

ІННОВАЦІЙНІ РІШЕННЯ ДЛЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ: ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ, ЇЇ ЕФЕКТИВНІСТЬ, ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ

КУЛЯС Анастасія,

*здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,
Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ*

Згідно останніх спостережень в сфері готельного бізнесу було виявлено те, що підприємства, які знаходяться під впливом цифрових технологій та які швидко до них адаптуються, розвиваються швидше та користуються більшим попитом на ринку. Саме тому, сьогодні одним із ключових трендів для сфери гостинності є безпосередньо діджиталізація, яка в свою чергу забезпечує якісний клієнтський досвід.

Згідно зі звітом, який підготували Global Online Travel Booking Market, очікується, що до кінця 2025 року, онлайн-бронювання сягатиме до 765 мільярдів доларів США, зростаючи щороку на 4,9%. Це дослідження ще раз підкреслює значимість діджиталізації та необхідність її впровадження для готельного бізнесу в умовах конкурентного середовища [1].

Термін діджиталізація можна визначити як процес впровадження цифрових технологій у діяльність готельних підприємств, які в свою чергу необхідні, безпосереднім чином, для підвищення ефективності роботи готелю, покращення конкурентоспроможності та найголовніше вдосконалення взаємодії з гостями. У цьому контексті досить влучним є визначення О. Грибнінко, який у своїй роботі зазначає, що діджиталізація – це трансформація та проникнення цифрових технологій, що сприяють оптимізації й

автоматизації бізнес-процесів, підвищенню продуктивності та покращенню комунікаційної взаємодії зі споживачами [2].

У сфері гостинності діджиталізація виконує функції автоматизації процесів, що в свою чергу, передбачає впровадження електронних ключів, безконтактну оплату, використання CRM-систем, що в сукупності покращує процес бронювання, реєстрацію та розрахунок гостей.

Вона також передбачає, використання аналітики Big Data та штучного інтелекту і допомагає готелям краще розуміти потреби гостей, адаптуючи сервіси під їхні вподобання та очікування. Завдяки збору та аналізу великих обсягів даних готелі прогнозують поведінку гостей, оптимізують ціноутворення, що допомагає покращувати якість обслуговування та пропонувати персоналізовані рекомендації. Це сприяє підвищенню рівня лояльності клієнтів, збільшенню доходів та покращенню конкурентоспроможності готельного бізнесу в умовах цифрової трансформації.

Діджиталізація відповідає й за інтеграцію розумних пристроїв в готелі, які знижують експлуатаційні витрати, оптимізують використання ресурсів і створюють комфортні умови для гостей. Наприклад, система може автоматично регулювати температуру відповідно до присутності людини в номері, налаштовувати освітлення відповідно до часу доби або індивідуальних вподобань гостей. Це не лише підвищує зручність для відвідувачів, а й сприяє екологічній відповідальності готелю.

Таким чином, цифрові технології не лише підвищують ефективність бізнесу, а й створюють новий рівень взаємодії між готелем та гостями, сприяючи їхньому задоволенню та лояльності.

Проаналізувавши використання діджиталізації в готельному бізнесі, зрозумілим є те, що її ефективність полягає, в першу чергу, в оптимізації обробки даних. Як результат, підприємство значно зменшує ризик помилок при підрахунку даних, складання звітів, що в свою чергу, є невід'ємною складовою для бізнесу.

До того ж, основну перевагу, яку надає діджиталізація для підприємств готельного спрямування є систематизація комунікацій з гостями. Оскільки, у сфері послуг ефективна взаємодія з споживачами є ключовим фактором успішного ведення бізнесу, цифрові технології дозволяють оптимізувати процеси бронювання, персоналізувати обслуговування, забезпечувати швидкий зворотній зв'язок та підвищує рівень задоволеності гостей. Використання CRM-систем, чат-ботів, мобільних додатків і автоматизованих каналів комунікації сприяє зменшенню впливу людського фактора, що в свою чергу, пришвидшує обробку запитів та покращує якість сервісу.

Попри вагому кількості переваг, діджиталізації має і низку недоліків, основними з яких є – великі витрати та безпека даних. Так як використання інформаційно-цифрових технологій потребує значних витрат на забезпечення інфраструктури, а саме на закупівлю необхідного обладнання: програмне забезпечення, мережі, бази даних, комп'ютерне обладнання, безпекові заходи, тощо.

Оскільки використання онлайн-бронювання, електронних платежів та персоналізованого маркетингу сприяє накопиченню компаніями значного обсягу персональних даних клієнтів, існує серйозна загроза витоку інформації або її неправомірного використання, що може негативно вплинути на рівень довіри гостей та суперечити чинним нормативним вимогам щодо захисту даних.

Таким чином, роль діджиталізації для готельного бізнесу є критично важливою в умовах глобальної цифрової трансформації, оскільки вона сприяє підвищенню ефективності роботи в цілому та є ключовим чинником конкурентоспроможності готельного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Online Travel Booking Service Market Size, Share & Trends Analysis Report By Service Type (Vacation Packages, Transportation Booking), By Booking Method, By Device, By Region, And Segment Forecasts, 2022 – 2030 (2022). URL: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/online-travel-booking-service-market-report>.
2. Грибіненко О. Діджиталізація економіки в новій парадигмі цифрової трансформації. Міжнародні відносини. Серія «Економічні науки». 2018. № 16. С. 35–37. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3523. (дата звернення: 17.02.2025).

Науковий керівник: д. е. н., професор Сущенко О. А.

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025