувати значну частину управлінських процесів, забезпечити персоналізацію сервісу та підвищити конкурентоспроможність підприємств HoReCa.

Дослідники Сусіденко В. Т., Гуштан Т. В., Каганець-Гаврилко Л. П. та Вакула І. в праці присвяченій сучасним інформаційним системам у готельно-ресторанному бізнесі [3] дійшли до висновку, що цифровізація сфери гостинності є необхідною умовою забезпечення ефективного функціонування підприємств у сучасних кризових умовах та в період повоєнного відновлення економіки України. Сучасні інформаційні системи дозволяють інтегрувати всі бізнес-процеси підприємства в єдину цифрову систему управління, що забезпечує оперативність ухвалення управлінських рішень і підвищує продуктивність праці.

Відзначимо вагомий внесок в дослідження цифровізації готельно-ресторанного бізнесу вченої Захарової Т. В., яка дослідила вплив цифрових технологій на розвиток підприємств галузі в умовах пандемії COVID-19 та військових викликів [4]. Авторка визначила, що інформаційні системи та цифрові технології забезпечують можливість підтримання стабільної діяльності підприємств шляхом використання онлайн-бронювання, CRM-систем, мобільних застосунків та електронних платформ для комунікації зі споживачами.

У працях Земліної Ю., Букатова А. та співавторів [5-7] запропоновано концептуальний підхід до формування сучасної моделі функціонування готельно-ресторанного підприємства, заснованої на інтеграції інформаційних систем у всі ключові бізнес-процеси підприємства. Автори дослідили інформаційні технології як основу формування цифрової моделі управління підприємством сфери гостинності, а не як допоміжний інструмент автоматизації окремих операцій, що робить їхнє дослідження дуже цікавим для нас.

В праці [5], представлено модель сучасного готельно-ресторанного підприємства включає взаємопов'язані елементи (рис. 1): систему бронювання та продажів, управління взаємовідносинами з клієнтами, фінансово-аналітичний блок, маркетингові комунікації, систему управління ресурсами підприємства, цифрові канали комунікації та систему підтримки прийняття управлінських рішень. Центральне місце в цій моделі займають інформаційні системи, які забезпечують інтеграцію всіх функціональних підсистем у єдиний цифровий простір.



Рис. 1. Сучасна модель функціонування готельно-ресторанного підприємства, що ґрунтується на інтеграції інформаційних систем

Джерело: побудовано за [5]

Згідно з моделлю роль інформаційних систем полягає насамперед у забезпеченні автоматизації операційної діяльності підприємства. Системи автоматизованого бронювання дозволяють здійснювати обробку замовлень у режимі реального часу, синхронізувати інформацію про завантаженість номерного фонду чи резервування столиків, а також інтегрувати підприємство з міжнародними цифровими платформами бронювання. Так забезпечується підвищення швидкості обслуговування клієнтів та мінімізує ризики інформаційних помилок. Роль CRM-систем полягає в накопиченні, систематизації та аналізі інформації про клієнтів. Завдяки використанню таких технологій підприємства отримують можливість формувати персоналізовані

пропозиції, прогнозувати потреби споживачів, здійснювати цифровий маркетинг та підвищувати рівень лояльності клієнтів. Саме інформаційні системи зумовлюють перехід від стандартизованої моделі сервісу до персоналізованого клієнтоорієнтованого обслуговування. Інформаційно-аналітичні системи забезпечують підтримку управлінських рішень, тобто використовуючи їх, підприємства можуть здійснювати моніторинг фінансових показників, аналізувати попит, прогнозувати сезонні коливання, оцінювати ефективність маркетингових кампаній та оптимізувати використання ресурсів.

Цілком погоджуємося з думкою про те, що інформаційні системи відіграють важливу роль у забезпеченні конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу [5]. Адже, вони сприяють оптимізації витрат, підвищенню продуктивності праці, ефективному управлінню ресурсами та адаптації підприємств до кризових умов функціонування.

