СЕКЦІЯ 5. ЦИФРОВІЗАЦІЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

УДК 004.9:338.48-6:364-78(477)

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ІНКЛЮЗИВНОГО ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ В УКРАЇНІ

Лариса Гопкало,
кандидат економічний наук, доцент
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Людмила Бовш,
кандидат економічний наук, доцент
Державний торговельно-економічний університет (Україна)

В умовах війни, що триває в Україні, спостерігається постійне зростання кількості громадян з інвалідністю, що суттєво підвищує актуальність діджиталізації інклюзивного готельного сервісу. Забезпечення доступності туристичної інфраструктури для всіх категорій гостей, зокрема для людей з обмеженими можливостями, стає одним із пріоритетних завдань розвитку сфери послуг. Діджиталізація як загальносвітова тенденція охоплює всі галузі економіки, включаючи готельний бізнес, і в українських реаліях набуває особливої ваги, сприяючи підвищенню рівня соціальної відповідальності підприємств та інтеграції інклюзивних практик у сервісні процеси [1].

На основі проведених досліджень було встановлено низку ключових аспектів, що підтверджують важливість цифровізації в забезпеченні доступності готельних послуг.

Одним із пріоритетних напрямів розвитку інклюзивного готельного сервісу є впровадження сучасних цифрових технологій, зокрема мобільних застосунків, систем онлайн-бронювання та інтегрованих платформ управління готельною діяльністю. Використання таких інструментів істотно спрощує доступ осіб з інвалідністю до широкого спектру послуг готельної інфраструктури. Застосування мобільних застосунків дозволяє гостям отримувати всю необхідну інформацію у зручному форматі, здійснювати бронювання без фізичної присутності та оперативно вирішувати організаційні питання, що підвищує рівень комфорту та автономності користувачів.

Особливо важливим є використання інтерактивних інформаційних панелей, які можуть забезпечувати оперативний доступ до даних про доступність номерів, ресторанних зон, приміщень для проведення заходів та інших об'єктів готельного комплексу. Такі рішення дозволяють враховувати індивідуальні потреби гостей ще на етапі планування їхнього перебування у закладі, сприяючи підвищенню рівня задоволеності та покращенню якості обслуговування.

В умовах української реальності впровадження цифрових рішень для підвищення інклюзивності готельного сервісу має значний потенціал для

трансформації ринку. Адаптація сучасних технологій не лише поліпшить якість надання послуг для людей з обмеженими можливостями, а й стане важливим етапом у розвитку конкурентоспроможної, соціально відповідальної туристичної індустрії. Використання цифрових інструментів для забезпечення доступності має стати обов'язковою складовою стратегії розвитку готельних підприємств, орієнтованих на відповідність європейським стандартам інклюзивності та гостинності.

Наступним важливим аспектом цифрової трансформації готельного бізнесу є модернізація фізичної інфраструктури об'єктів гостинності шляхом впровадження автоматизованих систем доступу та управління, спеціально орієнтованих на потреби осіб з інвалідністю. Такий підхід забезпечує суттєве розширення можливостей самостійного користування готельними послугами, сприяючи створенню безбар'єрного середовища для всіх категорій гостей. Одним із ефективних технологічних рішень є застосування безконтактних систем доступу, зокрема електронних замків, які відкриваються за допомогою смартфонів, смарткарт або біометричних даних [1, 2]. Використання таких технологій мінімізує фізичні бар'єри для осіб з обмеженими можливостями та дозволяє уникнути необхідності здійснювати складні механічні дії, що особливо важливо для гостей із порушеннями моторики або обмеженими фізичними можливостями.

Інтеграція подібних систем у готельну інфраструктуру не лише підвищує рівень комфорту та безпеки проживання для осіб з інвалідністю, а й позитивно впливає на загальну репутацію закладу як соціально відповідального бізнесу, що дотримується принципів інклюзії та доступності. У перспективі модернізація фізичної інфраструктури із застосуванням автоматизованих і безконтактних технологій стане одним із ключових чинників підвищення конкурентоспроможності українських готельних підприємств як на національному, так і на міжнародному ринках. Таким чином, впровадження сучасних технологічних рішень у фізичну інфраструктуру є необхідним елементом комплексної стратегії цифрової трансформації готельного бізнесу, орієнтованої на створення інклюзивного середовища та забезпечення рівного доступу до сервісних послуг.

Ефективна діджиталізація неможлива без підготовки персоналу готелів до роботи з інклюзивними технологіями. Проведення спеціалізованих тренінгів і семінарів дозволяє формувати необхідні компетенції для надання високоякісних послуг гостям з особливими потребами та сприяє розвитку інклюзивної культури обслуговування [3]. Крім того, важливою складовою процесу цифровізації є організація зворотного зв'язку з гостями з інвалідністю. Використання інструментів онлайн-опитування та спеціалізованих платформ для обміну досвідом дає змогу оперативно виявляти недоліки сервісу та враховувати потреби споживачів при розробці нових послуг.

