

ВПЛИВ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРАЦІ Й КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Л. В. ТРАНЧЕНКО, доктор економічних наук
О. М. ТРАНЧЕНКО, кандидат економічних наук
Уманський національний університет

Стаття присвячена комплексному дослідженню впливу цифрової трансформації та технологій штучного інтелекту на ефективність праці й конкурентоспроможність персоналу індустрії гостинності. Обґрунтовано, що інтеграція технологій штучного інтелекту змінює характер праці, знижуючи частку рутинних операцій і підвищуючи значення аналітичних, комунікативних і цифрових навичок працівників. Досліджено основні механізми впливу ШІ на продуктивність праці, зокрема автоматизацію процесів, покращення управлінських рішень, зниження кількості помилок і підвищення якості обслуговування. Особливу увагу приділено ролі людського капіталу як ключового чинника ефективності цифрових змін. Встановлено, що результативність впровадження інновацій залежить від рівня підготовки персоналу, організаційної культури та ефективності управління змінами. Узагальнення міжнародного досвіду дозволило виявити відмінності у підходах до використання ШІ та підтвердити його роль як інструмента підсилення праці, а не її заміни. Отримані результати можуть бути використані для вдосконалення управління персоналом у готельному секторі в умовах цифровізації.

Ключові слова: цифрова трансформація, штучний інтелект, ефективність праці, конкурентоспроможність персоналу, індустрія гостинності, готельний бізнес, людський капітал, автоматизація, цифрові компетентності.

Постановка проблеми. Технології штучного інтелекту (ШІ) упродовж останніх років перетворилися на один із ключових факторів структурних змін у сфері послуг, зокрема в індустрії гостинності. Їх впровадження не лише оптимізує операційні процеси, а й змінює саму природу трудової діяльності, трансформуючи взаємодію між працівником, організацією та клієнтом [1, 13]. У готельному секторі ці трансформації набувають особливої ваги, оскільки якість послуг значною мірою залежить від людського фактору здатності персоналу забезпечувати індивідуалізований сервіс, емоційну взаємодію та швидке реагування на нестандартні ситуації [3, 9]. Саме тому інтеграція ШІ не може розглядатися виключно як технологічний процес: вона безпосередньо впливає на структуру зайнятості, зміст праці, систему мотивації та психологічний стан працівників.

Використання інтелектуальних систем у готелях забезпечує автоматизацію стандартних операцій (бронювання, реєстрація, обробка запитів), підвищує точність управлінських рішень і сприяє більш ефективному використанню

ресурсів. Разом із тим цифровізація формує нові вимоги до персоналу: зростає значення цифрової грамотності, аналітичного мислення та здатності працювати в середовищі взаємодії «людина – алгоритм».

Поряд із новими можливостями виникають і ризики. Серед них – технострес, страх втрати роботи, зниження автономії працівників та зміна характеру контролю з боку керівництва [2, 12]. У поєднанні з традиційними проблемами галузі (висока плинність кадрів, емоційне навантаження, нерівномірний графік роботи) ці фактори ускладнюють процес адаптації персоналу до цифрових змін [6, 9]. Актуальність дослідження підтверджується динамікою наукового інтересу до теми. Як зазначають Law R., Lin K. J., Ye H. [7], кількість досліджень у сфері ШІ в готельній індустрії стрімко зростає, що свідчить про формування нового міждисциплінарного наукового напрямку.

Попри значну кількість робіт, більшість із них зосереджена на клієнтському досвіді або технологічних аспектах впровадження ШІ, тоді як питання впливу цифровізації на ефективність праці персоналу залишаються недостатньо дослідженими [5, 8]. У зв'язку з цим метою даної роботи є виявлення закономірностей впливу технологій штучного інтелекту на ефективність праці працівників готельного сектору та визначення умов, за яких впровадження ШІ сприяє підвищенню продуктивності і якості обслуговування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичною основою дослідження виступають концепції людського капіталу, сформульовані у працях Беккера Г., Бухаліс Д., Молдавська І., відповідно до яких продуктивність праці визначається рівнем освіти, професійних компетенцій та здатністю до адаптації. У сучасних умовах цифрової економіки ці підходи трансформуються: ключовим фактором ефективності стає здатність працівників інтегрувати цифрові технології у професійну діяльність [5, 13].

Аналіз сучасних досліджень дозволяє виділити кілька основних напрямів вивчення впливу штучного інтелекту на індустрію гостинності. Дослідження Limna P. [1], Chung K. C. та Tan P. J. B. [8], значний внесок у дослідження цифрової трансформації туристичної та готельної індустрії зробили українські науковці Любіцева О. О. [16], Ткаченко Т. І. [14], Кифяк В. Ф. [17] та ін., у працях яких обґрунтовано роль інноваційних технологій, цифрових платформ і людського капіталу у підвищенні конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності.

Окремий напрям досліджень присвячений негативним наслідкам впровадження ШІ. Так, Pericleous K. [2] та Sharif M. N. [9] аналізують феномен техностресу та страху втрати роботи серед працівників готелів. Дослідження Cozzio C. [10] показують, що сприйняття технологій як загрози може знижувати мотивацію та залученість персоналу, що негативно впливає на ефективність праці.

В умовах цифровізації суттєво змінюються вимоги до професійних компетенцій. Українські дослідники Ткаченко Т. І. [15], Кифяк В. Ф. [17], а також Bower M. [12] підкреслюють, що ключовими стають цифрові навички, аналітичне мислення та здатність працювати з інформаційними системами. Дослідження C. Giousmpasoglou та Marinakou E. [3], а також Saputra F. E., Buhalis D., Augustyn M. M., Marangos S. [4] акцентують увагу на проблемах високої плинності кадрів, емоційного навантаження та складності управління

персоналом у готелях. Встановлено, що ефективне впровадження ІІІ можливе лише за умови трансформації HR-практик, зокрема систем мотивації, навчання та оцінювання персоналу. Окрему групу становлять дослідження, присвячені впливу ІІІ на клієнтський досвід. Law R. [7] та Sigala M. [6], Dwivedi Y. K., Pandey N., Currie W., Micu A. [11], доводять, що інтелектуальні системи підвищують рівень задоволеності клієнтів завдяки персоналізації послуг і швидкості обслуговування.

Водночас надмірна автоматизація може знижувати якість міжособистісної взаємодії, що є критично важливим для готельної індустрії. Проведений аналіз показує, що існує суттєвий науковий розрив: більшість досліджень зосереджена на технологічних або клієнтських аспектах, тоді як вплив ІІІ на ефективність праці персоналу, його мотивацію та структуру трудових процесів досліджено недостатньо системно. Це зумовлює необхідність комплексного підходу, який поєднує: технологічні фактори; організаційні умови; поведінкові аспекти. Саме такий підхід реалізовано у даному дослідженні.

Метою статті є комплексне дослідження впливу цифрової трансформації та технологій штучного інтелекту на ефективність праці й конкурентоспроможність персоналу індустрії гостинності, а також виявлення закономірностей трансформації трудових процесів і обґрунтування умов, за яких впровадження інноваційних технологій забезпечує підвищення продуктивності праці та якості обслуговування.

Методика дослідження ґрунтується на поєднанні загальнонаукових і спеціальних методів пізнання, що забезпечують комплексний аналіз впливу технологій штучного інтелекту на трудові процеси в індустрії гостинності. У роботі використано системний підхід для дослідження взаємозв'язку технологічних, організаційних і поведінкових факторів; контент-аналіз наукових джерел для узагальнення теоретичних підходів; порівняльний аналіз для виявлення особливостей впровадження ІІІ у різних країнах; метод узагальнення та наукової абстракції для формування висновків. Інформаційною базою дослідження стали наукові публікації вітчизняних і зарубіжних авторів, дані міжнародних організацій, а також аналітичні звіти щодо впровадження технологій штучного інтелекту в готельному секторі.

Результати дослідження. Проведений аналіз засвідчив, що впровадження технологій штучного інтелекту в готельному секторі не можна розглядати лише як процес технічної модернізації або автоматизації окремих операцій. Йдеться про глибшу зміну організації праці, у межах якої трансформуються функції персоналу, характер управлінських рішень, система професійних компетентностей і механізми взаємодії між працівниками, клієнтами та цифровими інструментами. ІІІ поступово переходить від ролі допоміжного інструмента до елемента управлінської інфраструктури, що впливає на продуктивність праці, якість сервісу та стабільність внутрішніх бізнес-процесів.

