

[corporate.org/reports/european-tourism-2021-trends-prospects-q1-2021/](https://www.corporate.org/reports/european-tourism-2021-trends-prospects-q1-2021/)

6. Research Publications / Cornell School of Hotel Administration, Center for Hospitality Research. URL: <https://sha.cornell.edu/faculty-research/centers-institutes/chr/research-publications/>

7. Ross A. Hospitality after COVID-19: How to survive and thrive in a post-pandemic world. *Hospitality Net*. 2020. URL: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4100650.html>

8. Traveling Newly: The Global Traveler Report 2020. *Oracle Hospitality*. 2020. URL: <https://www.oracle.com/industries/hospitality/traveler-report-2020>

Андрій ЄМЕЦЬ

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв

Науковий керівник — д-р філос. наук, професор кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму

Галина ГАРБАР

АВТОМАТИЗАЦІЯ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ ТА ЇЇ ВПЛИВ НА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Сьогодні автоматизація бізнес-процесів, особливо тих, що пов'язані зі спілкуванням із клієнтами, перестала бути привілеєм провідних компаній і стала нагальною потребою. Постійне зростання потреб у високоякісному обслуговуванні робить інструменти автоматизації важливими помічниками, які дозволяють бізнесу ефективно виконувати щоденні завдання, зменшувати час на їх виконання та уникати похибок, викликаних людським фактором.

Автоматизація взаємодії з клієнтами передбачає використання цифрових технологій для оптимізації рутинних процесів. Основна мета цього підходу — підвищення якості сервісу незалежно від обсягу клієнтських запитів, які необхідно обробити одночасно. При цьому автоматизація приносить додаткові вигоди, зокрема зниження витрат завдяки меншій потребі в ручній роботі, суттєве прискорення процесів — адже сучасні алгоритми здатні виконувати багато завдань значно швидше за людину — та мінімізацію людських помилок у роботі з даними [3].

У сфері гостинності автоматизація відіграє все більш вагомую роль. Успішні ресторани нині зосереджуються не лише на тому, щоб запропонувати смачну їжу, а й на створенні унікального клієнтського досвіду. Задля відповідності високим стандартам все більше закладів використовують автоматизовані системи, які покращують обслуговування на кожному етапі комунікації з клієнтом — від пришвидшення обробки замовлень до розробки програм лояльності та впровадження персоналізованих сервісів [4]. Таким чином, автоматизація стає ключовим елементом успішності сучасного ресторанного бізнесу.

У загальному розумінні сфери послуг автоматизація часто асоціюється із швидкістю виконання завдань та зростанням ефективності. Завдання повинні вирішуватися швидше, процеси — діяти активніше, а команди — справлятися з більшими обсягами роботи використовуючи менше ресурсів.

Однак реальний вплив автоматизації часто виходить за межі цих очевидних переваг. Найзначущіший її ефект полягає не стільки у пришвидшенні робочих процесів, скільки у впливі на суб'єктивний досвід працівників. Автоматизація змінює підхід до розв'язання повсякденних завдань, зменшує рівень невизначеності, знижує розумові навантаження та допомагає створювати більш стабільне та передбачуване робоче середовище [1].

Автоматизація бізнес-процесів відіграє ключову роль у підвищенні ефективності компаній, особливо в сфері послуг. Сучасні технології, зокрема CRM-системи, чат-боти та інструменти аналітики, допомагають оптимізувати роботу з клієнтами, покращити якість обслуговування та скоротити операційні витрати. Розберемо основні інструменти автоматизації, їх переваги та найбільш ефективні рішення для бізнесу.

CRM-система (Customer Relationship Management) є потужним інструментом управління взаємодією з клієнтами. Вона дає можливість зберігати інформацію про клієнтів, відстежувати історію співпраці та автоматизувати ключові процеси продажів і підтримки.