Варто відзначити, що наразі в сучасних дослідженнях значна увага наукової когорти приділяється розвитку інформаційних систем в сфері туризму. Внесок дослідника Петренко С. безспірно важливий для нашого дослідження. Вчений в роботі «Аналіз інформаційного розвитку підприємств в сфері туризму» [8] обґрунтував, що інформаційний розвиток туристичних підприємств базується на активному впровадженні цифрових платформ, мобільних додатків, веб-сайтів, технологій віртуальної реальності та інструментів моделювання бізнес-процесів. Цифровізація туристичної галузі створила нові можливості для просування туристичних послуг, формування цифрових комунікацій зі споживачами та підвищення ефективності управління туристичними потоками.

Серед зарубіжних вчених відзначимо внесок дослідників Гаїч Т. та співавторів [9, 10] в розвиток положень щодо інформаційних технологій та інтелектуальних систем управління. Дослідники визначили, що інтеграція штучного інтелекту та Інтернету речей у діяльність готелів дає змогу підвищувати операційну ефективність, оптимізувати використання ресурсів і забезпечувати сталий розвиток підприємств гостинності.

Ми повністю погоджуємося з дослідниками [9, 10] та підтримуємо їх тезу про те, що сучасні інформаційні системи трансформували традиційну модель управління та формують цифрову екосистему підприємства.

В поточному дослідженні ми пропонуємо авторське бачення цифрової екосистеми підприємства сфери гостинності під впливом сучасних інформаційних систем, яка, у порівнянні з існуючими, дозволяє комплексно відобразити взаємозв'язок між технологічними інструментами, управлінськими процесами та результатами цифрової трансформації. (рис. 2).

