

ГОТЕЛЬНИЙ ЦИФРОВИЙ ДВОРЕЦЬКИЙ – AI-СИСТЕМА ПЕРСОНАЛІЗОВАНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ

РУДИЧЕНКО Олег,

*здобувач освітнього ступеня «Молодший бакалавр»
спеціальності «Інженерія програмного забезпечення»,
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства, м. Київ*

ДРУЦЬКА Вікторія,

*здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства, м. Київ*

Сучасні технології штучного інтелекту (AI) дедалі більше інтегруються в різні сфери бізнесу, оптимізуючи процеси взаємодії з клієнтами та покращуючи якість обслуговування. Одним із найперспективніших напрямків використання AI є готельний бізнес, де персоналізований сервіс та ефективна комунікація з гостями відіграють ключову роль у формуванні конкурентних переваг. У цьому контексті впровадження цифрових помічників, зокрема чат-ботів, дозволяє значно підвищити рівень обслуговування, забезпечуючи миттєві відповіді на запити гостей, автоматизуючи бронювання та аналізуючи отримані дані для подальшого вдосконалення сервісу. [3]

Штучний інтелект (ШІ) – це технологія, що дозволяє комп'ютерним системам виконувати завдання, які зазвичай потребують людського інтелекту, такі як розпізнавання мови, навчання, планування та розв'язання проблем. [2]

Готельний цифровий дворецький є інноваційною AI-системою персоналізованого обслуговування гостей, що забезпечує ефективну взаємодію клієнтів із готелем за допомогою інтегрованого чат-бота. Основним завданням розробки стало створення автоматизованого механізму комунікації, який дозволяє значно підвищити рівень обслуговування та оптимізувати робочі процеси адміністрації готелю.

Для демонстрації функціональних можливостей системи було розроблено веб-сайт готелю «Гостинність» у Києві, що забезпечує комплексне інформування відвідувачів про послуги закладу. На головній сторінці представлена загальна інформація про готель, його особливості, рівень сервісу та зручності для гостей. Оскільки готель розташований поза центральною частиною міста, акцент зроблено на його транспортну доступність, що забезпечує зручність пересування для відвідувачів.

Розділ, присвячений номерному фонду, містить детальний опис варіантів розміщення, включаючи стандартні односпальні номери або двоспальні номери з ліжком queen-size, делюкс-номери та люкси. Фотографії інтер'єрів допомагають потенційним гостям оцінити рівень комфорту та вибрати відповідний варіант розміщення згідно з індивідуальними потребами.

Окрему увагу приділено сервісним послугам, що включають безкоштовний Wi-Fi у кожному номері, що є необхідною умовою для гостей,

які працюють дистанційно або потребують стабільного зв'язку. Крім того, у вартість проживання входить сніданок, що підвищує рівень зручності для відвідувачів. Додатково надається трансфер з аеропорту та назад, що сприяє комфортній логістиці гостей. Також на сайті описані інші зручності та послуги, які надаються готелем.

Важливою складовою функціоналу веб-сайту є модуль бронювання номерів, що дозволяє користувачам швидко вибрати дати заїзду та виїзду, обрати бажану категорію номера та залишити контактні дані. Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс мінімізує часові витрати на процес бронювання, що сприяє покращенню користувацького досвіду.

Система також містить розділ відгуків, де користувачі можуть ознайомитися з досвідом попередніх гостей. Така функція сприяє підвищенню довіри до готелю, дозволяючи потенційним відвідувачам приймати рішення на основі реальних оцінок та коментарів.

Окремо варто відзначити інтеграцію Google Maps, що забезпечує точну візуалізацію розташування готелю, дозволяючи туристам планувати свої маршрути з урахуванням транспортної доступності та міської інфраструктури.

Головною технологічною інновацією веб-сайту є чат-бот, який здійснює автоматизовану взаємодію з гостями у режимі реального часу. Чат-бот працює на базі платформи Zapier, що дозволяє йому інтегруватися з іншими сервісами, такими як Google Sheets. Автоматизація комунікацій значно зменшує навантаження на персонал, скорочуючи час очікування відповіді та підвищуючи загальну якість сервісу. Усі взаємодії з чат-ботом автоматично записуються в Google Таблицю, що забезпечує централізоване зберігання інформації та надає адміністрації можливість швидко аналізувати дані. Такий підхід дозволяє не лише оперативно реагувати на запити гостей, а й формувати персоналізовані пропозиції, що базуються на аналізі отриманої інформації та покращувати якість обслуговування. [1]

Завдяки впровадженню системи збереження запитів у єдиному доступному для адміністрації просторі, Google Таблиці, персонал готелю отримує можливість аналізувати найбільш популярні запитання, що цікавлять клієнтів. Це не лише оптимізує внутрішні процеси комунікації, а й дозволяє трансформувати отримані запити у контент для соціальних мереж та блогів. Найбільш часті питання можуть стати основою для публікацій, у яких готель надаватиме детальні роз'яснення щодо своїх послуг, надаючи розгорнуті відповіді, що випереджають майбутні запити гостей. Це забезпечує не лише покращення якості інформаційного обслуговування, але й формує довіру до готелю як до інноваційного закладу, що орієнтується на зручність та потреби своїх клієнтів.

Адаптивний дизайн веб-сайту гарантує його коректне відображення на будь-яких пристроях, включаючи мобільні телефони та планшети. Оскільки значна частина користувачів здійснює пошук інформації з мобільних гаджетів, цей фактор відіграє ключову роль у зручності користування ресурсом.

Таким чином, розробка чат-бота у складі веб-сайту готелю не лише автоматизує процес взаємодії з клієнтами, а й створює умови для ефективного

управління запитами, аналітики даних та вдосконалення маркетингової стратегії. Завдяки впровадженню AI-системи персоналізованого обслуговування, готель «Гостинність» отримує конкурентну перевагу, підвищуючи якість сервісу та задовольняючи потреби сучасних гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Zapier. URL: <https://zapier.com/app/home> (дата звернення 28.02.2025)
2. AI in Hospitality Industry: Benefits, Use Cases, and Successful Stories URL: <https://litslink.com/blog/ai-in-hospitality-industry-benefits-use-cases-and-successful-stories> (дата звернення 28.02.2025)
3. The Impact of AI on Hotels: A Revolution in Customer Experience and Management URL: <https://iatourisme.com/en/the-impact-of-ai-on-hotels-a-revolution-in-customer-experience-and-management/> (дата звернення 28.02.2025)

Наукові керівники: викладач-методист Любіма А. Є.;
к. п. н., доцент Земліна Ю. В.

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