

інтегруватися у світовий туристичний простір та забезпечити стійкий розвиток індустрії в довгостроковій перспективі.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР (зі змінами та доповненнями. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-vr#Text>
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>
3. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Київ: Держспоживстандарт України, 2006. – 18 с.
4. World Tourism Organization (UNWTO). Global Report on Innovation in Tourism. – Madrid: UNWTO, 2019. – 78 р.
5. Любіцева О. О., Ткаченко Т. І., Зоріна І. А. Туристичний бізнес: теорія та практика. – Київ: Альтерпрес, 2020. – 412 с.

РОЛЬ СМАРТ-ТЕХНОЛОГІЙ У ТРАНСФОРМАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Маргарита Дзюба
ЗВО спеціальності 242 «Туризм»
Миколаївський національний аграрний університет

Готельно-ресторанний бізнес у ХХІ столітті переживає суттєві трансформації, зумовлені розвитком цифрових технологій, зростанням конкуренції та зміною потреб туристів. Одним із найперспективніших напрямів є поява смарт-готелів, які поєднують інноваційні технології, автоматизацію процесів та високий рівень персоналізації обслуговування. Смарт-готелі вже не є футуристичною концепцією, а стають реальною практикою сучасного готельного господарства, відкриваючи нові можливості для бізнесу та гостей.

Виникнення та розвиток концепції смарт-готелів відкриває нові перспективи для готельних компаній та змінює спосіб, яким споживачі подорожують та перебувають в готелях. Впровадження різноманітних смарт-технологій стає ключовим елементом сучасних готелів. Це включає в себе автоматизовані системи реєстрації та виїзду, самообслуговування, мобільні додатки для керування номерами, голосові помічники та інші інноваційні рішення, які дозволяють підвищити ефективність операцій, спрощують життя гостей та підвищують їхній комфорт. Зокрема, акцент робиться на персоналізації послуг і забезпеченні безпеки даних гостей [1].

Одним із ключових аспектів смарт-готелів є їхній дизайн. Він не лише відображає сучасні тенденції, але і створює приємну атмосферу для гостей. Використання інтерактивних рішень, новітніх матеріалів та технологій дозволяє створити унікальні та естетично привабливі простори. Привернення уваги цільової аудиторії та позиціонування смарт-готелів на ринку вимагає ретельно розроблених маркетингових стратегій. Інтеграція сучасних технологій у маркетингові кампанії, а також акцент на інноваційність та екологічність можуть допомогти здобути конкурентну перевагу [2].

Смарт-готелі є готелями, що впроваджують цифрові технології для надання гостям індивідуальних і комфортних умов проживання. Основними технологіями, що застосовуються в смарт-готелях, є інтернет речей (IoT), штучний інтелект (AI), хмарні технології та технології великих даних (Big Data). Система IoT дозволяє гостям взаємодіяти з оточенням готелю за допомогою мобільних додатків або голосових асистентів. Наприклад, використовуючи голосові помічники Siri чи Alexa в акустичних колонках Amazon Echo, гість готелю може керувати номером за допомогою голосу, вголос задати питання, а потім отримати розумну відповідь [3]. Деякі готелі навіть підключили настінні карти до Інтернету, дозволяючи гостям знаходити інформацію та відгуки про місцеві бари, ресторани та туристичні пам'ятки. Не виходячи з номера, гості можуть швидко і легко замовити будь-яку послугу гостинності, використовуючи додаток на власному смартфоні чи планшеті, наданому готелем.

Разом з тим, впровадження цієї технології в готелях має здійснюватися обережно, особливо, коли йдеться про збереження конфіденційності гостей. У цьому випадку необхідно, щоб готелі неухильно притримувалися законодавства про захист даних [4]. Так, голосові команди гостя мають бути видалені з розумних пристроїв. Проте завдяки їм інформація про гостя, його потреби, уподобання щодо вибору ТВ каналів чи радіостанції та ін. може бути збереженою і стати корисною. На основі отриманих даних готелі можуть налаштувати розумні пристрої на вибір гостя, за замовчуванням.

Отже, технологічні рішення, які можуть бути використані під час реалізації проєктів готелів з використанням смарт-технологій та штучного інтелекту є:

- система автоматизованої реєстрації та виїзду.
- мобільні додатки для керування номерами та замовлення послуг.
- використання розумних карток для доступу до номерів та інших зон готелю.
- голосові помічники для виконання різноманітних запитів гостей.
- системи розумного дому для оптимізації споживання енергії та комфортного перебування.

