

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ



РУСЕНСКИ  
УНИВЕРСИТЕТ  
"Ангел Кънчев"



ТАВРИСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ  
АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО



ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ  
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО  
УНІВЕРСИТЕТУ

МАТЕРІАЛИ ПІ МІЖНАРОДНОЇ  
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ  
«ІННОВАЦІЙНІ ТА  
РЕСУРСОЗБЕРІГАЮЧІ ТЕХНОЛОГІЇ  
ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ»

24 грудня 2024 року, м. Полтава, Україна

ПОЛТАВА – 2024

*Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції  
«Інноваційні та ресурсозберігаючі технології харчових виробництв», 24.12.2024 р.*

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТВАРИННИЦТВА ТА ПРОДОВОЛЬСТВА**  
**КАФЕДРА ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**  
**РУСЕНСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ «АНГЕЛ КЪНЧЕВ» (БОЛГАРІЯ)**  
**ОШСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ (КИРГИСТАН)**  
**АСОЦІАЦІЯ USM – ITALY «СЕРЕДНЬОЗЕМНОМОРСЬКИЙ СОЮЗ**  
**ШЕФ-КУХАРІВ – ІТАЛІЯ» (ІТАЛІЯ)**

**МАТЕРІАЛИ**  
**II МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ**  
**КОНФЕРЕНЦІЇ**

**«ІННОВАЦІЙНІ ТА**  
**РЕСУРСОЗБЕРІГАЮЧІ ТЕХНОЛОГІЇ**  
**ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ»**

24 грудня 2024 року, м. Полтава, Україна

Е-видання ПДАУ

ПОЛТАВА - 2024

<b>Дочинець І. В.</b> <i>Інноваційний розвиток індустрії гостинності, персоналізація послуг</i>	314
<b>Заваріка Г. М., Журавель К. Р.</b> <i>Гастротуризм як інноваційний напрям туризму</i>	316
<b>Іщенко Н. В., Босецька Н. Г.</b> <i>Інноваційні технології як запорука успіху в ресторанному бізнесі</i>	320
<b>Кушнірук В. С., Зізда Н. Є.</b> <i>Вплив цифровізації на готельно-ресторанний бізнес в умовах воєнного стану</i>	323
<b>Кушнірук В. С., Булгаков Г. А.</b> <i>Інноваційні технології безконтактного обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі</i>	327
<b>Кушнірук В. С., Орешко К. Ф.</b> <i>Система лояльності та CRM в готельно-ресторанному бізнесі</i>	329
<b>Кушнірук В. С., Янковська Ю. В.</b> <i>Використання штучного інтелекту у готельно-ресторанній сфері</i>	332
<b>Мороз С. Е., Калашник О. В., Каролоп О. О.</b> <i>Автентичний кулінарний досвід як складова культури та етики індустрії гостинності</i>	336
<b>Оболенцева Л. В., Решетникова Л. В.</b> <i>Потреби та перспективи застосування інформаційних технологій у сфері гостинності</i>	339
<b>Олефіренко М. В., Король О. Ю.</b> <i>Інноваційні підходи в готельно-ресторанному господарстві під час війни</i>	341
<b>Поліщук А. А., Слинько В. Г., Сябро А. С.</b> <i>Організація відпочинку в закладах гостинності</i>	344
<b>Полотай Б. Я., Лаба А. А.</b> <i>Екотренди в індустрії гостинності України</i>	347
<b>Рижкова Г. А., Нечипоренко С. О.</b> <i>Клієнтоорієнтованість як конкурентна перевага</i>	352
<b>Рижкова Г. А., Штанько Є. О.</b> <i>Ключові тренди щодо активізації продажів</i>	354
<b>Румянцева І. Б., Бутчак С. Р.</b> <i>Вплив інновацій на готельно-ресторанний бізнес</i>	356
<b>Фарісеєв А. Г., Листопад С. С., Вакуц М. С.</b> <i>Удосконалення технології мафінів за рахунок впровадження порошків-суперфудів у їх рецептуру</i>	358
<b>Філінська Т. Г., Філінська А. О.</b> <i>Особливості продуктових інновацій при виготовленні ресторанної продукції</i>	362
<b>Юхно В. М., Калашник О. В., Мороз С. Е.</b> <i>Стійкість і перспективи індустрії гостинності України в умовах викликів</i>	366

# ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ, ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ ПОСЛУГ

**І.В. Дочинець**

асистент кафедри готельно-ресторанної справи

Національний університет харчових

технологій, м. Київ

Однією з основних тенденцій в індустрії гостинності є пошук та застосування інноваційних технологій необхідних для конкурентоспроможності готельно-ресторанних підприємств. Інноваційні технології стають невід'ємною частиною індустрії гостинності і все більше набувають значущості. Головним завданням персоналізації є задоволення попиту споживачів та їх очікувань у наданні високоякісних послуг.

Суттєвим елементом нинішнього готельно-ресторанного бізнесу, який прагне створення індивідуальних пропозицій для кожного гостя є персоналізація послуг за допомогою цифрових технологій, таких як Big Data та штучний інтелект (AI), голосові помічники, чат-боти, персоналізовані програми лояльності. Використання отриманих даних про споживачів, їх уподобання дозволить підприємствам формувати персоналізовані пропозиції, ефективно управляти ресурсами, оптимізувати операційні процеси, тим самим підвищити лояльність та повторні відвідини закладів гостинності споживачами [1].

Використання Big Data та Штучного інтелекту (AI) в готелях та ресторанах дозволить аналізувати поведінку споживачів у фактичному часі:

- персоналізовані пропозиції - для аналізу захоплень гостей і пропонування персональних пропозицій, послуг та знижок;
- чат-боти та віртуальні помічники - AI-чат-боти автоматично відповідають на запити гостей, допомагають бронювати номери або замовляти столики 24/7;
- система управління відгуками - використання AI для аналізу відгуків гостей (NLP), визначення проблем і пропозицій для покращення обслуговування;
- управління ресурсами - аналіз Big Data для оптимізації використання ресурсів (електроенергія, персонал, постачання);
- аналіз поведінки гостей - для поліпшення сервісу обслуговування;

- автоматизація роботи з персоналом – для ефективності роботи персоналу, допомагає планувати графіки та оцінювати продуктивність;

- безконтактні технології - автоматична реєстрація гостей (check-in/check-out), замовлення через мобільні додатки.

Застосування чат-ботів та голосових помічників в готелях та ресторанах допоможуть з бронюванням та обробленням замовлення в будь який час доби:

- Corezoid (українська платформа для автоматизації бізнес-процесів) - дозволить інтегрувати сервіси, обробляти транзакції;

- Chatbot Creator (українська платформа для створення чат-ботів без коду) - дозволить розробляти чат-боти для автоматизації бронювання, відповідей на запити гостей;

- Softcube (українська AI-платформа, яка спеціалізується на автоматизації відео-маркетингу) - для персоналізованого обслуговування гостей;

- Kwizbot (українська платформа для створення багатофункціональних чат-ботів) - автоматизація обслуговування, бронювання, відповіді на запитання.

Персоналізовані програми лояльності у готельно-ресторанному бізнесі, дадуть змогу пропонувати знижки та бонуси для своїх постійних гостей:

- Poster Loyalty (українська POS - система, створена компанією Poster) – для створення персоналізованих програм лояльності в ресторанах і кафе;

- Smarty (українська CRM- платформа) – створення персоналізованих акцій;

- BonusWork, Fishka, Pincode (українські програми лояльності) – пропонують гостям індивідуальні бонуси, спеціальні пропозиції, знижки і винагороди [1].

Успішна діяльність готельно-ресторанного бізнесу залежить від здатності адаптуватися до нових тенденцій та конкурентного середовища. Використання технологій персоналізації послуг значною мірою збільшить продуктивність роботи індустрії гостинності, що в свою чергу приверне увагу споживачів.

### **Список використаних інформаційних джерел**

1. Лисюк, Т. (2024). Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. *Економіка та суспільство*, (67). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13>