

і процесів до цифрової трансформації всього бізнесу. Це означає, що успішні проекти діджиталізації, які розраховують отримати вигоду від використання передових технологій, повинні не лише інвестувати в їхнє придбання та впровадження, а й розробляти концепції та бізнес-моделі, здатні інтегрувати широкий спектр цифрових рішень і задовольнити вимогливого споживача.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Цифрові технології. Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Категорія:Цифрові_технології (дата звернення: 13.11.2024).
2. Давидова О. Ю., Колеснікова В. Д. Цифровізація як драйвер зростання конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу. *Бізнес Інформ*. 2022. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2022-12-113-120> (дата звернення: 13.11.2024).
3. Цифрова трансформація в готельному бізнесі. Ribas Hotels Group. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/tsifrovaya-transformatsiya-v-gostinichnom-biznese/> (дата звернення: 13.11.2024).

А. Р. Головата, Р. С. Кравчук

Івано-Франківський фаховий коледж технологій та бізнесу

ІНСТРУМЕНТИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

У сучасному туристичному секторі цифрова трансформація є ключовим моментом для підвищення ефективності та конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу. Впровадження інноваційних технологій, таких як соціальні застосунки, чат-боти та системи автоматизованого бронювання дозволяє оптимізувати процеси обслуговування та покращити взаємодію з клієнтами.

Ключові слова: *цифрова трансформація, готельно-ресторанний бізнес, оптимізація обслуговування, туристична привабливість, соціальні застосунки.*

In the modern tourism sector, digital transformation is a key factor in enhancing the efficiency and competitiveness of the hotel and restaurant industry. The implementation of innovative technologies, such as social applications, chatbots, and automated booking systems, enables the optimization of service processes and improves customer interaction.

Keywords: *digital transformation, hotel and restaurant industry, service optimization, tourism appeal, social applications.*

Сучасні цифрові інструменти для вдосконалення процесів обслуговування та взаємодії з клієнтами.

Соціальні застосунки, чат-боти та системи бронювання дозволяють готелям і ресторанам забезпечувати оперативний зв'язок з клієнтами та спрощувати процеси обслуговування. Ці інструменти підвищують зручність для потенційних клієнтів, дозволяючи їм

легко здійснювати бронювання, отримувати відповіді на запитання та швидко вирішувати проблеми [1, с.5].

Впровадження технологій штучного інтелекту для персоналізації послуг і підвищення рівня задоволеності гостей.

Штучний інтелект та аналіз великих даних дозволяють створювати персоналізовані пропозиції та підлаштовувати сервіс під індивідуальні потреби клієнтів. Це сприяє підвищенню задоволеності клієнтів, адже вони отримують послуги, які відповідають їхнім уподобанням та очікуванням [3, с.2].

Використання цифрових платформ для управління відгуками клієнтів та репутацією закладів у соціальних мережах.

Соціальні мережі та цифрові платформи дозволяють закладам активно реагувати на відгуки, які залишають клієнти, що допомагає поліпшити репутацію. Взаємодія з клієнтами в онлайн-середовищі сприяє зміцненню довіри до бренду і залученню нових гостей [3, с.6].

Автоматизація внутрішніх операцій готелів та ресторанів для оптимізації роботи персоналу та підвищення якості сервісу.

Автоматизація операцій, таких як управління запасами, прибирання кімнат та обробка замовлень, допомагає скоротити час обслуговування та підвищити ефективність персоналу. Завдяки цьому працівники можуть більше уваги приділяти гостям, покращуючи загальний рівень сервісу.

Виклики та ризики цифрової трансформації, пов'язані із захистом персональних даних клієнтів.

Широке впровадження цифрових технологій підвищує ризик кібератак та витоку конфіденційної інформації, що може нашкодити репутації закладу. Тому важливо впроваджувати надійні системи захисту даних, щоб гарантувати безпеку інформації клієнтів і уникнути можливих проблем із законом.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вісник Хмельницького Національного Університету. Herald of Khmelnytskyi National University. Economic sciences. URL: <https://heraldes.khmnmu.edu.ua/index.php/heraldes/article/view/101>
2. Єсімов С. С. Цифрові платформи у контексті надання публічних послуг. *Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство»*. № 4 (2024): Аналітично-порівняльне правознавство С. 352-357. URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2024/08/58.pdf>
3. Шейко Ю. О. Штучний інтелект як інструмент персоналізації послуг індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. № 64 URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4279>