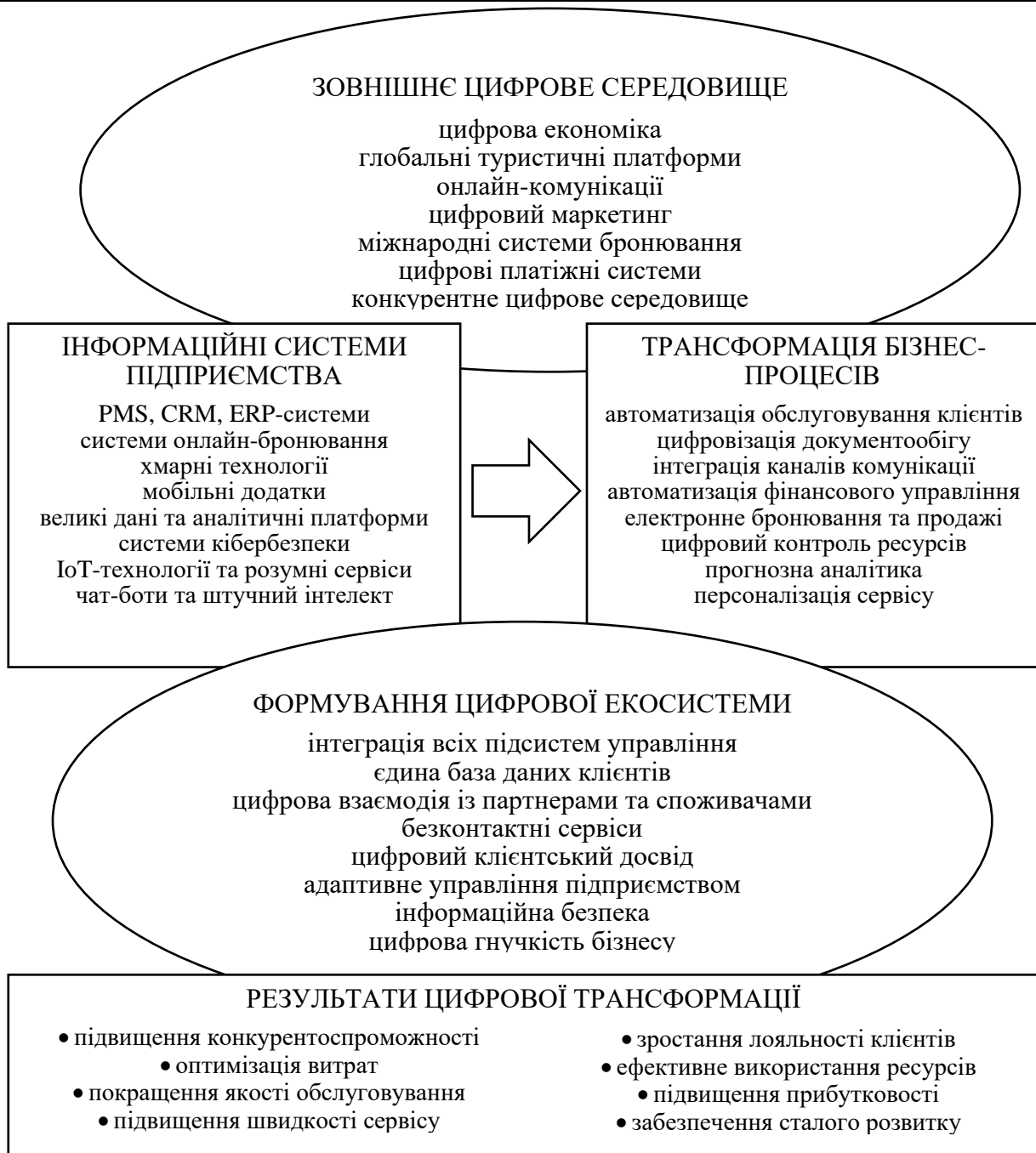


Рис. 2. Цифрова екосистема підприємства сфери гостинності під впливом сучасних інформаційних систем

Джерело: авторська розробка

Сучасні інформаційні системи забезпечують інтеграцію всіх бізнес-процесів у єдину цифрову екосистему, підвищують ефективність управління,

сприяють автоматизації сервісних операцій і формуванню персоналізованого клієнтського досвіду. У результаті цифровізації підприємства сфери гостинності отримують можливість адаптуватися до динамічних змін зовнішнього середовища, посилювати конкурентні переваги та забезпечувати сталий розвиток в умовах цифрової економіки.

Водночас розширення цифрової екосистеми супроводжується зростанням ризиків інформаційної безпеки, що перетворює проблему захисту інформації на один із ключових напрямів забезпечення стабільного функціонування підприємств сфери гостинності.

Відмінною рисою підприємств готельно-ресторанного господарства є високий рівень концентрації персональних, фінансових і комерційних даних. Готелі, ресторани та туристичні комплекси щоденно обробляють великий обсяг інформації про клієнтів, зокрема персональні дані, платіжну інформацію, історію бронювань, електронні транзакції та внутрішню управлінську документацію. Саме тому підприємства сфери гостинності дедалі частіше стають об'єктами кібератак, спрямованих на несанкціонований доступ до інформаційних систем, викрадення конфіденційних даних і порушення роботи цифрової інфраструктури.

Серед найбільш небезпечних проблем інформаційної безпеки підприємств готельно-ресторанного господарства особливе місце займають кібератаки на системи бронювання, фінансові сервіси та корпоративні мережі. Найвідомішим прикладом стала масштабна кібератака на «MGM Resorts International» в 2023 р. Внаслідок атаки було порушено роботу готелів і казино компанії: гості не могли користуватися цифровими ключами, онлайн-бронюванням, банкоматами та електронними платіжними системами [11]. За оцінками компанії, збитки від інциденту склали близько 100 млн дол. Також було викрадено персональні дані клієнтів, зокрема контактну інформацію та документи, що посвідчують особу [12].

Було встановлено, що причиною проникнення в інформаційну систему «MGM Resorts» стала соціальна інженерія. Хакери використали метод «вішингу» тобто телефонного шахрайства, під час якого зловмисники, видаючи себе за співробітника компанії, переконали ІТ-службу змінити облікові дані доступу [13]. Після цього було здійснено розгортання програм-вимагачів, що паралізували значну частину цифрової інфраструктури підприємства [14].

Іншим яскравим прикладом є витік даних у «Marriott International», який вважається одним із найбільших інцидентів у сфері гостинності. Внаслідок зламу бази даних «Starwood» було скомпрометовано інформацію про приблизно 500 млн гостей готелів у різних країнах світу [15]. Зловмисники отримали доступ до паспортних даних, номерів телефонів, адрес електронної пошти, історії

подорожей та платіжної інформації клієнтів. Розслідування показало, що несанкціонований доступ до системи тривав декілька років, що свідчило про недостатній рівень моніторингу кіберзагроз та слабкість систем захисту корпоративної інфраструктури.

