

УДК 658.87:004

**Термер Г.М., студентка**  
**Науковий керівник: к.е.н., доц. Постова В.В.**  
*Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ*

### **Безконтактні технології в готелях та ресторанах: самообслуговування, онлайн-меню, мобільні ключі**

Ефективний розвиток готельно-ресторанного бізнесу об'єктивно вимагає якісних змін в застосуванні новітніх та інноваційних технологій в частині організації, управлінні процесами та наданні послуг. Нові інноваційні технології у сфері індустрії гостинності забезпечують формування конкурентних переваг та підвищенні дієвості бізнес-моделі. В частині надання послуг, інноваційні технології сприяють максимізації корисності та рівня задоволення зростаючих потреб. З огляду на це забезпечення високого рівня якості послуг, сервісу та атмосфери у готелях та ресторанах є можливим лише на основі пошуку інноваційних рішень оновлення діючих бізнес-моделей та модернізації технологій.

Безконтактні технології тісно пов'язані з іншими актуальними трендами в готельно-ресторанному бізнесі, такими як персоналізація обслуговування, омніканальність та автоматизація. Завдяки збору даних про переваги клієнтів, безконтактні технології дозволяють створювати більш персоналізовані пропозиції. Інтеграція різних каналів комунікації (веб-сайт, мобільний додаток, соціальні мережі) забезпечує безперервну взаємодію з клієнтами. Автоматизація рутинних операцій дозволяє персоналу зосередитися на більш складних завданнях і підвищити якість обслуговування.

Безконтактні технології, що набули широкого розголосу та популярності під час поширення пандемії та запровадження карантинних обмежень. Станом на тепер, безконтактні технології стали стандартною практикою для індустрії гостинності. Згідно з опитуванням 2023 року, 70% гостей віддають перевагу готелям, які пропонують безконтактну реєстрацію та варіанти оплати за бронювання. Інтеграція безконтактної технології в готелі для автоматизованої реєстрації заїзду та виїзду, обслуговування номерів і бронювання дозволяє: підвищити безпеку (на основі штучного інтелекту чат-боти мінімізували фізичні взаємодії); підвищити ефективність (додатки для реєстрації спрощують ці процеси, заощаджуючи час взаємодії гостей і покращуючи досвід мандрівників); зменшити витрати (безконтактні рішення знижують операційні витрати та покращують управління ресурсами) [2, С. 243].

Характерними особливостями самообслуговування є те, що гості можуть самостійно виконувати дії, які раніше вимагали взаємодії з персоналом. У готелях це включає автоматизовану реєстрацію та виселення через кіоски або мобільні додатки. У ресторанах самообслуговування може бути реалізовано через термінали для замовлення страв, які дозволяють клієнтам робити замовлення безпосередньо. Згідно зі статистичними даними опитування споживачів, безконтактні платежі очолили список дій, які індустрія гостинності може вжити, щоб люди почувалися комфортніше в готелях. Сучасні платіжні системи також можуть призвести до того, що більше готелів прийматимуть криптовалюту як оплату.

Ще одним важливим інструментом безконтактних технологій є онлайн-меню. QR-коди та мобільні додатки дають змогу відвідувачам ресторанів переглядати меню та замовляти страви через смартфон, що мінімізує фізичний контакт. Це не лише спрощує процес замовлення, але й зменшує витрати на паперові меню, дозволяючи легко оновлювати позиції меню. У цю «безконтактну» еру автоматичне сканування штрих-кодів за допомогою камер смартфонів на плакатах, столах, підставках, дверях або веб-сайтах дозволяє клієнтам отримувати доступ до онлайн-меню, замовляти та оплачувати безконтактно, забезпечуючи безпеку відвідувачів і працівників.

Мобільні ключі є відносно новим інноваційним інструментом надання послуг у готельно-ресторанному бізнесі. У готелях мобільні ключі замінюють традиційні картки або фізичні ключі. Гості можуть використовувати свої смартфони для відкриття дверей номерів, що спрощує процес доступу і робить його більш безпечним та зручним. Це дозволяє заощадити витрати на друк пластикових карток-ключів і позбавити від зайвого клопоту, пов'язаного із запасними картками-ключами, які можуть розмагнічуватися чи губитися [4]. Ці технології не лише покращують зручність для гостей, але й підвищують безпеку, особливо в умовах пандемії, коли мінімізація контактів стала критично важливою.

Важливим елементом безконтактних технологій є платежі за допомогою мобільних пристроїв або безконтактних карток. Це дозволяє гостям швидко і безпечно розрахуватись за послуги готелю чи замовлення в ресторані. Такі платіжні рішення мінімізують використання готівки і прискорюють обслуговування. Деякі готелі та ресторани інтегрують голосових помічників (наприклад, Alexa) і чат-ботів для прийому замовлень чи запитів гостей. Це дозволяє клієнтам взаємодіяти з сервісом без необхідності дзвонити або контактувати з персоналом напряму [1, С. 8].