Важливим напрямом забезпечення ефективної цифрової трансформації інклюзивного готельного сервісу є налагодження системної співпраці з неурядовими організаціями, які мають експертизу у сфері інклюзії, прав осіб з інвалідністю та адаптації середовища до потреб вразливих груп населення. Такі

організації часто володіють глибоким розумінням специфіки потреб цільової аудиторії, практичним досвідом у розробці інклюзивних рішень, а також доступом до міжнародних рекомендацій, стандартів і передових практик.
Партнерство з цими структурами дозволяє готельним підприємствам отримувати консультаційну підтримку щодо адаптації цифрових сервісів та інфраструктури до потреб осіб з інвалідністю, включаючи проведення аудитів доступності, розробку індивідуальних рішень, а також залучення до процесів тестування кінцевих користувачів з особливими потребами. Така взаємодія сприяє більш точному налаштуванню сервісів відповідно до реальних очікувань і практичних викликів, з якими стикаються інклюзивні групи клієнтів.
Крім того, спільні проєкти з неурядовими організаціями можуть відкривати можливості для участі в грантових програмах, міжнародних ініціативах, а також інформаційних кампаніях, що формують позитивний імідж бренду як соціально відповідального бізнесу. У довгостроковій перспективі така співпраця сприяє формуванню сталих партнерських відносин, які є основою для послідовної реалізації інклюзивної політики у сфері гостинності.
Таким чином, залучення експертизи неурядового сектору є ключовим чинником якісної імплементації інклюзивних цифрових рішень у готельній сфері та важливим елементом розвитку інноваційної та відповідальної моделі ведення бізнесу [4, 5].

Отже, діджиталізація інклюзивного готельного сервісу в Україні є стратегічним напрямом розвитку туристичної галузі, що сприяє формуванню більш доступного, комфортного та соціально відповідального середовища для всіх категорій гостей. Інтеграція сучасних технологій, модернізація інфраструктури, підвищення кваліфікації персоналу та розвиток партнерств із організаціями громадянського суспільства дозволяють суттєво покращити якість обслуговування та стимулюють сталий розвиток туристичного сектору країни.

Список використаних джерел

1. Ukraine digital resilience in a time of war. George Ingram and Priya Vora. 2024. https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2024/01/Digital-resilience-in-a-time-of-war-Final.pdf?utm_source=chatgpt.com
2. Liesl Smith. Research Recap: How Contactless Technology is Transforming the Hospitality Industry Forever. SC Johnson College of Business Leadership. 2021 https://business.cornell.edu/hub/2021/04/14/research-recap-how-contactless-technology-is-transforming-the-hospitality-industry-forever/?utm_source=chatgpt.com
3. Ms Priyadarsini Das Technology and Guest Experience: Innovations Reshaping Hotel Management. IJMRP \ Vol. 1 \ Issue 3 \NOV 2023 www.chandigarhphilosophers.com ISSN: 2584 -0029 (Online)
4. Digital Skills, Accommodation and Technological Assistance for Employment: Supporting the inclusion of persons with disabilities in the open labour market. https://www.edf-feph.org/publications/digital-skills-accommodation-and-technological-assistance-for-employment-supporting-the-inclusion-of-persons-with-disabilities-in-the-open-labour-market/?utm_source=chatgpt.com
5. Bovsh, L., Hopkalo, L., Tonkonoh, I., Mouloudj, K., Bouarar, A. C., & Mechta,

M. (2024). Sustainable Competitive Edge in Rehabilitation Hospitality: Insights From Ukraine. In Compelling Storytelling Narratives for Sustainable Branding (pp. 343-365). IGI Global.



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ВАРШАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАУК ПРО ЖИТТЯ, М. ВАРШАВА, ПОЛЬЩА
ГДАНСЬКИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, М. ГДАНСЬК, ПОЛЬЩА
АЙОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, США
ЗАХІДНОЧЕСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ, ЧЕХІЯ
ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЛЕО, ШВЕЦІЯ
ШКОЛА ГУМАНІТАРНИХ НАУК ЛОНДОНСЬКОГО СТОЛИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ, ВЕЛИКА БРИТАНІЯ
АКАДЕМІЯ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ “МЕРКУР”, СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

IV МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

«ГОСТИННІСТЬ І ТУРИЗМ МАЙБУТНЬОГО: НАУКОВІ ТА ПРАКТИЧНІ ГОРИЗОНТИ»

30 квітня - 01 травня 2025 року, м. Київ

КИЇВ – 2025

УДК 338.48 “40”

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти: збірник тез доповідей IV-ої міжнародної науково-практичної конференції (30 квітня - 1 травня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 243 с.

Редакційна колегія:

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

Бандура В.М. – доктор технічних наук, професорка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Мосіюк С.І. – кандидат економічних наук, доцентка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції висвітлюються результати наукових досліджень з питань глобального, національного та регіонального розвитку туризму і сфери гостинності, соціокультурного виміру туризму та реалізації концепції сталого розвитку, маркетингу туристичних дестинацій та діджиталізації бізнес-процесів суб’єктів туристичної діяльності, інноваційних технологій та еко-трендів в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі.

Видання розраховане для студентів бакалаврату та магістратури, аспірантів, докторантів, дослідників, викладачів, суб’єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. Відповідальність за зміст і достовірність тез доповідей несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редколегії збірника.

© Колектив авторів, 2025
© НУБіП України, 2025