Специфіка готельної індустрії полягає в тому, що ефективність праці тут визначається не лише швидкістю виконання операцій, а й якістю комунікації з гостем, здатністю персоналу реагувати на нестандартні ситуації, підтримувати емоційний контакт і забезпечувати персоналізований сервіс. Саме тому вплив ІІІ у цій сфері має подвійний характер. З одного боку, інтелектуальні системи

зменшують навантаження на працівників, автоматизуючи бронювання, реєстрацію, обробку запитів, аналіз відгуків, планування завантаженості номерного фонду та розподіл операційних завдань. З іншого боку, цифровізація змінює очікування до персоналу: працівник уже не просто виконує стандартну операцію, а контролює цифровий процес, інтерпретує дані, вирішує складні ситуації та забезпечує якість людської взаємодії там, де алгоритм не може замінити емпатію.

У результаті впровадження ШІ спостерігається перерозподіл трудових функцій між людиною і цифровими системами. Рутинні, повторювані й технічно стандартизовані операції поступово передаються алгоритмам, тоді як за персоналом зберігаються функції, пов'язані з контролем якості, комунікацією, індивідуальним підходом до гостя та вирішенням нестандартних проблем. Це свідчить не про витіснення працівника з трудового процесу, а про зміну змісту його професійної ролі. Праця набуває більш аналітичного, сервісно-комунікативного та координаційного характеру.

Встановлено, що найбільш помітний позитивний ефект ШІ проявляється у фронт-офісних процесах, управлінні доходами та операційній діяльності готелю. У фронт-офісі цифрові асистенти, чат-боти, системи онлайн-бронювання та автоматизованої реєстрації дозволяють скоротити час обслуговування гостей і знизити навантаження на працівників рецепції. У сфері управління доходами алгоритми прогнозування попиту, аналізу сезонності, поведінки клієнтів і динамічного ціноутворення підвищують точність управлінських рішень. В операційній діяльності інтелектуальні системи сприяють раціональнішому розподілу завдань між службами клінінгу, технічного обслуговування та адміністративного персоналу.

Разом із тим результати дослідження показують, що ефективність використання ШІ залежить не лише від наявності технологій, а передусім від готовності персоналу до їх використання. Якщо працівники не володіють достатніми цифровими навичками, не розуміють логіки роботи нових систем або сприймають їх як загрозу власній зайнятості, потенційні переваги цифровізації істотно знижуються. У таких умовах ШІ може не посилювати ефективність, а навпаки викликати опір, професійну невпевненість, технострес і зниження мотивації.

Особливе значення має організаційна культура підприємства. У готелях, де впровадження цифрових технологій супроводжується навчанням персоналу, відкритою комунікацією з керівництвом і поясненням цілей змін, працівники частіше сприймають ШІ як інструмент підтримки. У таких умовах зростає їхня залученість, підвищується готовність до інновацій, а цифрові інструменти стають частиною професійного розвитку. Натомість за відсутності належної комунікації ШІ може сприйматися як механізм контролю або загроза, що посилює напруженість у колективі. Важливим результатом є встановлення того, що ШІ впливає на ефективність праці не прямо, а через систему посередницьких чинників. До них належать рівень цифрових компетентностей персоналу, якість управління змінами, довіра до керівництва, прозорість алгоритмічних рішень, психологічна готовність працівників і наявність програм професійної адаптації. Саме ці чинники визначають, чи трансформуються технологічні можливості у реальне підвищення продуктивності та якості сервісу.

Алгоритмічне управління, яке дедалі активніше використовується у готельному бізнесі, забезпечує більшу прозорість розподілу завдань, стандартизацію процесів і об'єктивізацію оцінювання результатів праці. Проте його ефект не є однозначним. За умови збалансованого застосування воно сприяє кращій координації, скороченню помилок і підвищенню дисципліни виконання завдань. Водночас надмірна алгоритмізація контролю може знижувати автономію працівників, формувати відчуття постійного нагляду та зменшувати довіру до управлінської системи.

Порівняльний аналіз європейської та української практик показав, що цифрова трансформація готельного сектору відбувається за різними моделями. У європейських готелях ІІІ переважно інтегрується у процеси аналізу клієнтського досвіду, генерації контенту, управління відгуками, прогнозування попиту та динамічного ціноутворення. Такий підхід демонструє орієнтацію на підвищення якості управлінських рішень і персоналізацію сервісу. Водночас основними бар'єрами залишаються висока вартість технологій, технічна складність інтеграції та нестача відповідних компетентностей у персоналу.

