**ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ У МІЖНАРОДНОМУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

**THE IMPACT OF DIGITAL TECHNOLOGIES ON SERVICE MANAGEMENT IN THE INTERNATIONAL HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS**

Науковий керівник: канд. екон. наук, доц. кафедри міжнародного менеджменту та інновацій

Мамонтенко Наталія Сергіївна

Здобувачка вищої освіти: Журавель Вікторія Олегівна

Supervisor: Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of International Management and Innovations

Mamontenko Nataliia Serhiivna

Higher education applicant: Zhuravel Viktoriia Olehivna

**Анотація:** Робота аналізує вплив цифрових технологій на управління обслуговуванням у міжнародному готельно-ресторанному бізнесі. Дослідження спрямоване на виявлення основних напрямів цифрової трансформації та оцінку її впливу на ефективність сервісу. Методологія ґрунтується на аналізі впровадження CRM-систем, технологій ШІ, доповненої реальності, IoT і Big Data. Встановлено, що цифровізація сприяє персоналізації, оперативності рішень, оптимізації витрат і розвитку сталих практик. Разом із тим виявлено виклики – висока вартість, загрози кібербезпеці й потреба у цифрових навичках. Зроблено висновок про ключову роль цифрових рішень у забезпеченні сталого розвитку індустрії.

**Ключові слова:** цифрові технології; готельно-ресторанний бізнес; управління обслуговуванням; інновації; штучний інтелект.

**Annotation:** The paper analyzes the impact of digital technologies on service management in the international hotel and restaurant business. The study aims to identify key areas of digital transformation and assess its influence on service efficiency. The methodology is based on the analysis of CRM implementation, artificial intelligence, augmented reality, IoT, and big data technologies. It has been found that digitalization promotes service personalization, faster decision-making, cost optimization, and the development of sustainable practices. At the same time, challenges such as high costs, cybersecurity risks, and the need for digital skills have been identified. The study concludes that digital solutions play a crucial role in ensuring the sustainable development of the hospitality industry.

**Keywords:** digital technologies; hotel and restaurant business; service management; innovation; artificial intelligence.

У сучасному глобалізованому світі індустрія готельно-ресторанного бізнесу зазнає суттєвих змін під впливом цифрових технологій. Ці зміни охоплюють як зовнішні аспекти діяльності – нові канали взаємодії з клієнтами, так і внутрішні процеси підприємств – управління персоналом, ресурсами та інформацією. Зі зростанням конкуренції на міжнародному ринку гостинності вдосконалення систем обслуговування стає ключовим фактором для залучення та утримання клієнтів. Особлива увага приділяється впровадженню інновацій у процес сервісу, адже саме його якість формує репутацію бренду і рівень лояльності гостей. У таких умовах цифровізація сервісних процесів стає стратегічним пріоритетом для готельних і ресторанних мереж.

Найперше цифрові технології трансформують процеси бронювання та обслуговування гостей. Завдяки глобальним онлайн-платформам для бронювання (Booking.com, Expedia, Airbnb тощо) послуги готелів стають доступними цілодобово і без географічних обмежень. [5]. Інтерактивні системи резервування дозволяють клієнтам швидко обирати та оплачувати номери, а також залишати відгуки після завершення відпочинку. Отримані відгуки оперативно надходять до менеджменту, що дозволяє покращувати якість сервісу та робити корективи в управлінських рішеннях на основі реального зворотного зв’язку. В умовах цифровізації неможливо оминути ресторанний сегмент: сучасні ресторани також використовують онлайн-системи резервування столиків (зокрема OpenTable, Restoran.ua тощо), що оптимізують планування навантаження закладу та забезпечують зручність відвідувачам. Таким чином, цифрові платформи бронювання дозволяють підприємствам готельної та ресторанної галузі ефективно керувати попитом і підвищувати задоволеність клієнтів.

Широко розповсюджуються мобільні додатки, які дають гостям можливість повністю контролювати перебування за допомогою смартфона. Через такі застосунки клієнти можуть виконувати онлайн-реєстрацію (check-in/check-out), замовляти різноманітні послуги (room service, прибирання номера тощо), а також отримувати цифрові ключі для безконтактного доступу до номерів. Наприклад, мережа Marriott впровадила концепцію «мобільного консьєржа», що значно підвищує рівень персоналізованого обслуговування та оперативність реагування на запити гостей [8]. Подібні рішення актуальні й у ресторанах: через мобільні додатки відвідувачі можуть переглядати цифрове меню, робити замовлення та оплачувати рахунок дистанційно. Ці технології не лише забезпечують зручність для гостей, а й оптимізують роботу персоналу, зменшуючи час обслуговування та мінімізуючи людський контакт (що особливо важливо в умовах підвищених вимог до безпечного обслуговування).

