**ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ ПОКРАЩЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ: ОГЛЯД СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ**

|  |
| --- |
|  |
| 27.06.2025 19:14 |
| Автор: **Рогова Наталія Володимирівна, кандидат технічних наук, доцент, Полтавський університет економіки і торгівлі; Оніщенко Олексій Дмитрович, аспірант кафедри менеджменту, Полтавський університет економіки та торгівлі** |
| [1. Економічні науки;] |
| ORCID: [0000-0002-5189-9058](https://orcid.org/0000-0002-5189-9058) Рогова Н.В.  ORCID: [0009-0001-9446-3983](https://orcid.org/0009-0001-9446-3983) Оніщенко О.Д.  На тлі глобальних тенденцій сучасності готельно-ресторанний бізнес зазнає значних трансформацій, що спричинено активною інтеграцією цифрових технологій у всі сфери суспільного життя та відповідною динамікою потреб споживачів. Додатковим викликом для даного сектору вбачається необхідність підвищення ефективності управління операційною діяльністю та максимальної персоналізації клієнто-орієнтованих послуг.  Традиційні підходи та стратегії обслуговування наразі не спроможні задовольнити динамічні потреби сучасного ринку, що зумовлює необхідність розроблення інноваційних концепцій з пріоритетністю процесів автоматизації та персоналізації. Такі заходи дають змогу суттєво підвищити ефективність функціонування компаній готельно-ресторанного бізнесу, розширити потенційну аудиторію та оптимізувати клієнтський досвід.  Автоматизовані підходи до управління системою обслуговування клієнтів, впровадження інтегрованих інструментів аналізу даних, як і технології штучних нейронних мереж інтелекту допомагають мінімізувати ризики людської помилки, підвищують якість обслуговування та конкурентоспроможність компаній ресторанно-готельної сфери. Водночас, персоналізація забезпечує максимальну відповідність індивідуальним запитам клієнтів, а застосування великих даних та алгоритмів машинного навчання дає змогу прогнозувати динаміку попиту.  Інноваційні методи покращення обслуговування у ресторанно-готельній справі є наразі ключовою умовою стійкого розвитку компаній індустрії та забезпечення відповідності її стратегій розвитку сучасним викликам галузі. Низка учених Л. Гірняк, В. Глагола [1], О. Завадинська [2] досліджують актуальний розвитку сфери гостинності в Україні; В. Гросул, Н. Балацька [3] аналізують функціонал цифрового маркетингу в підтримці ефективності ресторанно-готельного бізнесу; О. Краковецький [4], А. Кузнєцова [5] присвячують особливу увагу питанню інтеграції інноваційних технологій та штучного інтелекту в маркетингу. Як свідчать сучасні наукові напрацювання, інноваційні рішення позиціонуються ключовими рішеннями для підвищення ефективності, зниження витрат та подолання конкуренції на тлі змін у поведінці споживачів.  Цифрова оптимізація обслуговування передбачає впровадження автоматизованих систем обліку та управління замовленнями (POS-системи (point of sale)), цифрових систем бронювання, персоналізованих програм лояльності, чат-ботів та голосових помічників, безконтактних технологій, інструментів для контролю якості послуг [2].  Інтеграція POS-систем дає змогу значною мірою автоматизувати обробку замовлень та розрахункових операцій, гарантуючи оперативність обслуговування. Поєднання їх з CRM-системами (системами управління відносинами з клієнтами) дозволяє відстежувати поведінку клієнтів, зберігати та аналізувати інформацію про них для кращого розуміння потреб та розробки персоналізованих пропозицій [4].  Особливої ваги на сьогодні набувають автоматизовані системи бронювання та check-in/check-out. Зокрема,  системи онлайн-бронювання номерів через вебсайти або мобільні додатки; інтеграція з платформами онлайн-туристичних агентств (OTA) як Booking.com чи ін.; кіоски для самообслуговування, що дозволяють клієнтам самостійно пройти процеси check-in та check-out без участі персоналу; хмарні системи check-in/check-out; додатки для смартфонів, які дозволяють клієнтам самостійно проходити check-in, отримувати ключі від номерів та check-out через мобільний телефон; інтеграція систем check-in/check-out з PMS (Property Management System), що дозволяє автоматично оновлювати дані про номери, платежі та обслуговування. Загалом, запропоновані інструменти дозволяють мінімізувати час на адміністрування і полегшують управління клієнтським обслуговуванням [2].  