Українському готельному секторі цифровізація має більш прикладний характер і спрямована насамперед на автоматизацію внутрішніх процесів, компенсацію кадрового дефіциту та зниження частки рутинної праці. Такий підхід пояснюється високою актуальністю кадрових проблем, зокрема нестачею кваліфікованих працівників і потребою в оптимізації трудових витрат. Отже, якщо в європейській моделі ІІІ частіше використовується як інструмент підвищення якості сервісу й аналітичного управління, то в українській як засіб організаційної стабілізації та часткового подолання кадрових обмежень.

Попри відмінності, обидві моделі підтверджують спільну закономірність: ІІІ у готельному секторі розглядається не як повна заміна людини, а як засіб підсилення її праці. Найбільш ефективними є ті практики, де цифрові рішення не витісняють персонал із сервісного процесу, а звільняють його від рутинних операцій і створюють можливість зосередитися на більш складних, творчих і комунікативних завданнях.

Таким чином, результати дослідження дозволяють стверджувати, що вплив ІІІ на ефективність праці є багатовимірним. Він проявляється на операційному рівні через скорочення часу виконання завдань і зменшення кількості помилок; на управлінському рівні через підвищення точності планування, контролю та прогнозування; на кадровому рівні через зміну професійних компетентностей; на поведінковому рівні через вплив на мотивацію, залученість і психологічний стан персоналу.

Отже, ключовою умовою результативного впровадження ІІІ є не сама наявність цифрових технологій, а їх інтеграція в організаційне середовище, орієнтоване на розвиток людини. Позитивний ефект можливий тоді, коли автоматизація поєднується з навчанням, підтримкою персоналу, прозорим управлінням і збереженням автономії працівників. У такому випадку ІІІ виступає не фактором соціальної напруженості, а інструментом підвищення продуктивності, якості сервісу та конкурентоспроможності готельного підприємства.

Висновки. Проведене дослідження дозволило встановити, що вплив технологій штучного інтелекту на ефективність праці працівників готельного сектору має системний і багатовимірний характер, охоплюючи технологічні, організаційні та соціально-психологічні аспекти функціонування підприємств.

Отримані результати підтверджують, що впровадження ШІ сприяє оптимізації трудових процесів за рахунок автоматизації рутинних операцій, підвищення точності управлінських рішень та більш раціонального використання ресурсів. При цьому відбувається трансформація змісту праці: зменшується частка стандартних операцій і зростає значення аналітичних, комунікативних і сервісних компетенцій персоналу. Водночас встановлено, що ефективність впровадження ШІ визначається не стільки рівнем технологічного оснащення, скільки якістю організаційного середовища, рівнем підготовки персоналу та ефективністю управління змінами. За відсутності належної підтримки з боку керівництва та системи навчання цифрові інновації можуть супроводжуватися техностресом, зниженням мотивації та опором персоналу.

Дослідження показало, що ключовим фактором успішної цифрової трансформації є розвиток людського капіталу. Саме через підвищення цифрових компетенцій, формування адаптивності та готовності до інновацій технологічні зміни трансформуються у реальне зростання продуктивності праці. Порівняльний аналіз міжнародного досвіду засвідчив, що незалежно від рівня цифрової зрілості ринку, ШІ розглядається як інструмент підсилення праці, а не її заміни. Найбільш ефективними є ті моделі, в яких забезпечується баланс між автоматизацією процесів і збереженням ролі людини у формуванні якості сервісу.

Таким чином, можна зробити узагальнений висновок, що стійке підвищення ефективності праці в готельному секторі можливе лише за умов комплексної інтеграції технологій штучного інтелекту, розвитку людського капіталу та формування організаційної культури, орієнтованої на підтримку, навчання і довіру. У таких умовах ШІ трансформується з інструмента автоматизації у стратегічний фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.