Основні функції CRM включають:

- Збір і систематизацію даних про клієнтів;
- Автоматизацію комунікацій, таких як розсилки, нагадування та повідомлення;
- Проведення аналітики і створення звітів;
- Інтеграцію з іншими сервісами, серед яких чат-боти, email-маркетинг та соціальні мережі [2].

Ресторани, що запроваджують автоматизовані програми лояльності, отримують потужний інструмент для залучення і утримання гостей. Сучасні POS-системи спрощують процес створення та управління такими програмами, як нарахування бонусів за кожне замовлення, організація акцій, персоналізованих пропозицій і знижок.

Автоматизовані технології також полегшують збір відгуків клієнтів. Після завершення трапези гості можуть отримати електронний лист із проханням оцінити якість обслуговування. Це надає закладу можливість регулярно вдосконалювати свої послуги, спираючись на конкретну інформацію.

Крім того, автоматизація допомагає ефективніше розподіляти обов'язки персоналу. Завдяки спеціалізованим системам управління рестораном менеджери можуть контролювати завантаженість офіціантів, кухарів та касирів, оперативно коригуючи графіки чи розподіл завдань [4]. Таким чином, можна уникнути затримок у роботі навіть у періоди підвищеного попиту.

Окрім цього, автоматизовані рішення значно полегшують навчання нових співробітників. Такі системи можуть містити детальні інструкції щодо обслуговування гостей, виконання замовлень та роботи з касовим обладнанням. Це дозволяє швидше та ефективніше інтегрувати нових працівників у команду.

Автоматизація сервісних процесів виступає ключовим стратегічним напрямом розвитку підприємств у сфері послуг, зокрема ресторанної індустрії. Її застосування сприяє підвищенню ефективності обслуговування, зменшенню впливу людського фактора, оптимізації операційних витрат та покращенню якості взаємодії із клієнтами. Інтеграція таких інструментів, як CRM-системи, POS-рішення, чат-боти та аналітичні платформи, забезпечує упорядкування

даних, розвиток персоналізованого сервісу та створення дієвих програм лояльності.

Список використаних джерел:

1. Automation Changes How Work Feels in Service Businesses [Електронний ресурс] / luacrm.com. — Режим доступу: <https://luacrm.com/uk/blog-detail/automation-changes-how-work-feels-in-service-businesses>
2. Automation Tools for Service Industry [Електронний ресурс] / alterego.digital. — Режим доступу: <https://alterego.digital/ua/blog/automation-tools-for-service-industry>).
3. Автоматизація обслуговування клієнтів [Електронний ресурс] / wezom.com.ua. — Режим доступу: <https://wezom.com.ua/ua/blog/avtomatizatsiya-obslugovuvannya-klijentiv> (дата звернення: 22.02.2026).
4. Як автоматизація покращує якість обслуговування клієнтів у ресторанах [Електронний ресурс] / eva-integrator.com.ua. — Режим доступу: <https://eva-integrator.com.ua/blog/iak-avtomatyzatsiia-pokrashchuie-iakist-obsluhovuvannia-klijentiv-u-restoranakh/>

Вікторія ПЕРИЛО

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв

Науковий керівник — д-р філос. наук, професор кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму

Галина ГАРБАР

РОЛЬ СЕРВІСНОЇ КУЛЬТУРИ ПЕРСОНАЛУ У ФОРМУВАННІ ЛОЯЛЬНОСТІ СПОЖИВАЧІВ

У контексті становлення сервісної економіки в Україні сфера гостинності перебуває у процесі постійної трансформації, що ускладнює забезпечення високоякісного ресторанного сервісу через застосування клієнтоорієнтованого підходу. Ринкові експерти стверджують, що вирішальне значення для формування лояльності відвідувачів, а також для подальшого економічного зростання підприємств ресторанного господарства, має саме ефективність працівників, а не виробничі чинники. У зв'язку з цим виникає актуальна потреба у поглибленому аналізі тенденцій та інновацій у створенні кадрового забезпечення клієнтоорієнтованого сервісу, а також у розробці стратегій його