

УДК 658.012

Богуславський К.М.<sup>1</sup>, Віндюк А.В.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> студ. гр. ГФ-114М, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

<sup>2</sup> д-р пед. наук, професор, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

## **ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Тенденції гостинності охоплюють зміну практик, технологій та смаків клієнтів, які формують бізнес. Ці тенденції, що представляють собою такі вдосконалення, як сталий розвиток, персоналізований досвід та цифрова інтеграція, є критично важливими для реагування на зміни на ринку та очікування гостей. Врахування цих тенденцій дозволяє організаціям покращувати задоволеність відвідувачів, операційну ефективність та конкурентоспроможність на ринку, що змінюється. Розуміння та впровадження

цих тенденцій має вирішальне значення для зростання та сталого розвитку готельної галузі.

Під впливом взаємопов'язаних факторів, таких як технологічний прогрес, зміна смаків клієнтів та більший акцент на сталому розвитку, готельні компанії можуть скористатися новими можливостями для покращення обслуговування гостей та забезпечення довгострокового успіху.

Сьогодні багато готелів надають своїм співробітникам безкоштовне або недороге проживання, вищу компенсацію та скорочений робочий час у години пік. Вони також витрачають кошти на навчальні програми, щоб надихнути співробітників та забезпечити просування по кар'єрних сходах. Розширені можливості працівників не лише покращують самопочуття клієнтів та їхні рішення щодо повернення, але й допомагають залучати нових співробітників, що призводить до створення згуртованої та високоякісної команди.

Впровадження безконтактних технологій означає переосмислення вражень від гостинності, щоб зацікавити сучасних мандрівників, а не просто реагувати на перехід до безконтактної взаємодії, спричинений пандемією. Безконтактні послуги покращують враження гостей, мінімізуючи час очікування та точки фізичної взаємодії. Мобільна реєстрація, цифрові ключі та автоматизація номерів за допомогою голосового або планшетного керування дозволяють відвідувачам плавно переживати враження від гостинності.

В основі технологічних інновацій лежить здатність менеджерів та співробітників централізувати інформацію в будь-який час. Перехід на повністю хмарне рішення є важливим першим кроком. Це дозволяє обмінюватися інформацією в режимі реального часу, покращувати орієнтацію на обслуговування та персоналізувати обслуговування клієнтів, що вигідно для всіх відділів готелю.

Роботизовані системи (які використовуються в японських готелях Непп-па) покращують процедури та підвищують ефективність діяльності поза офісом, такої як прибирання та заклади харчування й напоїв, знижуючи потреби в людях та дозволяючи керівництву реагувати на проблеми в режимі реального часу [1].

У світі комерціалізованих практик клієнти дедалі більше шукають персоналізованого досвіду, який відповідає їхнім власним інтересам та цілям. У готельному секторі гіперперсоналізація передбачає використання технологічної мікросегментації для персоналізації кожного контакту з гостем відповідно до потреб та звичок у режимі реального часу. Наприклад, скорочення «термінів», таких як час закриття реєстрації заїзду/виїзду/харчування та напоїв, визначення того, чи бажає клієнт супроводжувати його під час реєстрації, чи робити це безконтактно, персоналізація температури в номері, освітлення та зручностей, або швидке та точне налаштування варіантів харчування та напоїв. Наприклад: клієнти пропонують пункти меню та їх кількість у Fauchon l'Hotel у Парижі [2]. Це дозволяє готелям впроваджувати кращі стратегії ціноутворення, створювати індивідуальні програми лояльності з комерційними партнерами.

Прагнення відчувати призвело до появи нових форм досвідченого харчування. Готелі тепер зобов'язані пропонувати різні варіанти харчування, щоб задовольнити різноманітні вподобання клієнтів, і за умови правильного підходу можуть стати кулінарним місцем, де ресторан є центральною точкою вражень. Яскравим прикладом є Grand Resort Bad Ragaz у Швейцарії, який має сім ресторанів, три бари, бістро, кафе та суші на винос (разом з асортиментом зірок Мішлен та балів Gault Millau), що робить його справжньою нірваною для гурманів-мандрівників [3].

Щоб забезпечити своїм споживачам захопливий досвід, сучасні бари повинні виділятися, пропонуючи неповторні коктейлі, що поєднуються з особливим, інстаграмним антуражем. Наприклад, бари Ashley Sutton Design добре відомі по всій Азії своєю здатністю переносити клієнтів у прекрасні, захопливі світи, пропонуючи не лише місце для напоїв, а й цілий спектр вражень, що викликає цікавість [4].

Отже, технології зараз відіграють важливу роль у готельній індустрії, завдяки постійному розвитку технологій готелі можуть надавати своїм гостям більш якісні послуги.

### **Список використаних джерел:**

1. Henn-na Hotel – the World-first Robot Hotel. HIS. For Every Journey. URL: [https://www.his-usa.com/destination-japan/blog/henn-na\\_hotel\\_-\\_the\\_world-first\\_robot\\_hotel.html#:~:text=In%20Japan](https://www.his-usa.com/destination-japan/blog/henn-na_hotel_-_the_world-first_robot_hotel.html#:~:text=In%20Japan) (дата звернення 27.10.2025).
2. Fauchon L'Hotel. ТОВ «Телехаус Київ Туризм». URL: <https://telehaus.com.ua/ua/hotel/fauchon-lhotel/> (дата звернення 27.10.2025).
3. Grand Resort Bad Ragaz. URL: <https://www.resortragaz.ch/en/> (дата звернення 27.10.2025).
4. Ashley Sutton Design. URL: <https://www.ashleysuttondesign.com/> (дата звернення 27.10.2025).