

Таким чином, партнерство між творчою уявою архітектора та міццю ШІ веде до виникнення дивовижних, естетично прекрасних та функціональних інтер'єрів, які надихають та перетворюють простори, в яких будуть жити туристи. Інтеграція ШІ та комп'ютерних технологій у проектування інтер'єрів об'єктів індустрії гостинності відкриває для дизайнерів та архітекторів безпрецедентні можливості. Але при цьому необхідно пам'ятати про складнощі, які є невід'ємними від впровадження таких інновацій, і прагнути гармонійної інтеграції нових технологій, зберігаючи при цьому центр уваги на гостинності.

### **Список використаних джерел:**

1. Жиленко К. М., Яровенко Т. С., Ставицька А. В., Самойленко А. О. Основні аспекти сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Економіка. Фінанси. Право*. 2024. №5. URL: <http://efp.in.ua/uk/releases>.
2. Сливенко В. А., Редько В. Є. Аналіз сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності та туризму Німеччини. *Інфраструктура ринку*. 2024. № 80. URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/80-2024>.
3. Виклики та інновації у XXI столітті: туризм, гостинність: монографія. Автори: Жиленко К., Сідаш Д., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ходак О. Дніпро: 2025. 250 с. URL: [http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Vyklyky\\_ta\\_innov\\_turyzm\\_gostyn.pdf](http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Vyklyky_ta_innov_turyzm_gostyn.pdf).
4. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Автори: Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. <https://dx.doi.org/10.15421/512305>.

**Канд. істор. наук Сливенко В. А., Чергик Є. О.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

### **ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

Сьогодні у світі, де всі підключені до глобальної інформаційної мережі, впровадження цифрових технологій дозволить готельному бізнесу стати провідним інноватором індустрії гостинності, дозволяючи йому формувати достовірний клієнтський досвід. Впровадження цифрових технологій у сфері гостинності відіграє ключову роль у створенні справжнього клієнтського досвіду завдяки плавній інтеграції технологій для покращення кожної точки дотику на шляху

гостя. Впровадження цифрових технологій – від початкового процесу бронювання через мобільні програми або онлайн-платформи до кабінетів самостійної реєстрації – спрощує роботу, скорочуючи час очікування та підвищуючи зручність для гостей. Персоналізовані рекомендації та індивідуальні послуги, що базуються на перевагах гостей, стають можливими завдяки аналітичним даним, отриманим у результаті цифрової взаємодії. Крім того, відгуки гостей активно запитуються за допомогою цифрових механізмів зворотного зв'язку, що дозволяє готелям та ресторанам оперативно реагувати на будь-які проблеми та постійно вдосконалювати свої пропозиції. Використовуючи цифрові інструменти, готельний бізнес може створити плавний та приємний процес взаємодії з клієнтами, сприяючи встановленню справжніх зав'язків із гостями і залишаючи незабутнє позитивне враження.

Інвестиції в інструменти впровадження цифрових технологій допомагають співробітникам працювати швидше та масштабувати операції без шкоди для якості. Впровадження цифрових технологій допомагає організаціям краще використовувати технології зниження робочого навантаження на персонал та виконувати прості і повторювані завдання.

Диверсифікація каналів бронювань і залучення клієнтів сприяє збільшенню виручки, та робить потоки доходів надійнішими. Готельні підприємства використовують цифрові канали для збільшення обсягів транзакцій у різних місцях, постійно залучаючи нових клієнтів за допомогою персоналізованих та цілеспрямованих маркетингових кампаній. Ще один важливий спосіб отримання доходу полягає в тому, що впровадження цифрових технологій дозволяє компаніям використовувати невикористані джерела прибутку.

Необхідно зазначити, що цифровізація забезпечує швидке прийняття рішень на основі аналізу великих баз даних. Незважаючи на необхідність поліпшення обслуговування клієнтів, більшість операторів готельного ринку вважають, що вони використовують цифровізацію для збирання більшої кількості даних та розуміння свого бізнесу. Більше цифрових каналів означає більше можливостей для компаній аналізувати взаємодію як з клієнтами, так і співробітниками. Забезпечення гнучкості та адаптивності. На хвилі пандемії багато підприємств готельного сектора звернулися до інноваційних методів, заснованих на ідеї

гнучкої розробки програмного забезпечення, щоб адаптуватися до можливих перебоїв у роботі.

Використання цифрових інструментів для підвищення ефективності процесу взаємодії з клієнтами базується на трьох принципах, яких повинні дотримуватися працівники готельних підприємств, щоб запровадити це гнучке мислення при організації маркетингової діяльності:

- сприймати несподівані дзвінки як можливості, а не як на невдачі;
- створювати поректи навколо залучених та мотивованих людей;
- регулярно аналізувати досягнутий прогрес.

Роль ефективного впровадження технологій у реалізації цих принципів очевидна. Точні та своєчасні дані про клієнтів і співробітників мають вирішальне значення для того, щоб організації могли забезпечити команди працівників потрібними інструментами, процесами та всеосяжними стратегіями.

Таким чином, незалежно від того, що підприємство має обмежені ресурси, чи задовольняєте нові запити клієнтів, чи оптимізуєте продукти для нової аудиторії, уміння керувати процесами і підтримувати їх на різних платформах дозволяє готельному бізнесу розвиватися, не наражаючи на ризик своєї діяльності. На розуміння цього і має бути спрямований процес використання цифрових інструментів для підвищення ефективності процесу взаємодії з клієнтами.

### **Список використаних джерел:**

1. Жиленко К. М., Яровенко Т. С., Ставицька А. В., Самойленко А. О. Основні аспекти сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Економіка. Фінанси. Право*. 2024. №5. URL: <http://efp.in.ua/uk/releases>.
2. Сливенко В. А, Редько В. Є. Аналіз сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності та туризму Німеччини. *Інфраструктура ринку*. 2024. № 80. URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/80-2024>.
3. Виклики та інновації у XXI столітті: туризм, гостинність: монографія. Автори: Жиленко К., Сідаш Д., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ходак О. Дніпро: 2025. 250 с. URL: [http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Vyklyky\\_ta\\_innov\\_turyzm\\_gostyn.pdf](http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Vyklyky_ta_innov_turyzm_gostyn.pdf).
4. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Автори: Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. <https://dx.doi.org/10.15421/512305>.