

ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА МІЖНАРОДНУ ГОТЕЛЬНУ ІНДУСТРІЮ

Корсак Р.В., д-р іст. наук, проф.
Світлинець О. В., канд. філос. наук, доц.
Ужгородський національний університет,
м. Ужгород, Україна

Актуальність теми пояснюється глобальними змінами в очікуваннях клієнтів та інтенсивною конкуренцією на ринку гостинності. Цифрові технології суттєво трансформують готельний бізнес, дозволяючи готелям підвищувати рівень персоналізації обслуговування, покращувати клієнтський досвід та оптимізувати внутрішні процеси. Сьогодні клієнти чекають на доступ до цифрових сервісів – від онлайн-реєстрації до керування номером за допомогою мобільного додатка. Це підвищує лояльність та задоволеність клієнтів, що стає ключовим фактором успіху для готелів, особливо на міжнародному рівні [2, с. 180-182].

Крім того, цифровізація дозволяє готелям ефективно управляти ресурсами, аналізувати дані про поведінку гостей і мінімізувати витрати. Використання інноваційних технологій дає можливість передбачати переваги гостей та адаптувати пропозиції, що зміцнює конкурентні позиції. Розуміння впливу цифровізації на галузь важливе для розробки стратегій, які допоможуть міжнародним готелям бути гнучкими, підвищувати рівень автоматизації та адаптуватися до запитів сучасного туриста, що постійно змінюються, підтримуючи при цьому високі стандарти обслуговування [1, с. 105-107].

Серед ключових тенденцій впливу цифровізації міжнародну готельну індустрію можна назвати зростання персоналізації обслуговування. Завдяки технологіям аналізу великих даних готелі тепер можуть збирати та аналізувати інформацію про переваги гостей, щоб пропонувати індивідуалізовані пропозиції та послуги. Наприклад, на основі історії проживання та переваг готельні заклади можуть пропонувати персоналізовані послуги, такі як вибір номера з улюбленим видом на місцевість або знижки на улюблені послуги. Така персоналізація не тільки покращує досвід гостей, але й сприяє підвищенню їхньої лояльності, що особливо важливо в умовах високої конкуренції на міжнародному ринку гостинності [3, с. 187-192].

Інша важлива тенденція – автоматизація та оптимізація процесів. Впровадження цифрових інструментів, таких як системи управління готелем (PMS), автоматизовані термінали для реєстрації та голосові

помічники у номерах, дозволяє скоротити рутинні операції та прискорити обслуговування гостей. Це також допомагає персоналу зосередитися на більш складних завданнях, що покращує ефективність та якість сервісу. В умовах міжнародного готельного бізнесу, де необхідно підтримувати стандарти обслуговування незалежно від розташування, такі системи допомагають забезпечувати оперативність та зручність для клієнтів [4, с. 93-98].

Нарешті, цифровізація також сприяє зростанню популярності екологічних та стійких практик у готельному бізнесі. За рахунок впровадження технологій розумного управління енергоспоживанням, обліку води та інших ресурсів готелі можуть значно скоротити свій екологічний слід [5, с. 230-237].

Таким чином, цифровізація стає стратегічно важливим елементом для міжнародних готельних брендів, які прагнуть підтримувати конкурентоспроможність та відповідати очікуванням сучасних клієнтів. В умовах глобалізації та високої конкуренції цифрові технології є не тільки засобом оптимізації, але й необхідним чинником успіху у міжнародній готельній індустрії.

Список використаних джерел

1. Годя І., Корсак Р. Індустрія гостинності: інноваційні рішення для устаткування готельно-ресторанного господарства. Всеукраїнська науково-практична Інтернет-конференція. Миколаївський національний аграрний університет. 2024 . С. 105-107.

2. Корсак Р., Годя І., Корсак Р., Шубер Д. Роль цифрових технологій в ресторанному бізнесі. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XV: Наукові пошуки в контексті викликів і конфліктів* / [Ред.: Гжесяк, І. Зимомря, В. Ільницький]. Конін – Ужгород – Перемишль – Херсон: Посвіт, 2023. С. 180-182.

3. Корсак Р. В., Гуштан Т. В., Годя І. М. Роль інноваційного устаткування як чинника підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі в умовах євроінтеграції. *Причорноморські економічні студії*. Вип. 87. С. 187-192.

4. Кожухівська Р. Б., Непочатенко В. О. Digital-технології як основа розвитку туристичної діяльності в Україні. *Економіка та держава*. 2020. № 7. С. 93–98.

5. Wynn M., Lam C. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality. *Industry Systems*. 2023. Vol. 11(10). P. 230-237.