

УДК 338.48+640.4+642

Нанков Д.В.¹, Ленерт С.О.²

¹ студ. гр. ГФ-114м, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² д-р техн. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

ВИКОРИСТАННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗКОНТАКТНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОБСЛУГОВУВАННІ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

У сучасному світі, цифрові технології дедалі активніше впроваджуються з метою підвищення комфорту гостей та оптимізації роботи персоналу. Безпека людей залишається одним із найважливіших чинників сьогодення. Зростання ролі цифрових технологій зумовлене потребою у швидкості, ефективності та зручній взаємодії з готельними сервісами. До основних аспектів цифрових технологій належать їхні переваги, труднощі впровадження, недоліки та перспективи подальшого розвитку.

Безконтактне обслуговування (англ. contactless service) – це модель взаємодії між готелем і гостем, яка мінімізує або повністю виключає фізичний контакт між персоналом і клієнтом завдяки використанню цифрових технологій.

Ґрунтування даної системи це автоматизація процесів, які трапляються у закладах готельного господарства, наприклад: автоматизація бронювання номерів, їжі, послуг, реєстрації, оплати та додаткових послуг для гостей [1].

Ця модель забезпечує:

- швидкість і зручність;
- підвищення санітарної безпеки;

- індивідуалізацію сервісу;
- оптимізацію витрат на персонал.

Переваги впровадження безконтактного обслуговування існують для гостей і для готелів. Для гостей доцільно відзначити наступні:

1. Безпека та гігієна: мінімізація фізичних контактів особливо актуальна в умовах пандемій та вірусних загроз; психологічний комфорт під час перебування.
2. Швидкість і зручність: онлайн check-in/out, мобільні ключі, цифрові платежі – усе це економить час і зменшує очікування в чергах.
3. Персоналізований досвід: сервіси можуть адаптуватися під уподобання гостя: температура в номері, мова інтерфейсу, попередні замовлення.
4. Цілодобовий доступ до сервісів: гість може замовити послугу, отримати допомогу чи проконсультуватися через додаток у будь-який час, навіть без участі персоналу.
5. Цифрова інтеграція з подорожжю: можливість поєднати бронювання готелю з транспортом, харчуванням, туристичними послугами через єдиний інтерфейс.

Для готелів слід відмітити:

1. Оптимізація персоналу та операційних витрат: частина процесів автоматизується (реєстрація, видача ключів, оплата), що дозволяє зменшити навантаження на персонал;
2. Підвищення ефективності управління: дані з цифрових систем дозволяють аналізувати поведінку клієнтів, підвищувати точність прогнозів, формувати динамічні ціни;
3. Покращення іміджу бренду: сучасні технології свідчать про інноваційність, турботу про клієнта і відповідність глобальним трендам;
4. Зменшення черг і перевантаження: завдяки онлайн-сервісам зменшується кількість одночасного фізичного перебування гостей на рецепції;
5. Підвищення рівня задоволеності гостей: автоматизовані процеси зменшують ймовірність людських помилок і покращують якість сервісу [2].

Існують також додаткові аспекти впровадження безконтактних технологій. Ці технології укладаються наступним: екологічністю, це означає, що безконтактне обслуговування сприяє на довкілля готелю, це відмова від паперу, тобто квитанцій, чеків, анкет, меню, допомагає зменшити природні ресурси, використання інтелектуальних систем енергозбережень, тобто зменшення витрат на електроенергію в готелі. На сьогоднішній день це не тільки позитивно може сказатися на довкілля, а також підняти репутацію готелю та зробити його більш конкурентоспроможним, так як екологічність зараз впроваджує своє існування в усьому світі.

З кожним днем безконтактне обслуговування дедалі більше переходить із розряду тенденцій у категорію необхідності. Такий підхід зумовлений потребою у швидкості, зручності, безпеці та високому рівні сервісу. Для готелів основними перевагами впровадження безконтактних цифрових технологій є оптимізація та прискорення процесів обслуговування, підвищення їхньої якості, зменшення витрат на персонал і мінімізація людських помилок. Для гостей такі технології забезпечують зручність під час заселення та виселення, можливість контролю власного бронювання й витрат через мобільні додатки, а також певну ізолюваність від персоналу, що підвищує комфорт і почуття безпеки. Щодо недоліків безконтактного обслуговування можна сказати що, це насамперед висока вартість технологій, виклик загрози кібербезпеки для споживачів, потреба в навчанні персоналу у новому та незвичному форматі, а також на сьогоднішній день це загроза технічних збоїв, через війну [1].

Технології забезпечують комфортність перебування гостей та зручність роботи працівників готелю. Це напрям та шлях нового покоління, де головна повага це – час, потреба та безпека гостя.

Список використаних джерел:

1. Андренко І. Б., Чернишова Ю. П., Андренко А. С. Безконтактне обслуговування в готелях. *Матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. «Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні»* (Херсон-

Кропивницький, 20 травня 2025 р.) Херсон-Кропивницький : ХДАЕУ, 2025. С. 128-131.

2. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. URL : <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=6972> (дата звернення: 20.10.2025).