

СЕКЦІЯ 6. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Єлизавета ГОРОБЕЦЬ

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Житомирський державний університет імені Івана Франка
м. Житомир

Науковий керівник – канд. екон. наук, доцент кафедри
економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи

Світлана ПАВЛОВА

КОНЦЕПЦІЯ «РОЗУМНОГО ГОТЕЛЮ» ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЇЇ ВПРОВАДЖЕННЯ НА УКРАЇНСЬКОМУ РИНКУ

Сьогодні «розумні готелі» досить часто використовуються у сфері гостинності, адже нові технології та екологічні підходи суттєво змінюють індустрію. Різні інновації — від чат-ботів і віртуальної реальності до автоматизованого управління номерами та використання роботів — по-новому формують досвід подорожей. Водночас вони допомагають зменшити вплив на довкілля і роблять туризм більш відповідальним та сучасним.

«Розумний готель» стосується інтеграції розумних технологій та екологічно чистих зручностей у готельному середовищі. Розумні технології підключають повсякденні пристрої або зручності до Інтернету, щоб забезпечити зв'язок між пристроями та безконтактне керування цими зручностями. Розумні пристрої функціонують на різних типах технологій, включаючи «Інтернет речей» (IoT), «штучний інтелект» (ШІ), машинне навчання та датчики. Багатьма зручностями або елементами керування розумними номерами можна керувати з одного віддаленого джерела, такого як мобільний додаток [1].

У табл.1 розглянемо ключові технології, які застосовуються у «розумних готелях».

Таблиця 1 Ключові технології «розумних готелів»

Технологія	Опис
Інтернет речей (IoT)	Тип технології розумних кімнат, що означає інтеграцію інтернет-підключення у звичайні електронні пристрої. Це дозволяє дистанційно, безконтактно керувати окремими елементами у керування кімнатою або зручностями. Розумні зручності кімнати з технологією IoT – це такі пристрої, як телевізори, динаміки, кімнатні термостати та освітлення.
Штучний інтелект (ШІ)	Форма розумних технологій, яка продовжує розвиватися та революціонізувати повсякденні завдання та процеси. «Розумні готелі» використовують технологію штучного інтелекту, використовуючи чат-боти, для відповідей на запитання або вирішення проблем цілодобово.
Віртуальна реальність (VR) та доповнена реальність (AR)	Дві форми нових технологій, які мають позитивні перспективи для індустрії гостинності як інструмент маркетингу. Технології VR та AR імітують реальне середовище, щоб людина могла віртуально відчувати це місце. Для індустрії гостинності це відкриває гостям можливості «відчувати» готель або навколишню місцевість та його визначні пам'ятки.
Мобільні додатки та цифрові ключі	Наявність мобільного додатку для гостей стала звичною справою серед великих мережевих готелів, включаючи Marriott (Marriott Bonvoy), Hilton (Hilton Honors) та IHG (One Rewards). За допомогою цих додатків гості можуть бронювати проживання, реєструвати заїзд та виїзд, замовляти послуги або навіть отримувати доступ до свого номера за допомогою мобільного ключа доступу.

Джерело: сформовано на основі [2]

Сьогодні «розумні готелі» можна знайти в різних куточках світу. Вони активно впроваджують автоматизовані системи та інтерактивні технології, щоб зробити перебування гостей комфортнішим і водночас більш екологічним. Найбільше такі готелі поширені в Європі, США та країнах Азії. Наприклад:

Westin Boston Seaport District, який розташований у Бостоні входить до мережі Marriott Bonvoy і пропонує гостям сучасні цифрові сервіси, зокрема мобільне заселення. Тут можна зупинитися з домашніми тваринами, користуватися смарт-телевізорами, а також заряджати електромобілі на спеціальних станціях.

Regent Santa Monica Beach – це новий розкішний готель у Санта-Моніці, відкритий у 2024 році, поєднує комфорт і сучасні технології. У номерах є розумні колонки, а бронювання і заселення можна здійснити через мобільний додаток.

The Charles Hotel - елегантний готель у центрі Мюнхена, поруч зі старим ботанічним садом. Тут поєднуються сучасні технології та спокійна атмосфера. Номери обладнані смарт-телевізорами, Bluetooth-колонками та екологічними засобами догляду.

Eccleston Square Hotel - готель у центрі Лондона, який вирізняється високим рівнем технологічності. У номерах є планшети для керування сервісами, «розумне» скло, що регулює приватність, електронні штори, сучасне освітлення та навіть матраци з налаштуванням жорсткості. Усі ці приклади показують, як сучасні технології змінюють готельний бізнес, а саме роблять його зручнішим, більш персоналізованим і дружнім до довкілля [3].

