

УДК 338.48:004.738.5:640.4

Гнип І.Г.¹, Сененко І.А.²

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

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У ФОРМУВАННІ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

Сфера гостинності – це комплекс галузей, який спрямований на задоволення тимчасових потреб клієнтів, що включає послуги розміщення, харчування, транспорту, розваги, культурні заходи, туристичний супровід, поза межами їхнього постійного проживання. Так як гості готельно-ресторанних підприємств бажають отримати сервіс, що буде абсолютно відповідати їх індивідуальним запитам, то й підприємства повинні мати сервіс, що буде їх максимально задовольняти. Для цього готелі та ресторани активно впроваджують цифрові технології, які дозволяють підвищити якість обслуговування, ефективність управління та рівень конкурентоспроможності. Для ефективного застосування цифрових технологій важливо брати до уваги їх особливості.

На сьогодні значна частина потенційних клієнтів закладів гостинності активно користується цифровими технологіями. Як зазначається у звіті Digital 2025 Global Overview Report, мобільними телефонами користуються 5,78 млрд осіб, що становить 70,5 % населення світу. За останній рік число унікальних абонентів мобільного зв'язку зросло на 112 млн або на 2%. Смартфони зараз складають майже 83,7% доступних у світі мобільних телефонів. Соціальними мережами наразі користуються 5,24 млрд або 63,9% всіх людей на Землі. За останні 12 місяців цей показник виріс на 4,1% [2]. Водночас за результатами досліджень, таких як звіт eMarketer, у 2021 році середня тривалість перебування людей на різноманітних цифрових платформах становила до восьми годин на добу. Така активна взаємодія з цифровими ресурсами неминуче відображається на споживацькій поведінці, особливо в контексті індустрії гостинності. На основі цього аналітичного спостереження можна

дійти висновку, що цифрові технології вже виконують не лише роль засобу пошуку інформації та комунікації, але також стають невід'ємним елементом процесу обслуговування [3]. Сьогодні успішні підприємства користуються цим та по максимуму діджиталізують свої заклади та впроваджують нові технології. Зокрема, мова йде про:

- Впровадження програмного забезпечення для управління готелями та ресторанами (PMS - Property Management Systems).
- CRM-системи (Customer Relationship Management) — допомагають відстежувати історію відвідувань гостей, їхні вподобання та створювати персоналізовані пропозиції;
- Мобільні додатки з широким функціоналом, такими як перегляд меню, оформлення замовлень, вибір доставки, різні способи оплати та збереження історії замовлень клієнтів.
- Можливість онлайн-бронювання.
- Інтеграція платіжних систем, включаючи Apple Pay та Google Pay.
- Використання інтерактивних технологій, таких як стійки з сенсорними екранами або інтерактивні столи, для швидкого самостійного оформлення замовлень. Також можливі віртуальні тури, інтерактивні меню та інші подібні рішення.

Діджиталізація дозволяє досягати таких стратегічних цілей, як:

- Підвищення доходів завдяки застосуванню цифрових технологій.
- Скорочення експлуатаційних витрат через оптимізацію та пришвидшення бізнес-процесів.
- Розширення вибору послуг і підвищення їх якості.
- Покращення задоволеності та зміцнення лояльності клієнтів.

Аналіз функціонування закладів гостинності, які вже успішно впровадили цифрові послуги та стали на шлях їх активного надання споживачам, свідчить про формування основних принципів цифровізації в цьому секторі. Головною перевагою для готельного бізнесу є можливість поліпшити взаємодію з

гостями. Використання мобільних додатків і онлайн-платформ спрощує процес бронювання, дає змогу швидко комунікувати з персоналом, замовляти додаткові послуги, а також отримувати інформацію про акції та спеціальні пропозиції. Такий підхід сприяє збереженню довготривалих стосунків з гостями, підвищуючи їхню задоволеність і рівень лояльності. Ще один важливий напрям застосування цифрових технологій у готельному бізнесі — це забезпечення безпеки. Сучасні системи відеоспостереження та автоматизовані системи контролю доступу значно посилюють рівень охорони гостей, персоналу та майна. Ця складова набуває особливої актуальності з огляду на постійне зростання попиту на готельні послуги й збільшення ризиків, що супроводжують галузь, особливо в умовах воєнного часу.

Поряд із новими можливостями цифрової епохи виникають і певні загрози. Основне випробування полягає в необхідності постійно адаптуватися до стрімких технологічних змін та зростаючих очікувань споживачів. Упровадження цифрових інновацій вимагає суттєвих інвестицій у технології, навчання персоналу та модернізацію управлінських процесів, що нерідко є складним завданням для традиційних компаній. Постійне збільшення обсягів цифрових даних і використання інноваційних пристроїв підсилюють потребу в посиленій системі безпеки та ефективному управлінні ризиками. Кібербезпека й захист персональних даних стають життєво важливими аспектами для готелів і ресторанів, оскільки зростання цифрової взаємодії підвищує загрозу кібератак і витоків інформації. Разом із тим, знижується попит на традиційні професії, як-от гідів, перекладачів чи екскурсоводів, але натомість виникають нові напрями — спеціалісти з цифрового моделювання, аналітики даних, дизайнери віртуального простору. Це демонструє, що цифрова трансформація не лише змінює бізнес-моделі, а й висуває нові вимоги до професійної підготовки кадрів у галузі гостинності [1].

Незважаючи на всі вищеперераховані ризики, цифрові нововведення допомагають неабияк, не тільки спростити введення бізнесу, але й привернути увагу споживачів на ринку готельно-ресторанного бізнесу, виділяючись серед

конкурентів.

Список використаних джерел:

1. Концептуальні засади цифрової трансформації підприємств індустрії гостинності. Все про туризм: туристична бібліотека tourlib.net. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/pukach2.htm (дата звернення: 17.10.2025).
2. Інтернет, соцмережі, стримінги та відео. Найцікавіше зі звіту Digital 2025 про взаємодію з цифровими технологіями: веб-сайт mediamaker.me. URL: <https://mediamaker.me/najczikavishe-zi-zvitu-digital-2025-pro-vzayemodiyu-z-czyfrovymy-tehnologiyamy-16257/> (дата звернення: 20.10.2025).
3. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. Все про туризм: туристична бібліотека tourlib.net. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/pukach.htm (дата звернення: 17.10.2025).