

## ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**С.В. Кучма**, здобувач вищої освіти

**К.Р. Гібкін**, викл.

ВСП «Харківський торговельно-економічний  
фаховий коледж ДТЕУ», м. Харків, Україна

Технології, безумовно, стали невід'ємною частиною нашого повсякденного життя, від роздрібної торгівлі до закладів харчування та напоїв і навіть у індустрії здоров'я та фітнесу. Це всюди навколо нас, у різних форматах, що робить процеси ефективнішими [1].

Він удосконалив деякі з наших старих підходів, і в індустрії гостинності це, безумовно, вірно. Технологічний прогрес прокладає шлях до майбутнього готелів, і оскільки сектор зараз вільний від обмежень, пов'язаних із COVID-19, заклади шукають способи покращити досвід гостей за допомогою технологій.

Цифрова ера постійно знаходить нові шляхи інновацій і доводить свою цінність для сучасних споживачів, а широкий спектр технологій, які повільно стають все більш доступними, трансформують індустрію гостинності [2].

У минулому конотаціями стійки реєстрації були довгі черги та надлишок паперу — від меню обслуговування номерів до міні-каталогу визначних пам'яток місцевості. Технологічні інновації, такі як розпізнавання облич, є одним із основних шляхів зміни цього процесу.

Кілька готелів уже випробували або запровадили штучний інтелект (ШІ) у свою повсякденну роботу, і, схоже, до 2025 року він стане набагато більш поширеним. Від оплати рахунків за допомогою біометрії до дозволу менеджерам готелів обробляти дані більш ефективно, ШІ виглядає можна вітати, оскільки він може знизити витрати на 13 відсотків [3].

Все більше і більше готелів тепер використовують засоби розблокування номерів за допомогою технології підключення мобільного телефону, зв'язку ближнього поля (NFC). Ця технологія дозволяє передавати дані зі швидкістю до 424 Кб на секунду, і вона вмикається, коли підключені пристрої контактують один з одним.

Більшість систем мобільних ключів вимагають від гостей завантажити та активувати ключ через цифровий додаток готелю, і після прибуття вони можуть використовувати активований ключ, щоб розблокувати двері свого готельного номера. У поєднанні з послугами онлайн-/цифрової реєстрації гості можуть використовувати

електронний ключ, щоб зареєструватися раніше або в зручний для них час, знаючи, що їм не доведеться чекати, щоб отримати фізичний ключ [4].

Подібні невеликі штрихи створюють у клієнтів відчуття знайомства з брендом, а також спрощують їхній готельний досвід, і це відрізняє їх від конкурентів. Системи управління готелем повинні враховувати досвід, який гості отримують під час перебування в закладі

Готелі повинні інновувати простори, які вони представляють своїм клієнтам, і технології стали цінним надбанням, щоб допомогти підвищити задоволеність клієнтів, оскільки готельний номер, безперечно, більше не є просто місцем для відпочинку.

Технології можуть допомогти залучити й утримати клієнтів, пропонуючи послуги, що перевищують ті, які вони зазвичай отримують [5].

У міру переходу поколінь до міленіалів і покоління Z зростає потреба в досвіді, і завдяки поєднанню технологій готелі можуть задовольнити ці переглянуті потреби споживачів.

Технології не зупиняються в розвитку, і постійно з'являються нові, удосконалені підходи до систем управління готелями, які ознаменували різкий відхід від шляхів минулого. З огляду на те, що гості повертаються після більш ніж року обмежень, пов'язаних із COVID-19, конкуренція за їхній бізнес стає ще жорсткішою.

### **Список використаних джерел**

1. Архіпов В.В., Русавська, В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 342 с.
2. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2012. Вип.1(2). С.331-338.
3. Касенін В., Ткаченко Т. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні // Економіка України. 2011. С.41-46.
4. Поплавський М.М. Готельно-ресторанний сервіс. Київ: Макрос, 2011. 240 с.
5. Науково-методичні засади реформування рекреаційної сфери / В. С. Кравців, Л. С. Гринів, М. В. Копая, С. Н. Кузйк; ІРД НАН України. Львів, 2008. 78 с.
5. Науково-методичні засади реформування рекреаційної сфери / В. С. Кравців, Л. С. Гринів, М. В. Копая, С. Н. Кузйк; ІРД НАН України. Львів, 2008. 78 с.