

економічної ефективності, соціальної відповідальності та збереження природного середовища для майбутніх поколінь.

Література:

1. Брич В., Петруха Н. «Роль екологічних інновацій у трансформації туристичних підприємств. *Інноваційна економіка*. вип. 1, Березень 2025, с. 164–70, URL: <https://doi.org/10.37332/2309-1533.2025.1.19>. (дата звернення 02.05.2026).

2. Гугул О., Гуменюк А. Інноваційні підходи щодо розвитку підприємств гостинності: зарубіжний досвід. *Інноваційна економіка*. 2021. №5-6 (88). С. 74–79.

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-614-3-1-116>

SMART-ТЕХНОЛОГІЇ CRM/ERP ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Осипова Л. А.

*доктор технічних наук,
професор кафедри менеджменту
Міжнародний університет
м. Одеса, Україна*

Власюк К. В.

*PhD з менеджменту, доцент,
виконувачка обов'язків завідувачки кафедри менеджменту
Міжнародний університет
м. Одеса, Україна*

У сучасних умовах цифрової трансформації економіки та посилення конкуренції на глобальному ринку послуг особливої актуальності набуває проблема підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу шляхом впровадження smart-технологій управління. Індустрія гостинності є однією з найбільш чутливих до змін споживчих потреб, цифровізації та інноваційних тенденцій сфер економіки, що обумовлює необхідність модернізації традиційних систем управління та переходу до інтегрованих цифрових моделей менеджменту [1].

Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу свідчать про поступовий перехід від традиційних моделей управління до цифрово-

інтегрованих систем менеджменту. Дослідження Ю. Земліної та А. Букатова підтверджують, що впровадження CRM-систем, цифрових платформ бронювання та автоматизованих управлінських рішень позитивно впливає на конкурентоспроможність підприємств, рівень клієнтоорієнтованості та ефективність операційної діяльності [2].

У науковій літературі CRM (Customer Relationship Management) розглядається як система управління взаємовідносинами з клієнтами, спрямована на формування довгострокової лояльності споживачів та підвищення рівня персоналізації сервісу. ERP-системи (Enterprise Resource Planning), своєю чергою, забезпечують інтеграцію функціональних підсистем підприємства в єдине інформаційне середовище, що сприяє підвищенню прозорості управління та оптимізації використання ресурсів [3].

Для підприємств готельного бізнесу CRM-технології мають стратегічне значення, оскільки дозволяють здійснювати аналіз поведінки клієнтів, прогнозувати споживчі потреби та формувати індивідуалізовані пропозиції. Використання аналітичних інструментів CRM забезпечує можливість сегментації клієнтської бази, оцінки рівня задоволеності гостей та автоматизації комунікаційних процесів. У результаті це сприяє підвищенню рівня клієнтоорієнтованості підприємств та формуванню їх конкурентних переваг.

Водночас ERP-системи забезпечують комплексну автоматизацію внутрішніх процесів підприємства, включаючи управління фінансами, персоналом, матеріальними ресурсами, бронюванням та операційною діяльністю. Інтеграція ERP-рішень дозволяє мінімізувати дублювання інформації, підвищити оперативність прийняття управлінських рішень та оптимізувати витрати підприємства. Особливо важливим є те, що ERP-системи формують єдиний інформаційний простір управління, який забезпечує синхронізацію діяльності всіх структурних підрозділів готельного підприємства [4].

В умовах розвитку smart-економіки CRM- та ERP-системи дедалі активніше інтегруються з технологіями штучного інтелекту, Big Data, Internet of Things (IoT) та аналітичними платформами. Використання таких технологій дозволяє автоматизувати значну частину бізнес-процесів, здійснювати прогнозування попиту, аналізувати поведінку споживачів у режимі реального часу та формувати адаптивні управлінські рішення. За даними міжнародних досліджень, підприємства сфери гостинності, які активно впроваджують smart-технології, демонструють вищий рівень ефективності операційної діяльності та конкурентоспроможності на ринку [5].

Особливого значення цифровізація управління набуває в контексті післявоєнного відновлення економіки України. Сфера гостинності є важливою складовою розвитку туризму, інвестиційної привабливості

регіонів та формування позитивного міжнародного іміджу держави. У таких умовах впровадження CRM/ERP-систем виступає не лише інструментом оптимізації діяльності підприємств, а й фактором забезпечення їх стійкості та адаптивності до кризових явищ.

Разом із тим процес впровадження smart-технологій у діяльність підприємств готельного бізнесу супроводжується низкою проблем. Серед основних викликів доцільно виокремити значні фінансові витрати на цифрову модернізацію, недостатній рівень цифрових компетентностей персоналу, опір організаційним змінам та необхідність адаптації існуючих бізнес-процесів до нових моделей управління. Крім того, важливого значення набувають питання інформаційної безпеки та захисту персональних даних клієнтів [1].

З наукової точки зору ефективність впровадження CRM/ERP-технологій доцільно оцінювати за такими показниками, як рівень автоматизації бізнес-процесів, швидкість обробки інформації, продуктивність персоналу, рівень задоволеності клієнтів та фінансові результати діяльності підприємства. У цьому контексті цифровізацію управління слід розглядати як довгостроковий інвестиційний процес, спрямований на формування інноваційного потенціалу та підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Таким чином, smart-технології CRM/ERP є важливим інструментом модернізації системи управління підприємствами готельного бізнесу. Їх впровадження сприяє оптимізації бізнес-процесів, підвищенню рівня клієнтоорієнтованості, забезпеченню адаптивності підприємств до змін зовнішнього середовища та формуванню стійких конкурентних переваг. У сучасних умовах цифрової трансформації економіки інтеграція smart-технологій у систему менеджменту підприємств гостинності виступає необхідною передумовою їх ефективного функціонування та стратегічного розвитку.

Література:

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 468 с.
2. Земліна, Ю., & Букатов, А. (2025). Інформаційні технології як фактор конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства: аналітичний зріз ринку України. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*, 7(2), 207–219. <https://doi.org/10.31866/2616-7468.7.2.2024.335173>
3. Мальська М. П., Худо В. В. Управління сферою гостинності : теорія та практика : підручник. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 304 с.
4. Buttle F., Maklan S. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies. London : Routledge, 2019. 432 p.
5. Monk E., Wagner B. Concepts in Enterprise Resource Planning. Boston : Cengage Learning, 2020. 304 p.