В Україні концепція «розумного готелю» лише набирає обертів, однак має досить високий потенціал для розвитку.

Однією з ключових передумов розвитку «розумних готелів» в Україні є активне впровадження цифрових технологій у різні сфери життя. Українські користувачі вже звикли до мобільних додатків, онлайн-сервісів та безконтактних платежів, тому інтеграція подібних рішень у готельному бізнесі є логічним кроком. Наприклад, мобільна реєстрація, цифрові ключі або чат-боти для комунікації з гостями можуть значно спростити обслуговування та зменшити навантаження на персонал.

Важливою перевагою для готелів є також можливість оптимізації витрат. Використання технологій Інтернету речей (IoT), зокрема «розумного» освітлення, клімат-контролю та систем енергозбереження, дозволяє суттєво знизити витрати на електроенергію та ресурси.

Ще одним перспективним напрямом є розвиток екологічної складової. Впровадження «зелених» технологій, таких як автоматизоване управління водоспоживанням, сортування відходів або використання відновлюваних

джерел енергії, є конкурентною перевагою для готелів, орієнтованих на міжнародних туристів.

Хоча повністю «розумних готелів» у класичному розумінні в Україні поки небагато, окремі елементи цієї концепції вже активно використовуються. Один із найбільш інноваційних прикладів – готель на території інноваційного парку UNIT.City м. Київ. У ньому впроваджено цифрові рішення для автоматизації процесів обслуговування, сучасні системи доступу до номерів та енергоефективні технології. Простір орієнтований на бізнес-аудиторію та поєднує проживання з технологічною екосистемою [4]. 11 Mirrors Design Hotel (м. Київ) – це бутик-готель преміум-класу, який використовує сучасні цифрові сервіси: швидке онлайн-бронювання, інтегровані мультимедійні системи, смарт-телевізори та автоматизовані елементи керування в номерах. Основний акцент зроблено на персоналізації досвіду гостей [5].

Основні перспективи для українського ринку [6]:

1. Зростання автоматизації — перехід до безконтактного сервісу, цифрових ключів і self check-in;
2. Розвиток мобільних сервісів — управління проживанням через смартфон;
3. Енергоефективність — активне впровадження «розумних» систем економії ресурсів;
4. Персоналізація сервісу — використання ШІ для аналізу потреб гостей;
5. Інтеграція з міською інфраструктурою — розвиток концепції «розумних міст», де готелі є частиною цифрової екосистеми.

Таким чином, концепція «розумного готелю» поступово стає важливим напрямом розвитку готельного бізнесу в Україні. Незважаючи на те, що її впровадження ще перебуває на початковому етапі, наявні приклади та загальні тенденції свідчать про значний потенціал. Використання сучасних технологій дозволяє підвищити якість обслуговування, оптимізувати витрати та зробити готелі більш екологічними. У перспективі це сприятиме зростанню

конкурентоспроможності українських готелів і їх інтеграції у світовий туристичний простір.

Список використаних джерел:

1. Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. № 2. – URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=2617> (дата звернення: 22.04.2026). DOI: [10.32702/2307-2156-2022.2.30](https://doi.org/10.32702/2307-2156-2022.2.30)
2. Пукач Я. О. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 60. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>
3. What Are Smart Hotels? URL: <https://ada-cosmetics.com/expert-stories/smart-hotels/>
4. UNIT.City : офіційний сайт інноваційного парку. URL: <https://unit.city/>
5. 11 Mirrors Design Hotel : офіційний сайт. URL: <https://11mirrors-hotel.com/>
6. Кожухівська Р. Б., Непочатенко В. О. Digital-технології як основа розвитку туристичної діяльності в Україні. *Економіка та держава*. 2020. № 7. С. 93–98. URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.7.93>

Юліана КАПЛУН

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Миколаївський національний аграрний університет
м.Миколаїв

Науковий керівник – д-р екон.наук, професор кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму

Ірина БАНЄВА

ВИКОРИСТАННЯ СМАРТ-ТЕХНОЛОГІЙ У ФУНКЦІОНУВАННІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА М. МИКОЛАЄВА

Сучасний етап розвитку ресторанного господарства характеризується активним впровадженням інноваційних технологій у всі сфери діяльності закладів. Умови ринкової економіки, зростання конкуренції, а також зміна поведінки споживачів змушують підприємства ресторанного господарства шукати нові підходи до організації своєї роботи. Особливе місце серед таких підходів займають смарт-технології, які дозволяють значно підвищити ефективність функціонування закладів.