Однією з найбільш захоплюючих технологічних тенденцій, з якими стикається індустрія готельно-ресторанного бізнесу, є зростання робототехніки та використання роботів для виконання завдань, які традиційно виконуються людьми. Наприклад, роботи можуть виконувати роль консьєржа в готелях, зустрічаючи гостей, надаючи їм важливу інформацію. Подібним чином деякі готелі почали

**Секція 6. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: виклики та майбутні можливості**

використовувати роботів для прибирання, наприклад пилососити підлогу та навіть для знищення мікробів. Це практика, яку також можна відтворити в інших галузях індустрії сучасного бізнесу, зокрема в ресторанах, і використання роботів також може допомогти зробити середовище більш безпечним.

Враховуючи вищезазначене, варто констатувати, що перевагами інноваційної стратегії та впровадження безконтактних технологій у сфері гостинності є:

- оновлення та модернізація бізнес-процесів відповідно до вимог бізнесу, часу та обставин;
- чітке бачення запланованих витрат на інновації протягом кількох років і відповідно до прогнозованого розвитку бізнесу;
- посилення фінансової стійкості закладу;
- покращена система надання послуг та управління;
- значно знижений ризик стати банкрутом;
- посилення рівня конкурентоспроможності [3].

Детальніше розглянемо найпопулярніші безконтактні рішення та їхні переваги та недоліки.

Переваги самообслуговування:

- 1) швидкість обслуговування (гості можуть швидко оформити замовлення та оплатити його без черг);
- 2) зручність (клієнти мають більше свободи у виборі страв та напоїв, налаштувати своє замовлення);
- 3) економія часу (зменшується час очікування на обслуговування персоналом);
- 4) збільшення пропускну здатності (можливість обслуговувати більшу кількість гостей).

Недоліки самообслуговування:

- 1) відсутність персонального контакту (деякі клієнти можуть відчувати брак персонального підходу);
- 2) технічні збої (можливі проблеми з роботою терміналів самообслуговування);
- 3) не всі клієнти готові до змін (деякі можуть відчувати труднощі при використанні нових технологій).

Переваги онлайн-меню:

- доступність інформації (гості можуть ознайомитися з меню в будь-який зручний час);
- персоналізація (можливість створення персоналізованих пропозицій для кожного клієнта);
- збільшення середнього чека (завдяки додатковій інформації про страви та напої, клієнти можуть зробити більш обдуманий вибір).

Недоліки онлайн-меню:

- відсутність тактильного контакту з меню (клієнти не можуть оцінити якість друку меню);
- технічні проблеми (ожливі збої в роботі онлайн-меню, особливо при слабкому інтернет-з'єднанні).

Переваги мобільних ключів:

- зручність (гості можуть використовувати свої смартфони для доступу до номерів, що спрощує процедуру заселення та виселення);
- безпека (зменшується ризик втрати ключа);
- інтеграція з іншими системами (можливість інтеграції з іншими системами готелю (освітлення, кондиціонування).

Недоліки мобільних ключів:

- залежність від телефону (якщо гість забув телефон або розрядився акумулятор, можуть виникнути проблеми з доступом до номера);
- необхідність додаткового навчання персоналу (персонал готелю повинен бути навчений працювати з новою системою).

Отже, сучасні інноваційні технології у сфері індустрії гостинності відіграють важливу роль у забезпеченні конкурентоспроможності та фінансової стійкості закладів. Інновації технології загалом та безконтактні, зокрема, є ключовим фактором зростання для будь-якого готельно-ресторанного комплексу, оскільки вони підвищують його потенціал, якість надання послуг та клієнтоорієнтованість. Використання новітніх технологій сприяє підвищенню точності роботи до рівня, якого було б важко досягти тільки людським фактором. Нові технологічні рішення в готельно-ресторанному бізнесі також можуть зробити роботу більш керованою та легше виправдати високі очікування сучасних клієнтів.

Список використаних джерел:

1. 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. С. 7–12.
2. Гуштан Т. В., Каганець-Гаврилко Л. П. Особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах. *Scientific Notes of Lviv University of Business and Law*, 2023, (37), 242-250.
3. Лисюк, Т., Терещук, О., Пасічник, М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*, 2022, (40). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>
4. Postova V., Mazurkevych I., Riabenka M., Lukianets A., Krupitsa I. Development of Information Systems and Technologies in the Field of Hotels and Tourism. *Economic Affairs*, Vol. 69, February 2024. (Special Issue). P. 355-361.