

¹ студент гр. ГМ-91м, Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова, м. Черкаси

² канд. іст. наук, доцент, Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова, м. Черкаси

ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Швидкий розвиток цифрових технологій трансформує всі сфери нашого життя, включаючи сферу гостинності. Багато закладів гостинності вже розпочали процес цифровізації, хоча часто роблять це обережно. Спостерігаючи за впливом цифрових технологій на окремі виробничі процеси, представники галузі ще не повністю усвідомлюють, як ці технології можуть трансформувати весь процес створення цифрових послуг, їхню вартість і загальну бізнес-модель. Тому багато з них обмежуються інвестуванням в окремі сервісні програми або автоматизацію лише деяких процесів.

Сфера гостинності є галуззю з високим рівнем інформаційної насиченості, де успіх компаній залежить від швидкості передачі та обміну інформацією. Актуальність і своєчасність отримання даних відіграють важливу роль в ухваленні рішень та наданні якісних послуг. Для досягнення цього необхідно активно впроваджувати новітні цифрові технології, які дозволяють автоматизувати процеси, поліпшувати комунікацію між співробітниками та клієнтами, а також забезпечувати доступ до важливої інформації в режимі реального часу. Це створює умови для підвищення ефективності роботи, задоволення потреб гостей та зміцнення конкурентних позицій на ринку.

Цифрові технології суттєво поліпшують якість обслуговування гостей у готелях, сприяють ефективному використанню ресурсів і допомагають запобігати різним загрозам. Розвиток цих технологій надає готелям змогу підвищувати свою конкурентоспроможність на ринку, залучати нових клієнтів і забезпечувати високий рівень задоволення під час їхнього перебування.

Сьогодні значна частина потенційних клієнтів готелів активно користується цифровими технологіями, що відкриває нові можливості для взаємодії та обслуговування [1].

Серед основних інноваційних цифрових технологій у сфері гостинності, які стають не лише інструментами, а й важливими партнерами у наданні високоякісного сервісу, можна виокремити такі [2]:

- онлайн-бронювання – система, яка використовується для управління процесом бронювання, дає змогу готельному бізнесу приймати бронювання через інтернет й ефективніше управляти мобільними та індивідуальними бронюваннями, спрощує процес для споживачів і дозволяє готелям досягати ширшої аудиторії;

- штучний інтелект – стає потужним інструментом у готельній індустрії. Він використовується для персоналізації обслуговування, адже готелі можуть збирати та аналізувати дані про уподобання гостей, щоб пропонувати індивідуалізовані послуги, автоматизації процесів – чат-ботів, які працюють 24/7, допомагають відповідати на запитання гостей та обробляти запити, зменшуючи навантаження на персонал, оптимізації цін – алгоритми можуть прогнозувати попит й автоматично коригувати ціни для максимізації доходів;

- соціальні мережі та маркетинг – важливий інструмент для залучення гостей. Готелі використовують платформи, такі як Instagram та Facebook, для просування своїх послуг, публікації контенту та взаємодії з потенційними клієнтами. Відгуки в соціальних мережах і на сайтах бронювання суттєво впливають на репутацію готелю;

- мобільні додатки – невід’ємна частиною гостинності. Наразі багато готелів пропонують власні додатки, які дозволяють гостям бронювати номери, здійснювати оплату, отримувати інформацію про послуги, взаємодіяти з персоналом у режимі реального часу. Це підвищує комфорт для гостей та оптимізує роботу готелів;

– біометрія та розпізнавання осіб – застосовуються для ідентифікації та верифікації особи клієнта. Технології сканування обличчя використовуються під час реєстрації в сервісі;

– роботизація – передбачає використання роботів як технічного персоналу для прибирання приміщень і миття посуду, а також для автоматизації процесів, що допомагає знизити витрати на обслуговування. Часто роботів використовують, щоб зацікавити клієнтів.

Попри численні переваги, цифрові технології також несуть певні ризики. Захист даних стає важливим питанням, адже готелі збирають чимало особистої інформації про гостей. Кібератаки та витоки даних можуть негативно вплинути на репутацію й фінансовий стан готелів.

Гостинність у епоху цифрових технологій відкриває безліч можливостей для підвищення ефективності та підвищення рівня обслуговування. Готелі, які впроваджують новітні технології, отримують конкурентні переваги та здатні задовольнити зростаючі вимоги сучасних мандрівників. Проте важливо пам'ятати про безпеку даних та етичні аспекти використання нових технологій.

Список використаних джерел:

1. Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*, (60). URL : <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>.

2. Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки. URL : http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2022/32.pdf.