

УДК 640.4:004

Корнієнко К.А.<sup>1</sup>, Корнієнко О.М.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> студент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

<sup>2</sup> канд. екон. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

## ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У ЦИКЛІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЯ В ПОВНОСЕРВІСНОМУ ГОТЕЛІ

У сучасному світі цифрові технології проникають у всі сфери життєдіяльності людини, не виняток і туристично-готельна індустрія. Зокрема, повносервісні готелі активно інтегрують цифрові рішення на всіх етапах обслуговування гостей. Це дозволяє не лише оптимізувати процеси, але й формувати індивідуалізований, високоякісний клієнтський досвід.

Як зазначають Мамотенко Д. Ю. та Корнієнко О. М., саме інноваційні технології стали ключовим чинником підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства, оскільки забезпечують інтеграцію автоматизованих систем управління, цифрових платформ бронювання, мобільних додатків для гостей та інструментів аналітики даних у єдиний сервісний простір [1].

Використання цифрових технологій у циклі обслуговування гостя дозволяє готелям ефективно реагувати на зміну потреб споживачів, впроваджувати концепцію «розумного готелю» (smart hotel), скорочувати операційні витрати та підвищувати рівень задоволеності клієнтів.

Основні етапи обслуговування та цифрові рішення:

1. Бронювання. Служба бронювання виконує функції безпосереднього збуту готельного продукту, тому ефективність управління процесом бронювання відображається на рентабельності готелю. Процес бронювання – це налагодження співпраці між уповноваженими працівниками готелю й гостями, процес замовлення місць і номерів у готелі, саме з бронювання починається обслуговування гостей. Сучасні готелі використовують мультिकанальні системи онлайн-бронювання через власні сайти, ОТА (Booking), а також мобільні застосунки [1].

2. Передзаїзна комунікація. Перед прибуттям гостя повносервісні готелі активно застосовують цифрові інструменти для комунікації – це етап, який називають передзаїзною комунікацією (pre-arrival communication). Його

основна мета – забезпечити гостя усією необхідною інформацією, підготувати його до заселення та створити перше позитивне враження про сервіс готелю. Зазвичай це автоматизовані email або SMS-нагадування з інструкціями щодо заїзду, додатковими послугами, погодженням годин check-in/check-out. Деякі готелі надають доступ до цифрових гідів або віртуального консьєржа вже до прибуття [2].

3. Check-in та розміщення. Впровадження безконтактного заселення через мобільні застосунки – глобальний тренд. Наприклад, у готелях мереж Hilton чи Marriott гість може обрати номер, заселитися, відкрити двері смартфоном – це дозволяє оминати рецепцію та заселитися самостійно за лічені хвилини, що значно покращує клієнтський досвід. Особливо актуально в умовах постпандемічної гігієнічної безпеки [3].

4. Проживання. Етап проживання – це ключова частина гостьового циклу, коли формується основне враження про якість сервісу, рівень комфорту та професіоналізм персоналу. Мобільні сервіси дозволяють гостям керувати кліматом, освітленням, переглядати меню ресторану, замовляти додаткові послуги (room service, трансфер, SPA). Віртуальні помічники на базі AI допомагають швидко отримувати відповіді на запити. Також активно впроваджуються системи «розумного номеру», які реагують на голосові команди (IoT), забезпечують автоматичне налаштування умов проживання [1].

5. Обслуговування та підтримка. У сучасному повносервісному готелі важливим етапом гостьового циклу є безперервне обслуговування й підтримка гостей протягом усього їх перебування. Сьогодні багато звернень гостей обробляються не через традиційні канали, телефон чи рецепцію, а через чат-ботів, месенджери (WhatsApp, Telegram тощо) або інтегровані цифрові платформи, які з'єднані з внутрішніми системами готелю (PMS, CRM, служба технічної підтримки тощо). Це дозволяє миттєво реагувати на потреби клієнтів, зменшуючи навантаження на персонал [4].