Суттєву загрозу для підприємств сфери гостинності становлять і атаки програм-вимагачів. На початку 2026 року японська готельна мережа «Washington Hotel» зазнала кібератаки, внаслідок якої було порушено роботу внутрішніх серверів та POS-систем. Компанія була змушена терміново ізолювати частину цифрової інфраструктури та залучити правоохоронні органи й експертів із кібербезпеки для локалізації загроз [16].

Велику проблему становить уразливість систем Інтернету речей, які активно впроваджуються в сучасних готелях по всьому світу. Інтелектуальні системи управління номерами, цифрові замки, IPTV, системи клімат-контролю та мобільні ключі часто мають недостатній рівень захисту. Дослідження у сфері готельної кібербезпеки [17] показало, що значна частина IoT-пристроїв у готелях містить відомі вразливості через відсутність оновлень програмного забезпечення, слабкі паролі та недостатнє шифрування даних.

Дослідження інцидентів у сфері гостинності [13] показало, що помилки персоналу, недостатня цифрова грамотність та нехтування правилами інформаційної безпеки нерідко стають причиною компрометації інформаційних систем. Саме через соціальну інженерію та недостатню підготовку працівників було здійснено низку атак на великі міжнародні готельні мережі.

Після серії масштабних витоків даних щодо «Marriott International» Федеральна торгова комісія США зобов'язала компанію суттєво посилити систему кіберзахисту, удосконалити політику зберігання персональних даних та забезпечити дотримання сучасних стандартів цифрової безпеки [15].

Реальна практика роботи підприємств готельно-ресторанного господарства показує, що цифровізація бізнес-процесів водночас створює нові можливості для розвитку та генерує значні кіберризики. Проблемою для багатьох підприємств сфери гостинності залишається висока вартість впровадження сучасних кіберзахисних систем. Комплексне забезпечення інформаційної безпеки потребує значних інвестицій у програмне забезпечення, системи шифрування даних, резервне копіювання інформації, мережевий моніторинг, антивірусний захист і навчання персоналу. Для малого та середнього бізнесу такі витрати нерідко є фінансово обтяжливими, що стримує повноцінне впровадження сучасних кібербезпекових механізмів.

У зв'язку з цим забезпечення інформаційної безпеки підприємств готельно-ресторанного господарства потребує формування комплексної системи кіберзахисту, яка має охоплювати технологічний, організаційний та кадровий

рівні управління. До основних напрямів забезпечення інформаційної безпеки пропонуємо відносити: впровадження багаторівневої автентифікації, систем шифрування даних, регулярного аудиту інформаційної безпеки, резервного копіювання інформації, моніторингу кіберзагроз та підвищення рівня цифрової компетентності персоналу.

Висновки. Інформаційні системи сьогодні це стратегічна основа розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму в умовах цифрової економіки. Цифровізація бізнес-процесів забезпечує трансформацію традиційної моделі функціонування підприємств сфери гостинності шляхом інтеграції управлінських, фінансових, маркетингових та сервісних процесів у єдину цифрову екосистему. Використання сучасних інформаційних систем, таких як CRM-, ERP-, PMS-систем, цифрових платформ бронювання, хмарних технологій, мобільних застосунків та інформаційно-аналітичних систем, тощо, сприяє автоматизації операційної діяльності, оптимізації використання ресурсів, підвищенню швидкості обслуговування клієнтів та формуванню персоналізованого клієнтського досвіду. Інформаційні системи забезпечують підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності, сприяють адаптації до кризових умов і створюють передумови для сталого розвитку галузі.