Література:

1. Limna P. Artificial intelligence (AI) in the hospitality industry: a review article. *International Journal of Computing Sciences Research*. 2023. Vol. 7. P. 1306–1317. <https://doi.org/10.25147/ijcsr.2017.001.1.103>.
2. Pericleous K., Liasidou S., Dyankov T. AI and hotel employees' coexistence: a helpful tool or a threat to job loss? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. 2025. Vol. 17, № 1. P. 132–143. <https://doi.org/10.1108/WHATTT-01-2025-0001>.
3. Giousmpasoglou C., Marinakou E. *The Contemporary Hotel Industry: A People Management Perspective*. Cham: Springer, 2024. 289 p. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-52471-9>.
4. Saputra F. E., Buhalis D., Augustyn M. M., Marangos S. Anthropomorphism-based artificial intelligence robots in hospitality and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. 2024. Vol. 15, № 5. P. 790–807. <https://doi.org/10.1108/JHTT-03-2024-0171>.

5. Buhalis D., Moldavska I. Voice assistants in hospitality: using artificial intelligence for customer service. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. 2022. Vol. 13, № 3. P. 386–403. <https://doi.org/10.1108/JHTT-03-2021-0104>.
6. Sigala M. et al. Understanding the impact of ChatGPT on tourism and hospitality: trends, prospects and research agenda. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2024. Vol. 60. P. 384–390. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2024.08.004>.
7. Law R., Lin K. J., Ye H. Artificial intelligence research in hospitality: a state-of-the-art review and future directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2024. Vol. 36, № 6. P. 2049–2068. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2023-0189>.
8. Chung K. C., Tan P. J. B. Artificial intelligence and internet of things to improve smart hospitality services. *Internet of Things*. 2025. Vol. 31. Article 101544. <https://doi.org/10.1016/j.iot.2025.101544>.
9. Sharif M. N., Zhang L., Asif M., Alshdaifat S. M., Hanaysha J. R. Artificial intelligence and employee outcomes: investigating the role of job insecurity and tech stress in the hospitality industry. *Acta Psychologica*. 2025. Vol. 253. Article 104733. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104733>.
10. Cozzio C. Artificial intelligence adoption in hospitality: challenges and opportunities. *Tourism Review*. 2025. <https://doi.org/10.1108/TR-10-2024-0913>.
11. Dwivedi Y. K., Pandey N., Currie W., Micu A. Leveraging ChatGPT and other generative artificial intelligence-based applications in the hospitality and tourism industry: practices, challenges and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2024. Vol. 36, №. 1. P. 1–12. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2023-0686>.
12. Bower M. Technology-mediated learning theory. *British Journal of Educational Technology*. 2019. Vol. 50, №. 3. P. 1035–1048. <https://doi.org/10.1111/bjet.12771>.
13. Becker G. S. *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. 3rd ed. Chicago : University of Chicago Press, 1993. 390 p. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226041223.001.0001>.
14. Ткаченко Тетяна Іванівна Ткаченко Т. І. Туристичний продукт та механізми його просування в умовах цифрової економіки. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2021. № 4. С. 45–57.
15. Ткаченко Тетяна Іванівна Ткаченко Т. І., Бойко М. Г. Людський капітал та цифрові компетентності у сфері гостинності. Науковий вісник Ужгородського університету. 2023. Вип. 2 (58). С. 88–96.
16. Любіцева Олена Олександрівна Любіцева О. О. Сучасні тенденції розвитку туристичного ринку в умовах цифровізації економіки. Географія та туризм. 2022. Вип. 67. С. 5–14.
17. Кифяк Василь Федорович Кифяк В. Ф. Конкурентні переваги розвитку туристичної індустрії України в умовах цифрової трансформації. Економіка та держава. 2023. № 2. С. 21–27.

References:

1. Limna, P. (2023). Artificial intelligence (AI) in the hospitality industry: A review article. *International Journal of Computing Sciences Research*, 7, 1306–1317. <https://doi.org/10.25147/ijcsr.2017.001.1.103>.

