

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Збірник тез доповідей

*V Міжнародної науково-практичної конференції
(24-25 жовтня 2024 року, м. Львів)*



ЗМІСТ

I секція	
<i>СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ</i>	16
Barbara Kwak, Beata Browarczyk PSYCHOLOGICZNE CECZY KOMUNIKACJI POMIĘDZY PERSONELEM A GOŚĆMI W BRANŻY HOTELARSKO-GASTRONOMICZNEJ	17
Barbara Kwak, Uliana Huzar ZNACZENIE OPTYKI I PERCEPCJI WIZUALNEJ W KSZTAŁTOWANIU WIZERUNKU HOTELU	21
Оксана Дипкантюк, Анастасія Марковська ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ СЕРВІСУ ЯК КОНКУРЕНТНА ПЕРЕВАГА У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	25
Галина Щука ДО ПИТАННЯ ПРО ФОРМУВАННЯ ГАСТРОНОМІЧНОГО БРЕНДУ ЗАКАРПАТТЯ	30
Оксана Давидова, Ігор Білобров ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ ЯК ІНСТРУМЕНТ АДАПТАЦІЇ ДО РИНКОВИХ ЗМІН	33
Наталія Якименко-Терешенко, Дар'я Лепетень НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ В КОНТЕКСТІ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ	36
Зінаїда Живко, Мирослава Стадник ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС В СУЧАСНИХ УМОВАХ	40
Орислава Графська, Андрій Запісоцький АНАЛІЗ ЗАХОДІВ ПІДТРИМКИ ПРОМИСЛОВИХ ОБ'ЄКТІВ ПІД ЧАС ПОВНОМАШТАБНОЇ ВІЙНИ З МЕТОЮ ЗБЕРЕЖЕННЯ ЇХ ДЛЯ РОЗВИТКУ ПРОМИСЛОВОГО ТУРИЗМУ	43
Тетяна Колісниченко, Людмила Кюрчева ПЕРСПЕКТИВНІ КУЛІНАРНІ ІННОВАЦІЇ ТА ХАРЧОВІ ТРЕНДИ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	47
Єлізавета Голенішева, Тетяна Власенко PR-ДІЯЛЬНІСТЬ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ	50
Єлізавета Голенішева ТЕОРЕТИЧНІ МОДЕЛІ ТА ФАКТОРИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ	53
Тетяна Нікітіна, Анастасія Широбокова ВИКОРИСТАННЯ ІТ-ТЕХНОЛОГІЙ ЯК ІНСТРУМЕНТА ПІДВИЩЕННЯ КОМФОРТУ ГОСТЕЙ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	58

Тетяна Никітіна

к.е.н., доцент,

доцент кафедри готельно-ресторанної справи,

Анастасія Широбокова

магістрант спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа»

Національний університет харчових технологій, м.Київ

ВИКОРИСТАННЯ ІТ-ТЕХНОЛОГІЙ ЯК ІНСТРУМЕНТА ПІДВИЩЕННЯ КОМФОРТУ ГОСТЕЙ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Вступ. Інтеграція ІТ-технологій змінила індустрію гостинності, зокрема, покращила клієнтський досвід і підвищила комфорт для гостей готельних підприємств. У світі, де очікування клієнтів постійно змінюються, готелям необхідно використовувати інноваційні технології, щоб залишатися конкурентоспроможними та надавати найкращі послуги. Застосування ІТ-технологій у сфері гостинності не тільки оптимізує роботу, але й створює більш персоналізований, зручний і приємний відпочинок для гостей.

Метою дослідження є виявлення переваг що отримують готельні підприємства та їх гості від користування впровадженими ІТ-технологіями.

Результати. Одним із найпомітніших способів підвищення комфорту гостей є використання мобільних додатків. Цей рівень контролю та гнучкості усуває багато традиційних проблемних моментів перебування в готелі, таких як очікування в чергах на стійці реєстрації або налаштування незнайомих елементів керування номерами, забезпечуючи гостям безперебійну та комфортнішу роботу.

Крім того, ІТ-рішення дозволяють готелям персоналізувати послуги для своїх гостей. Персоналізовані послуги виходять за межі фізичних аспектів перебування з такими технологіями, як чат-боти зі штучним інтелектом (ШІ), які надають допомогу в реальному часі, рекомендації та усунення несправностей, забезпечуючи швидке та ефективно задоволення потреб гостей.