6. Check-out. Автоматизація процесу виїзду з готелю стала важливим елементом цифрової трансформації в готельному бізнесі. Завдяки

впровадженню онлайн-сервісів гість може самостійно завершити перебування за допомогою мобільного інтерфейсу: оплатити рахунок, підтвердити check-out та отримати електронний чек. Застосування QR-кодів та інтеграція з фронт-офісними системами дозволяє уникнути черг і зменшити навантаження на рецепцію [5].

7. Післявиїзна комунікація. Після від'їзду гостей готелі використовують зібрані дані для надсилання подяк, пропозицій на повторне бронювання, знижок та запрошень до участі в програмах лояльності. CRM-системи автоматично сегментують гостей за рівнем задоволеності та історією візитів, що дозволяє надсилати персоналізовані повідомлення і підвищувати ефективність маркетингових кампаній. Така післявиїзна комунікація сприяє формуванню довгострокових відносин із клієнтами і стимулює повторні бронювання, що є важливим інструментом розвитку готельного бізнесу [6].

Цифровізація процесу обслуговування дозволяє: знизити витрати на персонал; зменшити кількість помилок завдяки автоматизації; підвищити задоволеність гостей через зручність; покращити аналітику поведінки клієнтів і прийняття управлінських рішень; забезпечити безпеку й конфіденційність даних.

Водночас викликами залишаються: вартість впровадження інновацій; навчання персоналу; інтеграція нових систем у вже існуючі IT-рішення; потреба в захисті персональних даних згідно з європейськими стандартами [7].

Отже, інтеграція цифрових технологій у цикл обслуговування гостя в повносервісному готелі є невід'ємною складовою конкурентної стратегії. Застосування інновацій не лише покращує клієнтський досвід, а й формує імідж сучасного, надійного та клієнтоорієнтованого закладу. У післякризовий період така стратегія є ключем до відновлення й сталого розвитку готельно-ресторанної сфери України.

#### **Список використаних джерел:**

1. Дубініна А. А., Мамотенко Д. Ю., Корнієнко О. М. Інноваційні

технології в туризмі та готельно-ресторанному господарстві. *Інноваційний розвиток туризму та готельно-ресторанного господарства*: монографія. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2024. С. 27–49.

2. Hotel Guest Service Technology. URL: [https://www.researchgate.net/publication/323641929\\_Hotel\\_Guest\\_Service\\_Technology](https://www.researchgate.net/publication/323641929_Hotel_Guest_Service_Technology) (дата звернення: 10.10.2025).

3. How Mobile Key Went from Avant-Garde to Mainstream. URL: [https://hospitalitytech.com/how-mobile-key-went-avant-garde-mainstream?utm\\_source=chatgpt.com](https://hospitalitytech.com/how-mobile-key-went-avant-garde-mainstream?utm_source=chatgpt.com) (дата звернення: 10.10.2025).

4. The Role of AI Chatbots in Transforming Guest Engagement and Marketing in Hospitality. URL: [https://www.researchgate.net/publication/383530718\\_The\\_Role\\_of\\_AI\\_Chatbots\\_in\\_Transforming\\_Guest\\_Engagement\\_and\\_Marketing\\_in\\_Hospitality](https://www.researchgate.net/publication/383530718_The_Role_of_AI_Chatbots_in_Transforming_Guest_Engagement_and_Marketing_in_Hospitality) (дата звернення: 10.10.2025).

5. Analysis and Design of Information Systems Self Check-In and Check-Out Web-Based Hotel. URL: <https://ejurnal.uibu.ac.id/index.php/paradigma/article/view/1178/943> (дата звернення: 10.10.2025).

6. Гуменюк А. М. Перспективи впровадження CRM-системи у практичну діяльність підприємств сфери гостинності. *Світ наукових досліджень*: матеріали Міжнародної мультидисциплінарної наукової інтернет-конференції. 2022. Випуск 15. С. 33–35.

7. Корнієнко О. М. Вплив технологій на туризм: цифрові інновації та інтернет-технології. *Тиждень науки – 2024*: матеріали щорічної наук.-практ. конф. Запоріжжя, 2024. С. 37–38.