2. Pericleous, K., Liasidou, S., & Dyankov, T. (2025). AI and hotel employees' coexistence: A helpful tool or a threat to job loss? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 17(1), 132–143. <https://doi.org/10.1108/WHATT-01-2025-0001>.
3. Giousmpasoglou, C., & Marinakou, E. (2024). *The contemporary hotel industry: A people management perspective*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-52471-9>.
4. Saputra, F. E., Buhalis, D., Augustyn, M. M., & Marangos, S. (2024). Anthropomorphism-based artificial intelligence robots in hospitality and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 15(5), 790–807. <https://doi.org/10.1108/JHTT-03-2024-0171>.
5. Buhalis, D., & Moldavska, I. (2022). Voice assistants in hospitality: Using artificial intelligence for customer service. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 13(3), 386–403. <https://doi.org/10.1108/JHTT-03-2021-0104>
6. Sigala, M., Ooi, K. B., Tan, G., Aw, E., Buhalis, D., Cham, T. H., Chen, M. M., Dwivedi, Y., Gretzel, U., Inversini, A., Jung, T., Law, R., & Ye, I. (2024). Understanding the impact of ChatGPT on tourism and hospitality: Trends, prospects and research agenda. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 60, 384–390. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2024.08.004>.
7. Law, R., Lin, K. J., & Ye, H. (2024). Artificial intelligence research in hospitality: A state-of-the-art review and future directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(6), 2049–2068. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2023-0189>.
8. Chung, K. C., & Tan, P. J. B. (2025). Artificial intelligence and internet of things to improve smart hospitality services. *Internet of Things*, 31, 101544. <https://doi.org/10.1016/j.iot.2025.101544>.
9. Sharif, M. N., Zhang, L., Asif, M., Alshdaifat, S. M., & Hanaysha, J. R. (2025). Artificial intelligence and employee outcomes: Investigating the role of job insecurity and techNostress in the hospitality industry. *Acta Psychologica*, 253, 104733. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104733>.
- 10 Cozzio, C. (2025). Artificial intelligence adoption in hospitality: Challenges and opportunities. *Tourism Review*. <https://doi.org/10.1108/TR-10-2024-0913>
11. Dwivedi, Y. K., Pandey, N., Currie, W., & Micu, A. (2024). Leveraging ChatGPT and other generative artificial intelligence-based applications in the hospitality and tourism industry: Practices, challenges and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(1), 1–12. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2023-0686>.
12. Bower, M. (2019). Technology-mediated learning theory. *British Journal of Educational Technology*, 50(3), 1035–1048. <https://doi.org/10.1111/bjet.12771>
13. Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226041223.001.0001>.
14. Tkachenko, T. I. (2021). Tourist product and mechanisms of its promotion in the digital economy. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho torhovelno-ekonomichnoho universytetu*, 4, 45–57.
15. Liubitseva, O. O. (2022). Modern trends in tourism market development under digitalization conditions. *Heohrafiia ta turyzm*, 67, 5–14.

16. Kifiak, V. F. (2023). Competitive advantages of tourism industry development in Ukraine under digital transformation conditions. *Ekonomika ta derzhava*, 2, 21–27.

17. Tkachenko, T. I., & Boiko, M. H. (2023). Human capital and digital competencies in the hospitality sector. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu*, 2(58), 88–96.

Annotation

Trachenko L. V., Trachenko O. M.

The impact of digital transformation and artificial intelligence technologies on the labor efficiency and competitiveness of hospitality industry personnel

The article presents a comprehensive analysis of the impact of digital transformation and artificial intelligence (AI) technologies on labor efficiency and the competitiveness of personnel in the hospitality industry. The relevance of the research is driven by the rapid digitalization of the hotel sector, which is accompanied not only by the automation of operational processes but also by profound changes in the nature of work, professional roles, and human resource management practices.

The study demonstrates that the integration of AI technologies leads to a significant transformation of labor processes, characterized by a reduction in routine and repetitive tasks and an increasing importance of analytical, communicative, and digital competencies among employees. AI-based systems are actively used in front-office operations, revenue management, and service delivery, contributing to improved decision-making accuracy, optimized resource allocation, and enhanced service quality.

Special attention is paid to the mechanisms through which AI influences labor efficiency, including process automation, data-driven management, error reduction, and performance standardization. At the same time, the study highlights the dual nature of digital transformation, emphasizing both its positive effects and potential risks, such as tech stress, job insecurity, and resistance to change among employees.

The findings underline the critical role of human capital in ensuring the effectiveness of digital innovations. It is proven that the successful implementation of AI depends not only on technological readiness but also on the level of employees' digital skills, organizational culture, and the effectiveness of change management strategies. A comparative analysis of international practices reveals different approaches to AI adoption in the hospitality sector, confirming that artificial intelligence serves as a tool for enhancing human performance rather than replacing it. The results of the study can be used to improve personnel management systems and strengthen the competitiveness of hospitality enterprises in the context of ongoing digital transformation.

Key words: *digital transformation, artificial intelligence, labor efficiency, personnel competitiveness, hospitality industry, hotel business, human capital, automation, digital competencies.*