

2025). OIDA International Journal of Sustainable Development, 18 (10), 175-186, 2025., Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=5296948>

3. Digital Marketing in Hospitality Industry. Revfine. Режим доступу: <https://www.revfine.com/>

4. Digital Transformation in Tourism. UNWTO. Режим доступу: <https://www.unwto.org/digital-transformation>

5. Ivanov S., Webster C. Adoption of Robots and Service Automation by Tourism and Hospitality Companies. ScienceDirect. Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517717302248?via%3Dihub>

6. Property Management Systems (PMS) in Hospitality. Hotel Tech Report. Режим доступу: <https://hoteltechreport.com/>

7. What is CRM? Salesforce. Режим доступу: <https://www.salesforce.com/crm/what-is-crm/>

Наталія СТОРОЖЕНКО

ЗВО спеціальності 243 «Готельно-ресторанна справа»
Миколаївський національний аграрний університет
м.Миколаїв

Науковий керівник – д-р екон. наук, професор
кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
Ірина БАНЄВА

БЕЗКОНТАКТНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

Сучасна готельно-ресторанна сфера перебуває під впливом глибоких трансформацій, зумовлених розвитком цифрових технологій, глобалізаційними процесами та зміною поведінки споживачів. У цих умовах особливого значення набувають інноваційні підходи до організації обслуговування, серед яких провідне місце займають безконтактні технології. Вони спрямовані на мінімізацію фізичної взаємодії між клієнтом і персоналом, забезпечення безпеки, підвищення швидкості обслуговування та оптимізацію внутрішніх бізнес-процесів. Актуальність їх впровадження значно зросла в період пандемії COVID-19, проте й сьогодні вони залишаються важливим інструментом підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.

Безконтактні технології обслуговування являють собою комплекс цифрових рішень, що базуються на використанні інформаційно-комунікаційних

технологій, мобільних додатків, хмарних сервісів і автоматизованих систем управління. Їх сутність полягає у створенні такого середовища, в якому клієнт може самостійно отримати необхідну послугу без безпосередньої взаємодії з працівниками закладу або з мінімальним контактом. Такий підхід сприяє не лише підвищенню рівня безпеки, але й формує новий стандарт сервісу, орієнтований на зручність, швидкість і персоналізацію. Як зазначають науковці, впровадження інноваційних технологій дозволяє підприємствам готельно-ресторанного бізнесу ефективніше реагувати на зміни зовнішнього середовища та підвищувати якість обслуговування [1].

Одним із найважливіших напрямів розвитку безконтактного сервісу є впровадження сучасних платіжних систем. Використання технологій безготівкової оплати, зокрема NFC, мобільних додатків і онлайн-сервісів, значно спрощує процес розрахунку між клієнтом і закладом. Такі рішення забезпечують швидкість і зручність фінансових операцій, а також підвищують рівень довіри клієнтів до закладу. Крім того, безконтактні платежі знижують ризики, пов'язані з використанням готівки, і сприяють формуванню сучасної культури споживання.

Не менш важливим елементом безконтактних технологій є використання QR-кодів та електронних меню. У ресторанах і кафе це дозволяє клієнтам самостійно ознайомлюватися з асортиментом страв, отримувати актуальну інформацію про склад і вартість продукції, а також здійснювати замовлення без участі офіціанта. Такий підхід не лише мінімізує контакт із фізичними носіями інформації, але й підвищує ефективність обслуговування, оскільки зменшує навантаження на персонал і скорочує час очікування. Водночас електронні меню легко оновлюються, що дає змогу оперативно змінювати пропозицію відповідно до потреб ринку.

Суттєві зміни відбулися і в готельному бізнесі, де активно впроваджуються системи онлайн-бронювання та безконтактної реєстрації. Клієнти отримують можливість самостійно обирати номер, здійснювати оплату та проходити процедури заселення і виселення через мобільні додатки або

спеціальні термінали. У деяких сучасних готелях використовуються цифрові ключі, які дозволяють відкривати двері номера за допомогою смартфона. Це значно підвищує рівень комфорту гостей і зменшує необхідність взаємодії з персоналом. За результатами досліджень, автоматизація таких процесів сприяє підвищенню ефективності роботи підприємств і задоволеності клієнтів [2].

Важливу роль у розвитку безконтактного обслуговування відіграють сучасні інформаційні системи, зокрема CRM-платформи, системи управління готелями (PMS) та чат-боти. Вони дозволяють автоматизувати процеси обробки замовлень, комунікації з клієнтами та управління ресурсами підприємства. Завдяки таким технологіям забезпечується швидке реагування на запити споживачів, підвищується рівень персоналізації послуг і формується позитивний клієнтський досвід. Крім того, використання аналітичних інструментів дає змогу підприємствам краще розуміти потреби своїх клієнтів і адаптувати пропозицію відповідно до їхніх очікувань.

