

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЧНІ ТЕНДЕНЦІЇ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Олараш А.Ю., здобувач вищої освіти

Курепін В.М., канд. екон. наук, доц.

Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв, Україна

Інновації становлять фундаментальний чинник розвитку будь-якої галузі. Початок нового десятиліття ознаменувався появою широкого спектру технологічних рішень, спрямованих на оптимізацію процесів у сфері готельного сервісу. Інтеграція сучасних технологій сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємств гостинності та трансформації спектру послуг, що надаються клієнтам.

Сучасні технологічні тенденції мають потенціал суттєво змінити функціональні засади галузі, формуючи нові моделі споживання та споживачів. Індустрія гостинності демонструє високу адаптивність до динамічних технологічних змін [1], активно впроваджуючи інноваційні рішення у відповідь на виклики сучасності.

Однією з найперспективніших сучасних технологій є система розпізнавання голосу. Використання віртуальних голосових помічників створює нові можливості для підвищення якості обслуговування, зокрема можливість здійснювати, змінювати або скасовувати замовлення на харчування за допомогою голосових команд. Така технологічна інтеграція сприяє формуванню більш цілісного та персоналізованого досвіду для користувачів.

Не менш важливою інновацією є розвиток кіосків самообслуговування, які вже набули популярності в ресторанному бізнесі та можуть бути ефективно інтегровані в готельну індустрію. Така автоматизація потенційно забезпечує можливість гостям не лише бронювати та оплачувати номер онлайн, а й обирати конкретне приміщення заздалегідь, здійснювати електронну реєстрацію, отримувати цифровий ключ, оплачувати додаткові послуги та самостійно заселятися без безпосереднього контакту.

Застосування подібних рішень сприяє підвищенню рівня комфорту [2], ефективності та автономності клієнтського досвіду, одночасно мінімізуючи потребу у прямій взаємодії з працівниками готелю. У певному сенсі це можна розглядати як створення сприятливішої середовища для гостей, які віддають перевагу мінімальному соціальному контакту.

Настільні системи замовлень в закладах ресторанного господарства забезпечують клієнтам зручність перегляду меню в цифровому

форматі та можливість самостійного оформлення замовлення без залучення офіціантів. Після розміщення замовлення на цифровій платформі інформація автоматично передається на кухню, що значно оптимізує процес обслуговування. Окремі моделі таких систем додатково оснащені інтерактивними іграми та розважальними функціями, призначеними покращити досвід очікування для відвідувачів. Застосування автоматизованих настільних систем сприяє скороченню години обробки замовлень і дає змогу одночасно обслуговувати більше клієнтів, підвищуючи загальну ефективність роботи.

Подібні технології поступово інтегруються і в готельну сферу. Оснащення номерів сучасними цифровими рішеннями – від вбудованих потокових сервісів до систем без ключового доступу – створює новий стандарт комфорту та персоналізації перебування гостей. Додаткове використання технологій віртуальної реальності відкриває можливості для створення унікального досвіду, що дозволяє клієнтам індивідуально формувати свій відпочинок безпосередньо в номері. Такі інновації підвищують рівень зручності.

Основними факторами, що ускладнюють впровадження інноваційних технологій, є висока вартість інноваційних розробок, потреба в структурній та організаційній адаптації підприємства до нововведень, а також орієнтація управлінців переважно на короткострокові фінансові результати. Переконати власника підприємства в тому, що впровадження інноваційного рішення здатне забезпечити вищий рівень прибутковості в довгостроковій перспективі буває дуже складно.

Отже, сучасні технологічні тенденції у сфері готельного бізнесу спрямовані на підвищення ефективності управління, покращення якості обслуговування та персоналізацію гостинності. Інтеграція цифрових рішень, автоматизація процесів та використання штучного інтелекту забезпечують конкурентоспроможність закладів, сприяють оптимізації.

Список використаних джерел

1. Kurepin, V. M. (2024, September 30). Signs of quality risk assessment at an enterprise [Conference presentation abstract]. OSHAgro – 2024: Proceedings of the 3rd International Scientific and Practical Conference, Kyiv, Ukraine. <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/18902>.
2. Ivanenko, V. S. (2025, April 29). Artificial intelligence in security systems [Conference presentation abstract]. Information technologies in the modern world, State Biotechnological University, Kharkiv, Ukraine. <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/21614>.