

5. Харенко Д., Каламан О., Федосова К. Управління оптимізацією бізнес-процесів на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2025. № 81. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-81-177>.

Січ К. Р.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

**СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ
ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ ГОСТИННОСТІ**

У сучасних економічних умовах сфера гостинності зазнає значних змін під впливом цифровізації, глобалізації та еволюції споживчих звичок. Різке зростання конкуренції, зростаючі вимоги до якості послуг і стрімкий розвиток інформаційних технологій стимулюють пошук нових підходів до управління діяльністю закладів гостинності. Особливу увагу приділяють впровадженню цифрових технологій як одному з основних напрямів підвищення ефективності роботи. Автоматизовані системи управління (PMS) дозволяють оптимізувати процеси бронювання, обліку клієнтів і ресурсного менеджменту, що призводить до скорочення витрат, покращення продуктивності праці співробітників та удосконалення обслуговування. CRM-системи, у свою чергу, сприяють більш ефективній взаємодії з клієнтами, допомагаючи сегментувати споживачів, пропонувати їм персоналізовані послуги та підвищувати їхню лояльність.

Важливу роль відіграють онлайн-платформи для бронювання й цифрові канали комунікації, серед яких ключове місце займають соціальні мережі. Їх використання дає змогу значно розширити аудиторію, покращити впізнаваність бренду та оперативно реагувати на запити клієнтів. Крім того, цифрові маркетингові інструменти активно застосовуються для просування послуг та створення позитивного іміджу підприємства.

Ще одним важливим елементом є використання аналітичних систем, які допомагають оцінювати показники діяльності, прогнозувати попит і коригувати цінову політику. Завдяки сучасним рішенням у сфері аналітики підприємства можуть приймати більш точні управлінські рішення і зміцнювати конкурентоспроможність на ринку. Особлива увага приділяється технологіям штучного

інтелекту, що дозволяють автоматизувати роботу з великими масивами даних і покращувати точність прогнозів.

Паралельно із цим важливим завданням є впровадження інновацій у сфері обслуговування. Це включає використання безконтактних технологій, мобільних додатків, електронних меню і систем самообслуговування. Упровадження таких рішень позитивно впливає на комфорт клієнтів, оптимізує витрати підприємства та розвантажує персонал.

Закладам гостинності рекомендується впроваджувати комплексні системи автоматизації управління, активно використовувати CRM-системи для персоналізації сервісу, розвивати цифровий маркетинг через соціальні мережі та онлайн-платформи, застосовувати аналітичні інструменти для аналізу даних і прогнозування попиту, запроваджувати штучний інтелект для оптимізації бізнес-процесів, а також реалізовувати безконтактні послуги для покращення якості обслуговування.

Отже, інтеграція сучасних управлінських підходів і цифрових технологій є важливою умовою успішного розвитку закладів гостинності. Їхнє впровадження допомагає оптимізувати бізнес-процеси, удосконалити якість послуг і зміцнити конкурентні позиції в умовах динамічних ринкових змін.

Список використаних джерел:

- 1 Ivanov S., Webster C. Digital Transformation in Tourism and Hospitality. Springer, 2024.
- 2 Buhalis D., Leung R. Smart Tourism and Hospitality: Technologies and Applications. Routledge, 2025.
- 3 Kimes S. Revenue Management in the Hospitality Industry. Cornell University, 2024.
- 4 Sigala M. Artificial Intelligence in Hospitality and Tourism. Springer, 2025.