Запровадження безконтактних технологій має низку вагомих переваг. Насамперед, це підвищення рівня безпеки, що є особливо актуальним в умовах поширення інфекційних захворювань. Зменшення фізичних контактів дозволяє створити більш безпечне середовище як для клієнтів, так і для персоналу. Крім того, автоматизація процесів сприяє зниженню витрат підприємства, оскільки зменшується потреба в великій кількості працівників. Водночас підвищується швидкість обслуговування, що позитивно впливає на задоволеність клієнтів і загальний рівень сервісу. У результаті підприємства отримують додаткові конкурентні переваги на ринку.

Однак впровадження безконтактних технологій не позбавлене певних труднощів. Однією з головних проблем є необхідність значних інвестицій у придбання обладнання та програмного забезпечення. Крім того, важливим аспектом є підготовка персоналу, який повинен володіти відповідними навичками для роботи з новими технологіями. Не менш важливими залишаються питання кібербезпеки, оскільки використання цифрових систем пов'язане з ризиком несанкціонованого доступу до даних. Також варто

враховувати, що не всі споживачі готові повністю перейти на безконтактний формат обслуговування, що зумовлює необхідність поєднання традиційних і інноваційних підходів. Як зазначають дослідники, ефективність впровадження інновацій залежить від комплексного врахування технічних, економічних і соціальних факторів [3].

У перспективі розвиток безконтактних технологій у готельно-ресторанній сфері буде набувати ще більшого значення. Очікується активне впровадження штучного інтелекту, який дозволить автоматизувати складні процеси управління та обслуговування. Зокрема, можуть використовуватися інтелектуальні системи рекомендацій, роботизовані пристрої для обслуговування клієнтів, а також технології Інтернету речей, які забезпечать інтеграцію різних елементів інфраструктури в єдину систему. Концепція «розумного готелю» передбачає можливість повного контролю над усіма процесами за допомогою мобільних пристроїв, що відкриває нові можливості для підвищення якості сервісу.

Таким чином, безконтактні технології обслуговування є важливим напрямом розвитку готельно-ресторанної сфери, що відповідає сучасним вимогам безпеки, ефективності та зручності. Їх впровадження сприяє підвищенню якості послуг, оптимізації діяльності підприємств і зміцненню їх позицій на ринку. Незважаючи на наявність певних труднощів, пов'язаних із впровадженням і використанням таких технологій, їх роль у майбутньому лише зростатиме, що робить їх невід'ємною складовою сучасної індустрії гостинності.

Список використаних джерел:

1. Домище-Медяник А., Талапа С., Каганець-Гаврилко Л. та ін. Інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного бізнесу: світові тренди та український контекст. (2025. – С. 2–5.)
2. Лисюк Т. В. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг // Економіка та суспільство. (2024. – №67. – С. 130–131.)
3. Нестеренко Є., Бойко З. Впровадження технологій безконтактного обслуговування у сфері готельно-ресторанної діяльності. (2023. – С. 91–92.)

4. Бурак В. Г., Тюхтенко Н. А. Сучасні інтерактивні технології управління у просуванні послуг готельно-ресторанного бізнесу // Ринкова економіка. (2023. – С. 45–48.)

5. Лисюк Т. В., Терещук О. С., Пасічник М. П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві // Економіка та суспільство. (2022. – №40. – С. 120–122.)

6. Banyeva, Iryna and Kushniruk, Viktor and Harbar, Halina and Ivanenko, Tetiana and Pavliuk, Svitlana, Innovative Management Strategies for Hotel and Restaurant Businesses and Tourism: A Catalyst for Economic Growth (March 16, 2025). OIDA International Journal of Sustainable Development, 18 (10), 175-186, 2025., Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=5296948>

Олександра ГОЛЬМАКОВА

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Житомирський державний університет імені Івана Франка,
м. Житомир

Науковий керівник – канд. екон. наук, доцент кафедри економіки,
менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи
Валентина ІВАНЕНКО

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Сьогодні ресторанна сфера змінюється значно швидше, ніж це відбувалося раніше. Якщо колись головну роль відігравали кухня або вигідне розташування, то тепер акцент змістився в інший бік - на загальний досвід гостя (Customer Experience). Людина приходить не лише поїсти. Вона очікує приємних вражень, зручності, швидкого обслуговування і відчуття, що до неї ставляться уважно та індивідуально.

Конкуренція на ринку стала настільки щільною, що саме сервіс часто вирішує, куди гість повернеться вдруге. Організація обслуговування вже не зводиться до базових стандартів гостинності. Це поєднання класичних підходів і сучасних технологій, які разом формують цілісне враження.

Помітно, що змінюється сама логіка взаємодії з відвідувачем. Раніше персонал переважно реагував на запити. Тепер очікується інше - вміння передбачати потреби ще до того, як їх озвучать. Офіціант або менеджер