

УДК 640.4:338.48-6

Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі

Пелюшкевич А.С.,

здобувач вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв, Україна

Анотація: розглянуто персоналізовані технології, що використовують можливості штучного інтелекту (AI) та аналізу великих даних (Big Data) для створення індивідуальних пропозицій – від підбору готельного номера до персонального меню. Досліджено успішні кейси інтеграції цих рішень у провідних готельно-ресторанних закладах та їхній вплив на рівень задоволеності та лояльності гостей. Окрему увагу приділено мобільним застосункам, безконтактному сервісу та IoT-рішенням, що значно покращують комфорт перебування клієнтів.

Ключові слова: інновації, готельно-ресторанна сфера, автоматизація, цифровізація, новітні технології.

Автоматизація процесів та персоналізація послуг стали основними напрямками розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Вони дозволяють значно підвищити ефективність роботи підприємств та поліпшити клієнтський досвід. Автоматизовані системи управління замовленнями, обслуговуванням клієнтів, аналізом даних, а також технології штучного інтелекту допомагають зменшити людські помилки, прискорити обслуговування і зробити процеси більш ефективними.

Одним із основних напрямків є цифровізація бізнес-процесів, яка включає в себе автоматизацію бронювання, обслуговування клієнтів, управління запасами, а також інтеграцію з системами управління відносинами з клієнтами (CRM). Це дозволяє значно знизити витрати, зменшити кількість помилок, збільшити швидкість обслуговування та підвищити задоволеність гостей.

Крім того, зростає важливість персоналізації послуг. Використання великих даних (Big Data) та штучного інтелекту дає можливість прогнозувати уподобання клієнтів і створювати для них персоналізовані пропозиції. Такий підхід підвищує лояльність гостей, забезпечуючи їм індивідуальний підхід.

Мобільні додатки також займають важливе місце серед інноваційних рішень. Вони дають можливість гостям здійснювати бронювання, замовляти послуги або навіть контролювати умови проживання (освітлення, температура) прямо з мобільного пристрою. Це значно покращує досвід перебування гостей та робить їх більш задоволеними.

Важливою тенденцією є також впровадження технологій штучного інтелекту для оптимізації робочих процесів і покращення взаємодії з

клієнтами. Чат-боти, голосові асистенти та системи на основі AI допомагають автоматизувати відповіді на запити клієнтів, що дозволяє знижувати навантаження на персонал і підвищувати ефективність комунікації.

Технології цифрових платежів та блокчейн також стають популярними у сфері готельно-ресторанного бізнесу, адже вони забезпечують безпечні та швидкі транзакції, що особливо важливо в умовах глобалізації та розширення міжнародних відносин.

Інновації у готельно-ресторанному бізнесі також стосуються ефективного управління персоналом. Використання цифрових технологій для моніторингу та аналізу продуктивності працівників, а також автоматизація завдань, пов'язаних з плануванням змін та графіками, допомагає оптимізувати ресурси та забезпечити високий рівень обслуговування. Системи управління персоналом (HRM) дозволяють скоротити час на адміністративні завдання і зосередити увагу на наданні якісного сервісу.

Значне місце в інноваціях займають системи моніторингу та управління енергоефективністю. Завдяки впровадженню технологій інтернету речей (IoT), готелі та ресторани можуть контролювати споживання енергії, води, тепла, що дозволяє значно знижувати витрати і зменшувати негативний вплив на навколишнє середовище. Використання розумних термостатів, датчиків руху та автоматизованих систем контролю допомагає не тільки заощаджувати ресурси, але й створює комфортні умови для гостей.

Також варто зазначити, що технології дистанційного обслуговування набувають все більшої популярності. Гості можуть самостійно реєструватися за допомогою мобільних додатків або самосервісних терміналів, що дозволяє скоротити час на реєстрацію та зменшити контакти з персоналом. Це не лише зручно, але й підвищує рівень безпеки в умовах пандемії та змін у поведінці споживачів.

Успішне впровадження цифрових рішень у готельно-ресторанному бізнесі може бути ефективно реалізоване через інтеграцію всіх технологій в єдину екосистему. Це дозволяє створити безперебійний потік інформації між різними системами, що забезпечує своєчасне оновлення даних, поліпшення взаємодії з клієнтами та оптимізацію управлінських процесів.

Впровадження інноваційних технологій суттєво змінює підходи до управління готельно-ресторанним бізнесом. Це особливо стосується підвищення ефективності операційних процесів, зменшення витрат та підвищення рівня обслуговування клієнтів. У сучасних умовах глобалізації та стрімкого технологічного прогресу підприємства гостинності змушені швидко адаптуватися до нових реалій. Основними напрямками змін є цифровізація, автоматизація процесів, персоналізація обслуговування та інтеграція великих даних у прийняття управлінських рішень.

Одним із найперспективніших напрямів використання ІІІ є динамічне ціноутворення, яке базується на прогнозуванні попиту. Аналізуючи зовнішні та внутрішні фактори (сезонність, події у регіоні, рівень заповнюваності

готелю), система може автоматично коригувати ціни, що дозволяє оптимізувати рівень доходів закладу. Крім того, технології ШІ дозволяють здійснювати аналіз відгуків клієнтів, що допомагає керівникам готелів та ресторанів швидко виявляти слабкі місця у сервісі та оперативно їх усувати.

Отже, сучасний готельно-ресторанний бізнес має значний потенціал для подальшого зростання за рахунок впровадження новітніх технологій. Для підприємств цієї галузі важливо не лише слідкувати за трендами, але й активно адаптувати інноваційні рішення відповідно до власних потреб та особливостей ринку. Подальші дослідження у цій сфері можуть бути зосереджені на розробці моделей ефективної інтеграції цифрових технологій та оцінці їхнього економічного впливу на діяльність підприємств гостинності.

Список використаних джерел:

1. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. *Підприємництво та інновації*. 2020. №11–2. С. 7–12.
2. Гірняк Л., Глагола В. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2018. Вип. 16. С. 71–77.
3. Кузнєцова А. Штучний інтелект у маркетингу: переваги і приклади використання. *Webpromo*. 2023. URL: <https://webpromo.ua/ua/blog/shtuchnij-intelekt-u-marketingu-perevagi-i-prikladivikoristannya/>
4. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. Ресторанний і готельний консалтинг. *Інновації*. 2018. №2. С. 93–102.

Annotation: Personalized technologies that use the capabilities of artificial intelligence (AI) and big data analysis (Big Data) to create individual offers are considered - from the selection of a hotel room to a personal menu. Successful cases of integration of these solutions in leading hotel and restaurant establishments and their impact on the level of guest satisfaction and loyalty are studied. Special attention is paid to mobile applications, contactless service and IoT solutions, which significantly improve the comfort of customers' stay.

Keywords: innovations, hotel and restaurant industry, automation, digitalization, latest technologies.

Науковий керівник:

Полторак А.С.

д-р екон. наук, професор, завідувач
кафедри менеджменту та маркетингу

Миколаївський національний аграрний університет