

ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ «MIRRORS DESIGN HOTEL»

КОБИЛИНСЬКА Тетяна,

здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,

Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ

Інтенсифікація технологічних процесів у сфері гостинності спричиняє докорінну трансформацію методів функціонування готельних господарств. Готельний бізнес потребує постійного оновлення та адаптації до швидкозмінного цифрового середовища в умовах динамічної конкуренції. Впровадження діджитал-інструментів у діяльність підприємств готельного господарства стає критичним чинником підвищення ефективності операційної діяльності та конкурентоспроможності на глобальному ринку послуг гостинності [1].

Аналіз науково-методологічних праць М. М. Скопеня, А. С. Татаринцева, Б. В. Дмитришина та зарубіжних дослідників Д. Бухаліса, У. Гретцеля, М. Фукса демонструє, що сучасний рівень застосування інформаційних технологій у вітчизняних підприємствах готельного бізнесу не відповідає стандартам провідних світових представників галузі. Дослідження свідчать про недостатній рівень інтеграції українських готелів у глобальний інформаційний простір, що зумовлює потребу в активізації процесів впровадження інноваційних технологічних рішень [2].

Сучасні інформаційні технології в готельному господарстві ґрунтуються на професійному використанні інформаційних ресурсів з метою оптимізації управлінських процесів та мінімізації операційних ризиків. Відповідно до функціонального призначення доцільно виокремити три основні типи інформаційно-управлінських технологій:

- регресивні (зберігаючі) – спрямовані на економію ресурсів без зміни функціонування підприємства;
- оптимізаційні (раціоналізуючі) – орієнтовані на максимально ефективне використання інформації;
- трансформаційні (творчі) – забезпечують генерацію нових знань для вдосконалення управлінських процесів [3].

Дослідження об'єкта практичного аналізу – готелю "Mirrors Design Hotel", дизайнерського 4-зіркового закладу в центрі Києва, створеного у 2012 році – виявило потребу у комплексній модернізації інформаційно-технологічної інфраструктури. Аналіз функціонування готелю свідчить про проблемні аспекти в системі бронювання та реєстрації гостей: лише 72% гостей висловлюють задоволеність існуючими процесами, 5% бронювань втрачається через технічні неполадки, а середній час реєстрації гостя становить 20 хвилин. Виявлено недостатню ефективність аналітичних систем,

високі витрати на підтримку ІТ-інфраструктури (близько 335 000 грн/рік) та відсутність інтегрованої системи управління взаємовідносинами з клієнтами [4].

На основі проведеного аналізу визначено ключові напрями трансформації технологічної інфраструктури готелю "Mirrors Design Hotel":

1. Впровадження хмарної системи управління SiteMinder PMS, що забезпечить автоматизацію бронювання, реєстрації гостей та управління номерним фондом. Функціонал даної системи дозволить оптимізувати процеси управління готелем, забезпечить мобільний доступ до даних та підвищить швидкість обслуговування.

2. Інтеграція системи управління каналами дистрибуції DHISCO Guesty для розширення присутності готелю в онлайн-середовищі, оптимізації взаємодії з туристичними агенціями та метапошуковими системами. Система забезпечить функціонал динамічного ціноутворення та аналітики ефективності різних каналів продажу.

3. Впровадження Adobe Experience Manager для створення персоналізованого контенту, оптимізації веб-сайту готелю та підтримки єдиного брендового стилю у всіх цифрових матеріалах.

4. Розробка та імплементація інтелектуальних чат-ботів на основі IBM Watson Assistant, що дозволить автоматизувати процеси інформаційної підтримки гостей, персоналізувати комунікацію та зменшити навантаження на персонал.

5. Модернізація ресторанного обслуговування шляхом інтеграції системи Lightspeed Restaurant для оптимізації управління замовленнями, контролю запасів та аналітики діяльності закладу.

При цьому період окупності запропонованих інвестицій у технологічну інфраструктуру оцінюється в межах 12-36 місяців залежно від типу системи..

Комплекс заходів з оптимізації використання інформаційних технологій у готелі "Mirrors Design Hotel" має включати регулярне оновлення програмного забезпечення, створення резервних копій інформації, навчання персоналу та впровадження систем інформаційної безпеки з використанням шифрування та двофакторної аутентифікації [4].

Таким чином, системна інтеграція сучасних інформаційних технологій у функціонування готелю "Mirrors Design Hotel" забезпечить підвищення якості обслуговування гостей, оптимізацію внутрішніх процесів та формування стійких конкурентних переваг у динамічному середовищі готельного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Джинджоян В. В. Сучасні інноваційні технології в менеджменті туризму та гостинності. Ефективна економіка. 2021. Вип. 6. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2021/7.pdf
2. Ліпінська К. Діджиталізація роботи закладів ресторанного господарства. Управління розвитком сфери гостинності : регіональний аспект : матеріали Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції, м. Чернівці, 5 травня 2022 р. Чернівці : Технодрук, 2022. С. 69–72.

3. Підгірна В. Н., Ємчук Т. В. Перспективи розвитку ринку туристичних послуг України в умовах трансформаційних змін. Інфраструктура ринку. Одеса, 2020. № 49. С. 46–50. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastructure49-9>.
4. MIRRORS DESIGN HOTEL : офіційний сайт готелю. URL: <https://11mirrors-hotel.com/>

Науковий керівник: к. е. н., доцент Гопкало Л. М.

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