

**ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
У РОБОТІ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ
У ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

ГЕЦЬ Анастасія,

здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,

Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ

Використання інноваційних технологій у роботі служби прийому та розміщення є ключовим фактором підвищення якості обслуговування гостей у готельному господарстві. Сучасні підприємства готельного господарства

впроваджують різноманітні технологічні рішення, які не тільки спрощують операційні процеси, але й покращують загальний досвід відпочинку клієнтів. Однією з основних інновацій є використання електронних систем бронювання, які дозволяють майбутнім клієнтам самостійно резервувати номери через інтернет-платформи. Це забезпечує зручність для клієнтів та полегшує роботу персоналу, зменшуючи кількість телефонних дзвінків, електронних листів. Крім того, такі системи часто інтегруються з іншими внутрішніми програмами готелю, що забезпечує автоматичне оновлення інформації про наявність номерів та цінову політику [1].

Іншою важливою технологією є використання мобільних додатків, які дають можливість управляти гостям їх перебуванням у готелі. Через такі додатки клієнти можуть здійснити онлайн-реєстрацію, замовляти додаткові послуги, отримувати інформацію про заходи, спеціальні пропозиції [2].

Впровадження технологій розпізнавання обличчя надає можливість швидкої та безконтактної реєстрації гостей. Це скорочує час на чек-ін та чек-аут, але й рівень безпеки забезпечує точну ідентифікацію гостей готельних господарств. Ця технологія замінює також традиційні ключі або картки. Роботизація стає все більш популярною в готельному бізнесі. Роботи-консьєржі можуть надавати інформацію про готельні послуги, місцеві визначальні пам'ятки та ресторани. Вони здатні відповідати на запитання відвідувачів готелів кількома мовами, що робить їх корисними для клієнтів з різних куточків світу. Крім того, роботи можуть доставити багаж або замовлення з ресторану прямо до номерів гостей.

Використання штучного інтелекту дозволяє готелям аналізувати великий масив даних про вподобання та поведінку гостей. Це дає можливість пропонувати персоналізовані рекомендації/послуги, що забезпечують задоволеність відвідувачів. Наприклад, на основі попередніх бронювань та відгуків ШІ можна рекомендувати певні типи номерів або додаткові послуги, які можуть зацікавити конкретного гостя [3].

Інтерактивні інформаційні панелі, розташовані у вестибюлях та інших загальних зонах, надають користувачам актуальну інформацію про події, погоду, транспорт та інші корисні дані. Це дозволяє клієнтам отримати необхідну інформацію без звернення до персоналу готелю, що забезпечує комфорт і задоволеність клієнтів готелів.

Технології Інтернет-речей дозволяють автоматизувати багато аспектів обслуговування в номерах готелів. Гості можуть керувати освітленням, температурою, шторами та іншими елементами за допомогою планшетів або смартфонів. Це забезпечує індивідуальний комфорт [2].

Впровадження безконтактних платіжних систем спрощує процес оплати за послуги. Гості можуть розраховуватися за допомогою мобільних гаманців або безконтактних карток, що прискорює процес оплати.

Одним із напрямків інноваційних технологій у готельному бізнесі є впровадження мультимедійних технологій (електронних каталогів).

Електронні каталоги готелю дозволяють віртуально подорожувати номерами різних категорій, залами ресторанів, конгрес-центрів, вестибюля. Вони надають потенційному гостю інформацію про готель і дозволяють гостям швидко обрати готельні продукти [4].

Сучасні інноваційні технології, що використовуються в готельному господарстві, охоплюють широкий спектр рішень, від електронних систем бронювання та мобільних додатків до технологій розпізнавання обличчя, роботизації, штучного інтелекту та Інтернету речей. Ці технології спрямовані на автоматизацію процесів, підвищення зручності та комфорту гостей, а також на покращення якості обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Інноваційні технології у готельному господарстві : навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.
2. Вдовічена О., Паламарек К. Роль світових інноваційних технологій у розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Інновації та технології в сфері послуг і харчування, 2024. Вип. 2 (12), С. 22-27. URL: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(12\).2024.3](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(12).2024.3).
3. Топові технології в готельному господарстві: як покращити сервіс та зручність гостей. URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/top-technologies-in-the-hotel-industry-how-to-improve-service-and-convenience-of-guests>.
4. Домінська О. Я., Батьковець Н. О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. 2017. Вип. 52. С. 39-41. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8.

Науковий керівник: д. е. н., професор Петренко О. О.

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