Сучасний готельний сектор, що швидко еволюціонує, відчуває вплив інноваційних смарт-технологій на всі аспекти його діяльності. Аналіз ефективності смарт-технологій відображає переваги цих інноваційних змін на показниках готельного бізнесу.

Зростання відвідуваності готелів може бути спричинене впровадженням сучасних технологій, таких як мобільні додатки для швидкої реєстрації та зручного керування послугами. Швидкість та зручність процесу заселення можуть привернути більше клієнтів, підвищуючи відвідуваність готелів. Підвищення рівня задоволеності клієнтів також стає важливим показником впливу смарт-технологій. Застосування індивідуальних підходів до обслуговування та персоналізованого сервісу завдяки використанню різноманітних технологій може позитивно вплинути на враження гостей від

перебування у готелі, сприяючи збільшенню рівня задоволеності та лояльності клієнтів.

Попри очевидні переваги, впровадження смарт-готелів супроводжується низкою проблем. Серед основних викликів:

- висока вартість інноваційних технологій;
- потреба в кібербезпеці та захисті персональних даних гостей;
- збереження балансу між автоматизацією та «живим» сервісом,

адже багато туристів цінують людське спілкування.

Таким чином, застосування концепції «смарт» має значний вплив на гостей, персонал та сам готель, як позитивний (підвищення зручності для гостей, підвищення ефективності роботи персоналу та збільшення доходів для готелю), так і негативний (технічні перебої у роботі автоматизованих систем, у тому числі – порушення конфіденційності даних, втрата робочих місць).

Як підсумок, смарт-готелі сьогодні постають як один із найдинамічніших напрямів розвитку готельно-ресторанного бізнесу, що поєднує інноваційні технології, екологічність та орієнтацію на потреби гостей. Вони змінюють традиційний підхід до гостинності, впроваджуючи автоматизовані сервіси, мобільні додатки, голосових асистентів та системи «розумного дому». Це не лише підвищує комфорт проживання та персоналізацію послуг, а й сприяє ефективному використанню ресурсів і оптимізації бізнес-процесів. Разом із тим важливим залишається питання захисту персональних даних та збереження балансу між автоматизацією й живим спілкуванням. Отже, смарт-готелі — це не просто технологічна тенденція, а новий стандарт готельного господарства, який визначатиме конкурентоспроможність підприємств у майбутньому.

Список використаних джерел:

1. A. Rejeb, J. G. Keogh, and H. Treiblmaier, «How Blockchain Technology Can Benefit Marketing: Six Pending Research Areas,» *Frontiers in Blockchain*, 2020, [online] Available: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fbloc.2020.00003/full>.

2. Іванов, І. І., Петрова, О. О., & Сидоренко, С. С. (2023). Вплив смарт-технологій на готельний бізнес. Вісник Національного університету «Києво-Могилянська академія», 54, 2023. – С. 120-128.

3. IoT Smart Hotels: Enabling Innovation in the Hospitality Industry.
URL: <https://www.igor-tech.com/news-and-insights/articles/iot-smart-hotels-enabling-innovation-in-the-hospitality-industry>.

4. Key Digital Trends in the Hospitality Industry.
URL: <https://www.revfine.com/digital-trends-hospitality-industry/>.

*Науковий керівник - Гарбар Г.
д-р філос. наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та
туризму, Миколаївський національний аграрний університет*

КРИЗОВЕ УПРАВЛІННЯ ТА РЕАГУВАННЯ НА ЕКСТРЕНІ СИТУАЦІЇ: КЛЮЧОВІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ У ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ

Дідняк А.В.
здобувачка вищої освіти
Миколаївський національний аграрний університет

Планування та підготовка до екстрених ситуацій є невід'ємною складовою системи безпеки готельного бізнесу, адже саме завчасні дії дозволяють мінімізувати ризики для життя та здоров'я гостей та персоналу. Ретельно розроблені плани евакуації з чітко визначеними маршрутами, виходами та місцями збору забезпечують швидке та упорядковане реагування у разі виникнення небезпек.

Важливу роль відіграє підготовка персоналу, який має знати алгоритм дій у надзвичайних ситуаціях, вміти надавати першу допомогу та координувати дії гостей. Регулярні тренування та навчання дозволяють не лише підтримувати належний рівень готовності, а й оцінювати ефективність розроблених планів [1], виявляючи можливі недоліки. Використання сучасних інформаційних систем