

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ БЕЗКОНТАКТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

В. С. Кушнірук

к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанної
справи та організації бізнесу

Г. А. Булгаков

здобувач вищої освіти факультету менеджменту
Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв, Україна

В умовах цифрової трансформації готельно-ресторанної індустрії особливої актуальності набуває впровадження інноваційних технологій безконтактного обслуговування. Наявні проблеми, такі як недостатня автоматизація процесів обслуговування, обмежені можливості дистанційної взаємодії з гостями та необхідність забезпечення безпеки в умовах пандемічних викликів, створюють перешкоди для ефективного розвитку в готельно-ресторанному бізнесі. Необхідність впровадження електронних систем реєстрації, безконтактних платежів та цифрових технологій обслуговування вимагає системного підходу до оновлення готельно-ресторанного бізнесу.

Метою дослідження є аналіз сучасних технологій безконтактного обслуговування та визначення перспектив їх впровадження в готельно-ресторанному бізнесі України.

Аналіз статистичних даних свідчить про позитивну динаміку у впровадженні безконтактних технологій в готельно-ресторанній індустрії. За період 2021-2023 років частка закладів, що використовують електронну реєстрацію, зросла з 25% до 45%, а безконтактні платежі впровадили понад 80% закладів [3]. Однак, Україна все ще має великий потенціал для вдосконалення у цій сфері, зокрема через впровадження більш комплексних цифрових рішень.

Важливим аспектом розвитку є впровадження мобільних додатків для обслуговування, які дозволили зменшити час очікування гостей на 35%

протягом останніх двох років. Також, існують технічні обмеження та необхідність додаткових інвестицій у IT-інфраструктуру закладів для забезпечення стабільної роботи систем та розширення їх функціоналу.

За даними міжнародних досліджень, 76% готелів та ресторанів планують збільшити інвестиції в безконтактні технології [4]. Основними напрямками інвестицій є системи електронної реєстрації, безконтактні платіжні термінали та цифрові меню. Проте в Україні цей показник становить лише 35%, що свідчить про необхідність активізації процесів цифровізації галузі.

Отже, за результатами досліджень впровадження безконтактних технологій у готельно-ресторанному бізнесі є необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності закладів та якості обслуговування гостей. Наразі Україна досягла певних успіхів у впровадженні безконтактних платежів та електронної реєстрації, що сприяло скороченню часу обслуговування та підвищенню задоволеності гостей. Однак, попри позитивну динаміку, значна частина процесів залишається на етапі часткової автоматизації. Це вказує на необхідність подальших інвестицій в інфраструктуру, зокрема в IT-технології та навчання персоналу, а також на потребу посилення державної підтримки для забезпечення системного розвитку галузі.

Список використаних інформаційних джерел

1. 2024 Restaurant Technology Study: Accelerating Intelligence. *Hospitality Technology*. URL: <https://hospitalitytech.com/2024-restaurant-technology-study> (дата звернення: 24.11.2024).
2. Restaurant Technology News. Digital Solutions Report 2024. URL: <https://restauranttechnologynews.com> (дата звернення: 22.10.2024).
3. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 23.10.2024).
4. Готельна індустрія України в умовах воєнного часу. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. *Home Page*. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-11-12-02> (дата звернення: 24.11.2024).