ВІРТУАЛЬНА ТА ДОПОВНЕНА РЕАЛЬНІСТЬ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ЯК ЦЕ ПРАЦЮЄ В ЄС?

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

Сучасні технології змінюють індустрію гостинності, підвищуючи комфорт і взаємодію з клієнтами. Одним із головних проривів стало

впровадження віртуальної (VR) та доповненої реальності (AR) у HoReCa. У країнах ЄС ці технології покращують сервіс, маркетинг і залученість гостей. Вони підвищують конкурентоспроможність, знижують витрати на рекламу та забезпечують унікальний клієнтський досвід. Для України важливо вивчити європейські практики, щоб адаптувати VR та AR у готельно-ресторанний бізнес. Дослідження аналізує їхні переваги, виклики та перспективи впровадження в Україні.

У країнах ЄС популярним є використання VR-турів, які дозволяють потенційним гостям ознайомитися з інтер'єром готелів чи ресторанів перед бронюванням. Це сприяє збільшенню довіри клієнтів, оскільки вони можуть оцінити обстановку, якість номерів, зали ресторану та інші зручності ще до приїзду.[1]

Наприклад Marriott International впровадив VR-екскурсії, що дозволяють гостям оглядати номери у форматі 360°. Або Premier Inn (Велика Британія) використовує віртуальні тури, які допомагають клієнтам обирати відповідний номер перед бронюванням.

Доповнена реальність активно застосовується в меню ресторанів, що дозволяє клієнтам переглядати 3D-моделі страв ще до замовлення. Такий підхід підвищує зацікавленість гостей і допомагає їм обирати страви за зовнішнім виглядом та розмірами порцій.

Le Petit Chef (Франція) використовує AR-анімації, де на столі "з'являється" маленький віртуальний шеф-кухар, який демонструє процес приготування страви.

Європейські готелі та ресторани активно використовують VR-технології для навчання персоналу. Це дозволяє швидко адаптувати нових працівників, моделювати складні ситуації, тренувати працівників без необхідності фізичної присутності в закладі. Наприклод, Hilton Hotels використовує VR-симуляції для навчання персоналу взаємодії з гостями та ефективного управління конфліктними ситуаціями.

Деякі європейські готелі пропонують гостям VR-контент, що дозволяє їм "подорожувати" під час перебування в готелі. Це може бути віртуальна екскурсія містом, симуляція природи або навіть інтерактивні VR-ігри. Hotel 360° (Барселона) пропонує гостям VR-програми, що дозволяють відвідати найвідоміші туристичні місця міста без виходу з готельного номера[2]

Використання віртуальної (VR) та доповненої реальності (AR) у готельно-ресторанному бізнесі має низку важливих переваг. По-перше, ці технології підвищують довіру клієнтів, адже вони можуть заздалегідь переглянути інтер'єр готелю чи ресторану, оцінити якість номерів або побачити страви в 3D-форматі. По-друге, інтерактивний контент сприяє залученню гостей, роблячи їхній досвід у закладі унікальним та незабутнім. Також VR-симуляції використовуються для навчання персоналу, що значно скорочує час адаптації та підвищує рівень обслуговування. Крім того, AR-меню стимулює вибір дорожчих страв, оскільки клієнти краще уявляють, що

замовляють. Нарешті, VR і AR відкривають нові маркетингові можливості, адже візуальні ефекти та інтерактивні презентації допомагають залучати нових відвідувачів та підвищувати впізнаваність бренду.[3]

Попри численні переваги, є низка викликів, які можуть ускладнити широке впровадження VR та AR у сфері HoReCa в Україні:

Висока вартість обладнання – VR-шоломи, AR-додатки та інші технології вимагають значних фінансових вкладень.

Необхідність технічного навчання персоналу – працівники мають володіти цифровими навичками для роботи з VR та AR.

Сприйняття клієнтами – не всі відвідувачі готові користуватися новими технологіями в ресторанах чи готелях.

Недостатня розвиненість інфраструктури – для якісного VR-контенту потрібний стабільний інтернет та сучасне обладнання.

Попри виклики, VR та AR мають перспективи в українському HoReCa. Впровадження європейських практик та здешевлення технологій сприятимуть їх масовому використанню. Заклади, що першими адаптують ці інновації, отримають конкурентні переваги та залучать більше гостей. Дослідження базується на аналізі кейсів європейських готелів і ресторанів, які використовують VR та AR. У Європі ці технології покращують якість сервісу й ефективність бізнесу. Їх впровадження в Україні підвищить конкурентоспроможність та відповідність європейським стандартам. VR та AR – це не просто тренд, а інструмент майбутнього у сфері гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Власова Н. М., Смирнова В. В., Семененко Н. Ю. Інноваційна діяльність в туристичному бізнесі // Культура народов Причерноморья. 2009. № 176. С. 113-114. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/vlasova4.htm (дата звернення: 17.02.2025).
2. Готельна сфера та віртуальна реальність: як VR змінює підходи до бронювання // Hotel Solution. 2024. URL: https://hotel-solution.com.ua/news/hotel-industry-and-virtual-reality-how-vr-is-changing-approaches-to-booking (дата звернення: 17.02.2025).
3. Чередняк Н. А. Використання новітніх технологій віртуальної та доповненої реальності у сфері туризму // Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі : матеріали IX Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Київ, 19-20 травня 2020 р.). Київ : НУХТ, 2020. С. 87-88. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/cherednyak.htm (дата звернення: 17.02.2025).

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