Сучасні інформаційні системи трансформували традиційну модель управління та забезпечили перехід до цифрового, клієнтоорієнтованого та адаптивного формату функціонування підприємств. У дослідженні запропоновано авторське бачення цифрової екосистеми підприємства сфери гостинності, яке, порівняно з існуючими, дає змогу комплексно відобразити взаємозв'язок між інформаційними системами, бізнес-процесами та результатами цифрової трансформації. Водночас встановлено, що активна цифровізація супроводжується зростанням ризиків для інформаційної безпеки. Проаналізовано сучасні кіберзагрози у сфері гостинності, серед яких: атаки на системи бронювання, витоки персональних даних, уразливість IoT-технологій, фішингові атаки та вплив людського фактору. Реальні приклади кібератак на міжнародні готельні мережі підтвердили необхідність формування комплексної системи кіберзахисту підприємств сфери гостинності.

Перспективи подальших досліджень. Подальший розвиток підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму безпосередньо залежить від рівня інтеграції сучасних інформаційних систем, ефективності цифрового управління та здатності підприємств забезпечувати інформаційну безпеку в умовах зростання кіберризиків. Саме інформаційні системи сьогодні формують основу цифрової конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності та визначають перспективи їхнього сталого розвитку.

Список використаних джерел:


1. Зайцева Н. Інформатизація діяльності підприємств гостинності: тенденції розвитку, досвід для України. *Наукові перспективи*. 2015. Том 1 № 12. DOI: <https://doi.org/10.31498/2225-6407.12.2015.82056>
2. Кругляк Г. Дослідження ролі інноваційних технологій в управлінні підприємствами готельно-ресторанного господарства. *Economic and Food Security of Ukraine*, 2019. Vol 6. no 3-4. P. 58-64, DOI: <https://doi.org/10.15673/efs.v6i3-4.1287>
3. Суліденко В. Т., Гуштан Т. В., Каганець-Гаврилко Л. П., Вакула І. Сучасні інформаційні системи в готельно-ресторанному бізнесі. *Академічні візії*. 2025. Вип. 41, DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15306137>
4. Захарова Т. В. Вплив цифрових технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Здобутки економіки: перспективи та інновації*. 2025. Вип. 14. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14762400>
5. Земліна Ю., Букатов А. Інформаційні технології як фактор конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства: аналітичний зріз ринку України. *Ресторанний і готельний консалтинг: інновації*. 2025. Вип. 7. № 4. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.7.2.2024.335173>
6. Zemlina Yu., Peresichna S., Oliinyk O., Danylenko O., Krasovskyi S., Vasylenko O. Ensuring the Efficiency of Service, Technology, and Management Processes in the Hotel and Restaurant Business. *WSEAS Transactions on Environment and Development*. 2023. Vol. 19. P. 1132-1144. DOI: <https://doi.org/10.37394/232015.2023.19.105>
7. Земліна Ю. В., Букатов А. Г. Концептуальна модель застосування сучасних інформаційних технологій у діяльності готельно-ресторанного підприємства. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія: "Економічні науки"*. 2024. № 10. DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2024-10-10375>
8. Петренко С. Аналіз інформаційного розвитку підприємств в сфері туризму. *Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry*. 2023. Вип. 4 (10). С. 32-42, DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.4\(10\).2023.4](https://doi.org/10.32782/2708-4949.4(10).2023.4)
9. Gajić T., Petrović M.D., Pešić A.M., Conić M., Gligorijević N. Innovative Approaches in Hotel Management: Integrating Artificial Intelligence (AI) and the Internet of Things (IoT) to Enhance Operational Efficiency and Sustainability. *Sustainability*. 2024. Vol. 16 (17). 7279. DOI: <https://doi.org/10.3390/su16177279>
10. Gajić T., Vukolić D., Bugarčić J., Đoković F., Spasojević A., Knežević S., Đorđević Boljanović J., Glišić S., Matović S., Dávid L.D. The Adoption of Artificial Intelligence in Serbian Hospitality: A Potential Path to Sustainable Practice. *Sustainability*. 2024. Vol. 16(8). 3172. DOI: <https://doi.org/10.3390/su16083172>



