

УДК 379.8

Середенко Н.І.¹, Охріменко А.Г.²

¹ студентка, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

² д-р. екон. наук, професор, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ РОБОТИ ГОТЕЛІВ В УКРАЇНІ

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні відбувається в умовах глибоких економічних трансформацій, спричинених війною та зниженням туристичних потоків. У цих реаліях цифровізація стає ключовим інструментом для підвищення ефективності управління готелями.

Цифрові технології дозволяють автоматизувати процеси бронювання номерів, впроваджувати електронні системи обліку клієнтів, проводити онлайн-маркетингові кампанії та використовувати системи Revenue Management для корекції тарифів. Це сприяє зниженню операційних витрат, підвищенню завантаженості номерного фонду та збільшенню доходів [1].

Особливої уваги потребує впровадження CRM-систем, які дають змогу готелям формувати довгострокові відносини з клієнтами, аналізувати їхні вподобання та пропонувати персоналізовані послуги. Дослідження українських науковців свідчать, що цифрові інструменти безпосередньо впливають на рівень лояльності гостей і конкурентоспроможність готелів навіть у кризових умовах [1; 2]. Цифровізація також впливає на кадрову політику. Потреба в оволодінні новими технологіями стимулює навчання персоналу, підвищення кваліфікації та впровадження елементів стратегічного управління людським капіталом [3]. Це формує основу для підвищення якості обслуговування та ефективності роботи підприємств гостинності.

Загалом можна виділити такі фактори впливу цифровізації на ефективність роботи готелів:

1. Автоматизація операційних процесів – використання програмних рішень для бронювання номерів, керування завантаженням, ведення обліку доходів і витрат, управління персоналом сприяє зменшенню витрат часу та зниженню ймовірності помилок.

2. Розвиток онлайн-каналів продажів – інтеграція з глобальними системами бронювання (OTA, GDS), офіційними вебсайтами та мобільними додатками значно розширює ринки збуту.

3. Аналітика та Big Data – системи управління готелями (PMS) та CRM-платформи дають змогу накопичувати дані про клієнтів, аналізувати їх поведінку, формувати персоналізовані пропозиції.

4. Використання штучного інтелекту та чат-ботів – AI-рішення дозволяють обробляти запити гостей у режимі 24/7, оптимізувати процес бронювання, здійснювати рекомендації щодо додаткових послуг.

5. Електронний маркетинг і соціальні мережі – використання цифрових каналів просування формує позитивний імідж готелю, залучає нових клієнтів та підвищує середню вартість бронювання.

6. Цифровізація сервісу під час перебування гостей – використання мобільних додатків для check-in/check-out, безключових систем доступу до номерів, «розумних кімнат» (smart room) підвищує комфорт гостей та створює відчуття інноваційності.

7. Інтеграція систем управління ресурсами (ERP) – поєднання функцій закупівель, складського обліку, енергоменеджменту та фінансової звітності в єдиній цифровій системі сприяє оптимізації витрат, підвищенню рентабельності та прозорості управління.

8. Кібербезпека та захист персональних даних – використання цифрових технологій потребує впровадження сучасних систем кіберзахисту, адже інформаційні ризики можуть суттєво впливати на довіру гостей.

9. Гнучкість у кризових ситуаціях – цифрові технології дозволяють

готелям швидше адаптуватися до змін ринку (наприклад, у періоди пандемій чи військових конфліктів) завдяки онлайн-комунікації, дистанційній роботі персоналу та швидкій переорієнтації на нові сегменти споживачів.

Відповідно, цифровізація є не лише реакцією на виклики сьогодення, а й інструментом формування довгострокових переваг для українських готелів. Використання сучасних технологій у поєднанні з грамотним економічним управлінням дозволяє підвищувати ефективність діяльності, зміцнювати ринкові позиції та забезпечувати стійкість у післявоєнний період.

Список використаних джерел:

1. Охріменко А. Г., Кулик М. В. Цифровізація як складова стратегії антикризового управління суб'єктів туристичного та готельного бізнесу України. *Причорноморські економічні студії*. 2024. №90. С. 124–130. URL: <https://doi.org/10.32782/bses.90-19> (дата звернення: 17.10.2025).

2. Інноваційний розвиток туризму та готельно–ресторанного господарства: монографія/колектив авторів; за заг. ред. проф. В.М. Зайцевої. Запоріжжя: Національний університет «Запорізька політехніка», 2024. 202 с. URL: <https://eir.zp.edu.ua/server/api/core/bitstreams/db0536e0-b777-4fcc-87c2-6b831fceacd1/content> (дата звернення: 17.10.2025).

3. Охріменко А. Г., Старовойт В. В. Стратегічний підхід до управління людським капіталом у туристичному та готельному бізнесі у період цифровізації. *Трансформаційна економіка*. 2025. №1(10). С. 69–74. URL: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2025-10-11> (дата звернення: 17.10.2025).