Перспективним напрямком вдосконалення систем обслуговування у готельно-ресторанній індустрії є інструменти контролю якості обслуговування та персоналізація послуг. Таргетована реклама, зокрема, передбачає асиміляцію сегментів цільової аудиторії, що виявляють максимальний інтерес до компанії та зосереджена на кластері потенційних клієнтів, що базується на аналізі їх персоналізованих поведінкових тенденцій. SEO-оптимізація передбачає розширення потенційної аудиторії залучених та потенційних відвідувачів електронних ресурсів дестинації шляхом оптимізації позицій компанії у пошукових системах [1]. Перехресне просування, водночас, дозволяє інтенсивно розширювати потенційну клієнтську аудиторію шляхом співробітництва з іншими компаніями для взаємної маркетингової підтримки. Використання даних про клієнтів та їх уподобання дозволяє підприємствам формувати персоналізовані пропозиції, що сприяє підвищенню лояльності та повторним візитам.  Завдяки Big Data та штучному інтелекту відбувається аналіз споживчої поведінки в режимі реального часу. Зокрема, завдяки штучним нейронним мережам готелі розробляють персоналізовані знижки чи додаткові пропозиції на основі попередніх бронювань клієнта, водночас, ресторани пропонують страви, компліментарні індивідуальним смакам відвідувачів.  Технології на базі штучного інтелекту також дозволяють інтегрувати чат-ботів та голосових помічників для взаємодії з клієнтами, що можуть відповідати на запити клієнтів, допомагати з бронюванням або обробкою замовлень у будь-який час, що підвищує рівень доступності послуг. Серед найбільш популярних інструментів даної категорії – IBM Watson Assistant, Dialogflow, Alexa for Hospitality, Booking.com Assistant, Corezoid, Chatbot Creator, Softcube [5].  Досліджувані інструменти демонструють важливість інтеграції інноваційних технологій для досягнення конкурентних переваг у готельно-ресторанному бізнесі, підвищення ефективності їх функціонування. Нові інструменти на основі штучного інтелекту дають змогу прогнозувати потреби клієнтів, коригувати маркетингові стратегії або покращувати управління людськими ресурсами. Це також допомагає формувати продуктову пропозицію відповідно до вподобань користувачів, вдосконалювати операції та підвищувати конкурентоспроможність готельно-ресторанного бізнесу. Водночас, це вимагає підвищеної уваги до кібербезпеки, захисту персональних даних та уміння розпізнавати фейки та дезінформацію.  Інноваційні послуги, такі як безконтактне бронювання та роботизовані сервери, відповідають сучасним глобальним викликам. Глобальна адаптація, така як мультивалютні платежі та розвиток інклюзивного середовища, забезпечує залучення міжнародних клієнтів. Водночас, інвестиції в навчання персоналу та програми заохочення допомагають підвищити якість послуг. Розвиток інфраструктури шляхом модернізації будівель та транспортної логістики відповідає сучасним стандартам комфорту та екології. Ці фактори є основою для довгострокового розвитку та конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу.  Література:  1. Гірняк Л., Глагола В. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. Інфраструктура ринку. 2018. Вип. 16. С. 71–77.  2. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2018. № 2. С. 93–102.  3. 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. C. 7–12. DOI:https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20.  4. Краковецький О. Перегони штучного інтелекту: що таке ChatGPT і кому він може стати в пригоді. Mind, 2023. URL: https://mind.ua/openmind/20252628-peregoni-shtuchnogo-intelektu-shcho-takechatgpt-i-komu-vinmozhe-stati-v-prigodi  5. 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/ |