11. MGM Resorts confirms hackers stole customers' personal data during cyberattack. TechCrunch. 2023. URL: <http://techcrunch.com/2023/10/06/mgm-resorts-admits-hackers-stole-customers-personal-data-cyberattack>
12. Kelleher S, R. Inside The Ransomware Attack That Shut Down MGM Resorts. Forbes. 2023. URL: <https://www.forbes.com/sites/suzannerowankelleher/2023/09/13/ransomware-attack-mgm-resorts>
13. Case Study: MGM Resorts Ransomware Attack. HackWell. URL: https://www.hackwell.tech/nexis_case_study/ransomware-attack-case
14. Calvo J. MGM Resorts Scattered Spider: Social Engineering as a Weapons Platform. 2023. URL: <https://decipheru.com/decipher-files/mgm-resorts>
15. Davis W. Marriott and Starwood hotels will have to get better at data security. URL: <https://www.theverge.com/2024/12/23/24328437/ftc-marriott-international-starwood-hotels-order-data-security-cyberattacks-hacks-ransomware>
16. Fadilpašić S. Top Japanese hotel brand reveals cyberattack - Washington hotels hit by ransomware. 2026. February. URL: <https://www.techradar.com/pro/security/top-japanese-hotel-brand-reveals-cyberattack-washington-hotels-hit-by-ransomware>
17. Shabani N. A study of cyber security in hospitality industry- threats and countermeasures: case study in Reno, Nevada. 2017. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.1705.02749>.



Ілона ПІУРЕНКО

Doctor of Economic Sciences, Associate Professor,
Professor of the Department of Hotel and Restaurant Management and Tourism,
Mykolaiv National Agrarian University,
Mykolaiv, Ukraine,
 <https://orcid.org/0000-0002-5945-7051>
ilonapiyurenko@gmail.com

THE IMPACT OF INFORMATION SYSTEMS ON THE DEVELOPMENT OF HOTEL, RESTAURANT, AND TOURISM ENTERPRISES

Abstract. *The article is devoted to substantiating the theoretical provisions regarding the impact of information systems on the development of hotel, restaurant, and tourism enterprises in the context of the digital transformation of the economy. The relevance of the research topic is determined by the rapid development of digital technologies, the intensification of global competition in the market of tourism and hospitality services, the need to improve the efficiency of management in hospitality enterprises, as well as the growing role of information systems in ensuring business competitiveness and adaptability to crisis conditions. The study aims to substantiate the theoretical provisions concerning the impact of information systems on the development of hotel, restaurant, and tourism enterprises and to determine the role of digital technologies in shaping a modern management model for hospitality enterprises.*

The article examines the peculiarities of the digital transformation of hotel, restaurant, and tourism enterprises driven by modern information systems. It has been determined that information systems have become a key factor in modernizing business processes, automating service operations, integrating enterprise functional subsystems, and forming a unified digital management environment. The study investigates a modern model of hotel and restaurant enterprise functioning that integrates booking systems, CRM technologies, financial and analytical platforms, digital communication channels, resource management systems, and information-analytical support for managerial decision-making. The research demonstrates that modern information systems enable the automation of booking and sales processes, service personalization, optimization of resource utilization, increased speed of information processing, and the formation of a digital ecosystem for hospitality enterprises. The role of CRM systems, digital platforms, artificial intelligence technologies, the Internet of Things, cloud solutions, and information-analytical systems in the development of hospitality and tourism enterprises has been identified. The study of digitalization processes in hospitality enterprises identified several



problems and risks related to ensuring information security. It has been established that hotel and restaurant enterprises are increasingly targeted by cyberattacks due to the high concentration of personal, financial, and commercial data. The article examines large-scale cyberattacks on international hotel chains that disrupted digital infrastructure and led to leaks of customers' confidential information. It was revealed that the most common threats include ransomware attacks, social engineering, vulnerabilities of IoT devices, insufficient digital literacy of personnel, and weaknesses in corporate network protection systems.

Overall, the study of the impact of information systems on the development of hotel, restaurant, and tourism enterprises demonstrated that digitalization has formed a new management model for hospitality enterprises based on the integration of information technologies into all business processes and focused on increasing operational efficiency, service personalization, ensuring digital interaction with consumers, and creating competitive advantages.

Keywords: *information systems, hotel and restaurant industry, hospitality sector, tourism, digitalization, digital ecosystem, information security.*

Надійшла до редакції: 01.05.2026

Пройшла рецензування: 15.05.2026

Прийнята до друку: 22.05.2026

Опублікована: 29.05.2026