

РОЗВИТОК РОЗУМНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Фесун С., студентка,

Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського

sofafes@gmail.com

Сьогодні для успішного ведення готельно-ресторанного бізнесу необхідно враховувати, насамперед, сучасні запити клієнтів. Стрімкий розвиток телекомунікаційних технологій зумовлює активне використання гаджетом, а саме мобільних додатків. Так застосування додатків для бронювання готелів, замовлення їжі, керування замовленнями та виконання інших функцій значно спрощує сьогодні життя людині.

Другим важливим фактором використання новітніх технологій є те, що сучасне покоління воліло б витратити гроші на нові враження, а не на речі, тому багато подорожують і дізнаються інформацію про заклади індустрії гостинності через мережу Інтернет [1].

На сьогодні все більше процесів виробництва, обслуговування тощо намагаються автоматизувати. Чат-боти замінюють велику кількість персоналу, надають інформацію клієнтам та відповідають на найпоширеніші запитання. Наприклад, надають меню у ресторанах, надають можливість бронювати столик чи оплатити рахунок. Розвиток на цьому не зупинився і вже технології штучного інтелекту використовуються для автоматичного аналізу даних і надають більш персоналізованих пропозицій гостям – залежно від їх попередніх вподобань [2].

Деякі готелі вже використовують **інтелектуальні енергетичні системи**, наприклад, у розкішних готелях популярні смарт-номери, де гість може відкрити двері своїм смартфоном, і система встановить автоматично оптимальну температуру повітря, освітлення і гучність музики на підставі його попередніх вподобань. Сьогодні багато мандрівників віддають перевагу технологіям перед людьми. Розвиток

технологій віртуальної реальності (VR) дозволяє привернути увагу користувачів завдяки **інтерактивності й наочності**. Готелі та ресторани за допомогою VR-технологій створюють віртуальні тури, щоб користувачі могли побачити реалістичну цифрову версію закладу перед бронюванням.

Доповнена реальність схожа на віртуальну, але при цьому дозволяє **розширити середовище реального світу**, зазвичай за допомогою графічних або інформаційних доповнень. Для її використання цього не потрібно нічого, крім смартфона і додатку. Наприклад, наводячи телефон на ресторани навколо, користувач може миттєво переглядати відгуки відвідувачів та години роботи. Готелі та хостели також можуть використовувати доповнену реальність для надання інтерактивних туристичних інформаційних карт або для надання користувачам можливостей для створення цікавого контенту [3]. Отже, інновації у сучасних умовах дають змогу підприємствам ресторанного господарства більш ефективно здійснювати свою діяльність, підвищувати результативність функціонування підприємства та конкурентоспроможність на ринку. За допомогою впровадження інновацій підприємства готельно-ресторанного бізнесу мають можливість вийти на новий рівень обслуговування та охопити новий контингент споживачів.

Література:

1. Кравчук Н.М. (2014). *Інноваційні ресторани технології*. К.: НУХТ, 114с.
2. Прилепа Н.В. (2014). *Інноваційні технології у сфері ресторанного бізнесу*. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. № 4, т. 2. – с. 162-164.
3. *ТОП-5 трендів, які змінюють готельно-ресторанний бізнес*. Режим доступу: <https://soft-industry.com/uk/news/top-5-trendiv-scho-zminuyut-gotelno-restorannyi-biznes/>.

Науковий керівник – Гузар У.Є., к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського