Mykhailo Lepkiy
Candidate of Geographic Sciences, Docent,
Associate Professor of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant
Business Lutsk National Technical University

Лепкий М.І.
кандидат географічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Луцького національного технічного університету

DOI: https://doi.org/10.30525/978-9934-26-639-3-26

INNOVATIVE TECHNOLOGIES AS A FACTOR FOR IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

В умовах стрімкої цифровізації та високої конкуренції інноваційні технології набувають актуальності як ключовий фактор підвищення якості обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі, оскільки вони дозволяють не лише оптимізувати внутрішні процеси (наприклад, через системи автоматизації бронювання, управління запасами та персоналом), але й значно покращити клієнтський досвід шляхом персоналізації послуг, впровадження безконтактних рішень (мобільні check-in/out, цифрові меню, робототехніка) та забезпечення цілодобової доступності інформації та підтримки, що в сукупності веде до зростання задоволеності та лояльності клієнтів, а отже, і до збільшення прибутковості підприємств.

Для підвищення якості обслуговування всі інновації умовно можна розділити на чотири основні групи:

– системи автоматизації та операційної ефективності – технології спрямовані на оптимізацію внутрішніх процесів та підвищення швидкості виконання повсякденних завдань, що звільняє персонал для безпосередньої взаємодії з гостями. До них можна віднести PMS-системи, які покращують роботу з управління готелями (бронювання, реєстрація, виставлення рахунків, управління номерами), а також POS-системи, що дозволяють автоматизувати роботу ресторанів (прийом замовлень, розрахунки, управління складом) [1]. Крім того до даної групи можна віднести системи управління запасами, які дозволяють автоматично облікувати продукти і запобігати їх нестачі;

– технології клієнтського досвіду та персоналізації – інновації фокусуються на індивідуальному підході, зручності та доступності послуг для гостя і до них відносять Big Data, чат-боти та віртуальні асистенти, мобільні додатки для гостей. Дані інновації забезпечують цілодобову миттєву підтримку, використання смарфонів як цифрових ключів, прогнозування потреб гостя і відповідно надання персоналізованих пропозицій (налаштування номера, страви) [3];

– безконтактні та самообслуговувальні рішення, які підвищують безпеку та гігієну послуг та скорочують час очікування. До них відносять кіоски самообслуговування, QR-коди, цифрові меню, NFC, Apple Pay, Google Pay. Ці інноваційні технології дозволяють проводити швидкий та безпечний розрахунок, здійснювати самостійну реєстрацію в готелях, оформити замовлення в ресторанних закладах, зменшують контакти з персоналом [2];

– технології віртуальної та доповненої реальності – інновації, що збагачують досвід, надають нові формати взаємодії та підвищують якість обслуговування, особливо в частині швидкості та новизни. До них можна віднести віртуальні тури готельних номерів, 3D-візуалізація страв, використання інтернету для керування освітленням, температурою та медіа-контентом через голос чи планшет [4].

Інновації у галузі готельно-ресторанного бізнесу мають значний потенціал та впливають на покращення якості обслуговування відвідувачів та підвищення ефективності управління даним бізнесом (табл. 1).

Таблиця 1

Вплив інноваційних технологій на якість обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі

Технологія / інновація	Вплив на обслуговування	Переваги для клієнтів
Системи автоматизації (PMS, POS, управління запасами)	Оптимізація та швидкість внутрішніх процесів	Скорочення часу очікування (бронювання, замовлення, розрахунок), точність даних
Мобільні додатки та чат-боти	Цілодобова доступність та зручність взаємодії	Швидке вирішення питань 24/7, мобільний chek-in/out, контроль послуг
Безконтактні рішення (QR-меню, цифрові ключі)	Підвищення безпеки, гігієни та швидкості	Мінімізація фізичних контактів, відчуття безпеки, висока швидкість виконання запитів
Системи управління відгуками	Оперативна реакція на скарги та побажання	Швидке виправлення недоліків, врахування думки клієнта

Джерело: складено на основі [1–5]

Впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанній сфері є ключовим інструментом підвищення якості обслуговування клієнтів та

забезпечення конкурентоспроможності підприємств. Сучасні рішення, такі як автоматизовані системи управління, цифрові ключі, безконтактні платежі, голосове керування, а також використання чат-ботів і штучного інтелекту, не тільки підвищують комфорт, але й оптимізують роботу персоналу, скорочують час обслуговування та знижують операційні витрати.

Цифрові платформи та мобільні додатки сприяють зручній взаємодії клієнтів із сервісом, спрощують замовлення послуг, не дозволяють персоналізувати пропозиції та підвищувати рівень задоволеності. Крім того, інтеграція інноваційних технологій дозволяє автоматизувати управління ресурсами й забезпечує високий рівень безпеки, наприклад, через системи безконтактного доступу. Інновації також підтримують екологічні ініціативи, підвищуючи соціальну відповідальність підприємств гостинності.

Виклики впровадження інновацій, пов'язані з початковими підвищенням інвестицій та забезпеченням кваліфікації персоналу, однак успіх у покращенні обслуговування, зростанні лояльності клієнтів і процесах оптимізації є вагомим аргументом для їх застосування. Загалом, інноваційні технології формують новий рівень якості та ефективності готельно-ресторанного бізнесу в умовах динамічного ринкового середовища.

Література:

1. Лисюк Т. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. *Економіка та суспільство*. 2024. № 67. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13

2. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11

3. Максименко О.Р., Красножон С.В. Інноваційні технології у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. *Збірник наукових праць Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту*. 2020. № 16. С. 252–261.

4. Паска М.З., Радзімовська О.В., Гузенко І.І., Гузенко А.Ю., Холявка В.З. Інновації в готельно-ресторанній індустрії. *Humanities Studies*. 2022. № 12 (89). С. 153–159. DOI: https://doi.org/10.26661/hst-2022-12-89-17