Чат-боти на основі штучного інтелекту забезпечують оперативний зворотний зв’язок з гостями. Вони автоматично обробляють типові запити (бронювання, інформація про послуги, режим роботи об’єктів тощо) багатьма мовами, що є перевагою для міжнародних готельних мереж. Завдяки цілодобовій доступності чат-боти спрощують комунікацію: гості отримують миттєві відповіді навіть за межами робочого часу рецепції, а персонал звільняється від рутинних консультацій. Це значно підвищує загальний рівень сервісу та враження клієнтів від взаємодії з брендом.

Гості також отримують нові враження завдяки використанню доповненої (AR) та віртуальної (VR) реальності. Наприклад, мережа Holiday Inn розробила AR-додаток, який дозволяє гостям бачити навколо себе віртуальні зображення улюблених спортсменів або рекламні інтерактивні елементи, а мережа Marriott запропонувала сервіс VR-турів «VRoom Service» [9]. Останній надає можливість за допомогою окулярів віртуальної реальності здійснювати 360-градусний огляд номерів і інших локацій готелю ще до прибуття. Такі інтерактивні інструменти підвищують залучення гостей і формують у них позитивний емоційний зв’язок із майбутнім відпочинком. Водночас доповнена реальність знаходить застосування й у плануванні послуг: у готелях Hyatt, наприклад, гість може за допомогою AR-додатка відчиняти двері номера або регулювати налаштування кімнатного середовища (освітлення, температуру, штори) через смартфон. Ці рішення роблять сервіс більш зручним і інноваційним для клієнтів. Аналогічні технології з’являються й у ресторанному сегменті: наприклад, деякі заклади застосовують VR-екскурсії по кухні чи залах для організації подій, що дозволяє потенційним клієнтам віртуально ознайомитись з атмосферою ресторану.

Окремий напрям — інтеграція голосових помічників у середовище готелю. Система Amazon Alexa for Hospitality надає можливість розміщувати пристрої з голосовим керуванням (Amazon Echo) у кожному номері [7]. Гість може голосом отримувати інформацію (години роботи ресторану, розташування спортзалу тощо), замовляти послуги (будильник, дзвінок на рецепцію) або керувати параметрами кімнати (увімкнення/вимкнення освітлення, налаштування клімат-контролю тощо). За даними опитувань, майже 90% користувачів оцінюють такий функціонал як «добре» або «відмінно», що свідчить про високий рівень задоволеності і значний потенціал голосових технологій для підвищення якості обслуговування.

Розумне обладнання та Інтернет речей (IoT) забезпечують додаткові переваги. «Розумні» термостати, автоматизовані системи освітлення, безпеки та енергоменеджменту дозволяють значно скоротити витрати на комунальні ресурси й підвищити комфорт клієнтів. Наприклад, централізоване управління температурою та освітленням дає змогу оптимізувати споживання енергії відповідно до присутності гостей у готелі чи ресторані. Віддалене керування номерами через мобільний додаток чи хмарний сервіс стає особливо актуальним у нових реаліях безконтактного сервісу, коли знижуються фізичні контакти.

За управління взаємовідносинами з клієнтами у готельно-ресторанному бізнесі відповідають CRM-системи (Customer Relationship Management). Вони дозволяють збирати, зберігати та аналізувати інформацію про гостей, включаючи історію бронювань, вподобання, відгуки та поведінку під час перебування. Завдяки цьому підприємства можуть формувати персоналізовані пропозиції, підвищувати рівень задоволеності клієнтів, удосконалювати програми лояльності та своєчасно реагувати на зміни в очікуваннях споживачів.

Цифрові інформаційні системи також вдосконалюють внутрішнє управління підприємствами гостинності. Так, ERP-системи (Enterprise Resource Planning) інтегрують дані про бронювання, фінанси, запаси та персонал на єдиній платформі. Це дозволяє керівництву підприємства в реальному часі аналізувати ключові показники діяльності, підвищуючи гнучкість і швидкість прийняття рішень. Використання аналітики великих даних (Big Data) дає змогу прогнозувати попит і заповнюваність, а також створювати персоналізовані пропозиції на основі уподобань клієнтів. Наприклад, аналіз великих обсягів інформації про попередні бронювання і поведінку гостей дозволяє розробляти цільові маркетингові кампанії і програми лояльності, спрямовані на конкретні групи клієнтів. У результаті підприємства можуть підвищувати рівень утримання постійних клієнтів і покращувати фінансові результати діяльності.

Новим напрямом є застосування блокчейн-технологій у готельно-ресторанному бізнесі. Децентралізовані криптографічно захищені реєстри здатні підвищити безпеку фінансових транзакцій і знизити ризики шахрайства при оплаті послуг. На основі «розумних контрактів» можна автоматизувати погодження умов бронювання та розрахунків між усіма учасниками (готелями, туристичними агенціями, авіакомпаніями тощо). При дотриманні умов контракту оплата чи нарахування послуг відбувається автоматично, що спрощує обмін інформацією, знижує роль посередників і може суттєво скоротити транзакційні витрати.