Готелі впроваджують інструменти комунікації, керовані ІТ, щоб підтримувати постійну та зручну взаємодію з гостями. Така безперервна взаємодія веде до підвищення рівня задоволеності, оскільки гості відчують, що їх цінують і до них звертаються протягом усього перебування.

Впровадження інновацій ІТ-технологій, таких як «Hotel ARAssistant» (HotelAR Assistant) і «Hotel Interactive Assistant» (HIA), значно підвищить комфорт клієнтів в індустрії гостинності. Ці передові технології пропонують гостям більш захоплюючий, інтуїтивно зрозумілий та персоналізований досвід під час перебування, сприяючи більшому задоволенню та зручності.

HotelAR Assistant використовує доповнену реальність (AR), щоб покращити враження гостей унікальними способами. Завдяки AR гості можуть взаємодіяти з оточенням у режимі реального часу, накладаючи цифрову інформацію на своє фізичне середовище за допомогою своїх мобільних пристроїв. Це зменшує потребу гостей звертатися за допомогою до персоналу готелю та дає їм можливість швидко та легко ознайомитися зі своїм номером. Крім того, AR може запропонувати захоплюючі екскурсії об'єктами готелю, прилеглими пам'ятками або навіть надати розширені карти, щоб допомогти гостям орієнтуватися в місцевості, що сприяє більш приємному та поінформованому відпочинку.

«Hotel Interactive Assistant» (HIA) виводить обслуговування клієнтів на новий рівень, пропонуючи платформу на основі штучного інтелекту, яка може спілкуватися з гостями протягом усього їхнього перебування. Цей інтерактивний помічник дозволяє гостям замовляти послуги, робити запити та отримувати персоналізовані рекомендації без необхідності дзвонити чи відвідувати стійку реєстрації. HIA може обробляти запити на обслуговування номерів, прибирання та обслуговування, забезпечуючи ефективне задоволення потреб гостей. Також помічник вчиться з уподобань гостей і адаптує відповіді на основі попередніх взаємодій, створюючи персоналізований досвід, який відчувається як уважним, так і індивідуальним.

Окрім оптимізації зв'язку, НІА також надає гостям актуальну інформацію про готельні послуги, місцеві події та заходи, створюючи комплексну платформу для керування їхнім перебуванням. Це зменшує когнітивне навантаження на гостей і економить їхній час, оскільки їм більше не потрібно звертатися до кількох джерел для отримання інформації. Для готелів впровадження НІА є значною операційною перевагою, оскільки зменшує навантаження на персонал, одночасно підвищуючи загальну якість обслуговування.

Інтеграція HotelAR Assistant і НІА підвищує комфорт гостей готелю, поєднуючи потужність доповненої реальності з інтелектуальним інтерактивним спілкуванням. Гості насолоджуються більш динамічним і захоплюючим досвідом, коли вони можуть взаємодіяти з навколишнім середовищем і отримувати доступ до послуг, коли їм зручно. Цей рівень технологічних інновацій не тільки додає зручності, але й створює безперервне та більш інтуїтивно зрозуміле перебування для гостей, дозволяючи їм зосередитися на відпочинку та насолоді. Зрештою, ці технології покращують загальний досвід гостей, мінімізуючи тертя, покращуючи персоналізацію та надаючи своєчасні ефективні послуги.

Таким чином, використання ІТ-технологій у готельних підприємствах відіграє вирішальну роль у підвищенні комфорту гостей, пропонуючи зручність, персоналізацію та допомогу в режимі реального часу.

Ключові слова: готель, інновації, ІТ-технології, конкурентоспроможність.

Список використаних джерел:

1. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. – 373 с.

2. Top Hospitality Technology Trends to Embrace in 2024. ACROPOLIUM : веб-сайт. URL: <https://acropolium.com/blog/top-hospitality-technology-trends/> (дата звернення 04.10.2024)

3. Hotel technology: Your property's complete guide to hotel technology systems and solutions. SiteMinder : веб-сайт. URL: <https://www.siteminder.com/r/hotel-technology-systems-products/> (дата звернення 04.10.2024)