

4. Dredge D. Regenerative tourism: transforming mindsets, systems and practices. *Journal of Tourism Futures*. 2022. 8(4). P. 269-281. DOI: [10.1108/JTF-01-2022-0015](https://doi.org/10.1108/JTF-01-2022-0015)

5. Кирилюк І. М., Нещадим Л. М., Благополучна А. Г. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності в умовах сучасних викликів. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*: науковий журнал. Івано-Франківськ: Вид-во Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника. 2022. Вип. 18. Т. 2. С. 217–231. DOI: <https://doi.org/10.15330/apred.2.18.217-231>.

Мигаль К.В.

здобувач вищої освіти,

Науковий керівник: **к.е.н. доцент Красномовець В.А**

Черкаський національний університет

імені Богдана Хмельницького

НАПРЯМИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Сучасна індустрія гостинності активно проходить етап цифровізації, де одним із основних елементів є автоматизація. Це дозволяє покращити якість обслуговування споживачів, оптимізуючи внутрішні операції та зменшити витрати на операційну діяльність. Завдяки новітнім цифровим рішенням готелі та ресторани можуть пропонувати гостям швидкий, зручний та персоналізований сервіс. Початковий етап взаємодії між клієнтом і закладом гостинності здійснюється через бронювання, яке в сучасних умовах відбувається переважно онлайн. Традиційні способи резервування, такі як дзвінки чи особисті звернення рецепцію, поступово втрачають актуальність, поступаючись місцем автоматизованим системам, які інтегруються з популярними онлайн-платформами, що дозволяє збільшити клієнтську базу без додаткових зусиль.

Одним з наступних кроків у процесі цифровізації є використання технології самостійної реєстрації, яка дозволяє гостям самостійно здійснювати реєстрацію через мобільні додатки або кіоски самообслуговування, тим самим зменшуючи черги та покращуючи оперативність процесу заселення.

Важливим досягненням автоматизації є впровадження мобільних ключів, що замінює традиційні картки та механічні ключі. Ця технологія дозволяє гостям користуватись своїми смартфонами для доступу до номерів та інших приміщень, підвищуючи рівень зручності та безпеки. Мобільні ключі також інтегруються з іншими цифровими сервісами, такими як мобільні платежі та персоналізовані налаштування номерів, забезпечуючи комплексний підхід до автоматизації.

Іншим важливим напрямком діджиталізації є технології Big Data що дозволяють аналізувати великі обсяги даних з різних джерел, таких як відгуки на платформах та соціальні мережі, що дає закладам змогу виявляти вподобання гостей та покращувати обслуговування.

Аналіз даних допомагає швидко реагувати на негативні відгуки та усувати недоліки. CRM система дозволяють зберігати інформацію про гостей застосовує її для створення персоналізованих маркетингових стратегій.

Іншим не менш важливим етапом демонструють себе безконтактні технології які підвищують зручність, безпеку та ефективність обслуговування. Мобільні платежі через платформи наприклад google pay, дозволяють здійснювати оплати без фізичних карток чи готівки. Безконтактні Post термінали прискорюють оплату і покращують комфорт гостей. Голосові асистенти наприклад Google Assistant, дозволяють керувати номерами та отримувати послуги без контакту з персоналом. Технології розпізнавання облич автоматизують реєстрацію та доступ до приміщень без карток чи пін-кодів, що оптимізує процеси гостинності.

Слід звернути увагу і на ще один напрямок, а саме Інтернет Речей IOT та смарт рішення, які сприяють оптимізації обслуговування і ефективності. Смарт кімнати, означення автоматичними системами контролю температури та освітлення, дають змогу гостям налаштовувати параметри через мобільний додаток. використання смартдодатків для автоматизації реєстрації, запиті на обслуговування та замовлення послуг значно покращує рівень сервісу. Окремою перевагою є контроль з завдяки IOT системам, які автоматично знижують витрати енергії та води у разі відсутності гостей у номері, досягається значна економія ресурсів.

Варто зупинитися на технології VR та AR технології що покращують досвід гостей через інтерактивні можливості. віртуальні тури дозволяють ознайомитись з умовами готелю добринювання, знижуючи ризик. VR дає змогу здійснювати екскурсії по готелю та навколишніх територій. AR покращує навігацію в готелях, надаючи візуальні підказки для пошуку віртуальний шоу ти екскурсії можуть стати частиною розважальних послуг, дозволяючи гостям насолоджувати заходами без виходу з готелю.

Діджиталізація у сфері гостинності вимагає надійного захисту персональних даних і фінансових транзакцій. одним із перспективних рішень є блокчейн, що забезпечує прозорість і незмінність записів, знижуючи ризики шахрайства в процесах бронювання та оплат. Автентифікація гостей відіграє ключову роль у кібербезпеці. інтеграція біометричних технологій та багатофакторної перевірки підвищує рівень захисту та зручність доступу до послуг. Це гарантує безпечну обробку персональних даних включаючи їх шифрування, обмеження доступу та контроль і разом цим сприяє підвищенню довіри клієнтів і мінімізації кіберзагроз.

Діджиталізація у сфері гостинності охоплює різні напрями, кожен із них має специфічні переваги для гостей і закладів. Узагальнена інформація представлена в таблиці 1 нижче.

Таблиця 1 - Основні технології діджиталізації в сфері гостинності: переваги для гостей і закладів

№	Технологія	Переваги для гостей	Переваги для закладів
1	Мобільні платежі та безконтактні POS	Швидка оплата без контактів	Зниження помилок, зручність для персоналу
2	Голосові асистенти	Контроль без фізичних пристроїв	Підвищення автоматизації
3	Інтернет речі (iot)	Персоналізований комфорт у номері	Економія енергії, автоматизація
4	Блокчейн для платежів і бронювань	Безпечні, прозорі транзакції	Зниження ризиків шахрайства
5	Шифрування даних	Захист особистої інформації	Дотримання стандартів безпеки
6	VR та AR	Огляд закладу та послуг до відвідування	Залучення нових клієнтів через інновації

**складено особисто автором*

Отже, діджиталізація в галузі гостинності покращує обслуговування клієнтів та оптимізує внутрішні процеси закладів. інноваційні рішення сприяють зручності, безпеці та персоналізації обслуговування, а також підвищують ефективність впровадження цих технологій дозволяє закладам бути конкурентоспроможними та відповідати вимогам сучасного розвитку в сфері гостинності.

Список використаних джерел:

1. Пізам, А., Шані, А. (2012). *International hospitality management*. Pearson Higher Ed. URL (PDF) The Nature of the Hospitality Industry: Present and Future Managers' Perspectives (дата звернення: 13.03.2025).
2. Сігала, М. Social media and customer engagement in the hospitality industry. Springer, 2018. URL: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-67946-6> (дата звернення: 13.03.2025).
3. Тютюнник В. Особливості розвитку інформаційних технологій у сфері гостинності. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/tjutjunnyk2.htm (дата звернення: 13.03.2025 р.)