Успішна цифрова трансформація гостинності вимагає відповідної кадрової політики. З появою нових технологій змінюються підходи до управління персоналом: стають актуальними гнучкі графіки роботи, системи мотивації на основі цифрових KPI (Key Performance Indicators) та дистанційне навчання співробітників. Онлайнові платформи для тренінгів і сертифікації дозволяють готельєрам оперативно підвищувати кваліфікацію персоналу у роботі з новим програмним забезпеченням та обладнанням. Одночасно керівники все частіше використовують цифрові панелі контролю (дашборди) для моніторингу ключових показників ефективності роботи — заповнюваності, прибутковості, оцінки якості сервісу тощо. За допомогою таких дашбордів можна своєчасно виявляти прогалини у навичках персоналу та коригувати програми навчання.

Цифрові технології також сприяють впровадженню стратегій сталого (екологічного) розвитку в готельно-ресторанній індустрії. Інтеграція «розумних» систем управління освітленням, опаленням і вентиляцією дозволяє суттєво знизити енергоспоживання та викиди СО₂. Багато мобільних застосунків стимулюють гостей долучатися до екологічних практик: наприклад, готелі можуть надавати бонуси або знижки за добровільну відмову від щоденної зміни рушників або постільної білизни. Подібні ініціативи зменшують використання води і ресурсів, одночасно формуючи екологічно свідоме середовище обслуговування.

Основні переваги цифровізації в готельно-ресторанному бізнесі:

* персоналізація сервісу. Застосування аналітики великих даних і CRM-систем дозволяє пропонувати гостю індивідуальні послуги, сформовані на основі його попередніх вподобань і запитів.
* операційна ефективність. Автоматизація процесів бронювання, обліку запасів і фінансових операцій скорочує витрати часу і підвищує точність роботи всіх підрозділів.
* оптимізація витрат. «Розумні» технології (електронні ключі, автономні системи контролю енергоспоживання тощо) зменшують витрати на персонал і ресурси.
* підвищення задоволеності клієнтів і конкурентоспроможності. Нові цифрові сервіси покращують клієнтський досвід і формують відмінний імідж бренду, що дозволяє утримувати існуючих клієнтів і залучати нових.

Основні виклики впровадження цифрових технологій:

* високі початкові інвестиції. Закупівля новітнього обладнання, розробка програмних рішень і навчання персоналу потребують значних фінансових вкладень.
* захист даних і кібербезпека. Оскільки великі обсяги персональної інформації клієнтів і корпоративних даних обробляються в онлайні, зростають загрози кібератак та витоків інформації.
* низький рівень цифрової грамотності. Серед частини персоналу готелів і ресторанів може бракувати необхідних навичок для роботи з новими системами, що потребує додаткового навчання і адаптації.

Отже, цифровізація готельно-ресторанного бізнесу змінює не лише підходи до обслуговування, а й саму сутність управління підприємствами галузі. Вона створює можливості для значного підвищення якості сервісу та ефективності внутрішніх процесів, а також формує нові конкурентні переваги на глобальному ринку. За умови продуманого стратегічного підходу до впровадження інноваційних рішень в цифровій сфері, модернізація сервісних систем стає запорукою довгострокового розвитку та стійкості міжнародного готельно-ресторанного бізнесу.

**Список літератури**

1. Бевз А. Дослідження інновацій у готельному бізнесі. *Економічні горизонти*. 2024. № 2(28). С. 102-110. DOI: https://doi.org/10.31499/2616-5236.2(28).2024.305695.
2. Кащук К. М., Мосійчук І. В., Саух І. В. Сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі: практики та інновації. *Бізнес Інформ*. 2023. № 6. С. 93-99.
3. Коваленко О. М., Станіславик О. В. Особливості управління персоналом підприємств на засадах діджиталізації. *Економіка. Фінанси. Право*. 2021. № 3. С. 20-24.
4. Парубець О. Технологічні інновації в готельному бізнесі: вплив сучасного обладнання на якість обслуговування. *Економіка та суспільство*. 2024. № 64. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-15.
5. Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68.
6. Сучасні цифрові технології у готельно-ресторанному бізнесі: монографія / за ред. О. І. Ткаченка. Київ: КНЕУ, 2021. 312 с.
7. Amazon.com, Inc. Introducing Alexa for Hospitality. 2018. URL: https:// press.aboutamazon.com/news-releases/news-release-details/introducing-alexa-hospitality (дата звернення: 25.04.2025).
8. Marriott International, Inc. Marriott Mobile App. 2025. URL: https://mobile-app.marriott.com (дата звернення: 25.04.2025).
9. Holiday Inn. New AR Experience for Guests. 2024. URL: https://www.holidayinn.com/ar-experience (дата звернення: 25.04.2025).