Л. В. Шляхтенко,
здобувачка вищої освіти другого (магістерського) рівня,
освітньо-професійна програма «Міжнародний менеджмент»;
Національна академія статистики, обліку та аудиту, м. Київ

ФАКТОРИ ПРИСКОРЕННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ГЛОБАЛЬНОГО ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Цифровізація трансформує соціальні та економічні системи сучасного суспільства. Революційний характер цифровізації спричинив новий цикл суспільного розвитку, який характеризується швидкістю цифрових трансформацій та їх комплексним впливом на життя людей.

Технологічний розвиток є ключовим фактором трансформації готельного ринку. Серед завдань, які вирішуються завдяки впровадженню нових технологій, основними є підвищення конкурентоспроможності, формування позитивного клієнтського досвіду, автоматизація управлінських процесів, оптимізація роботи персоналу та розвиток принципів ESG у готельній індустрії. Керівництво готельних мереж виділяє кілька ключових технологій цифровізації бізнесу, таких як штучний інтелект, Інтернет речей, технології доповненої та віртуальної реальності, хмарні рішення, інструменти бізнес-аналітики та інші цифрові інновації (табл. 1) [1-2]. Впровадження цих технологій стає основою для покращення роботи готельних мереж, і багато з них можуть бути застосовані в різних напрямках розвитку готельних об'єктів.

Таблиця 1

Застосування новітніх технологій в готельному бізнесі

№ п/п	Види новітніх технологій	Сфера застосування
1	**2**	**3**
1	Штучний інтелект	Змінює спосіб обслуговування гостей, створюючи цифровий досвід для гостей, звільняючи персонал готелю для інших завдань. Покращує враження гостей, забезпечуючи чітке розуміння, усуваючи мовні відмінності. Створює реалістичний досвід спілкування людини з комп'ютером (роботом).
2	Інтегровані гостьові додатки	Функціональний додаток готелю містить інформацію, яка потрібна гостю. Інтегровані гостьові додатки є джерелами даних, використання яких підвищує ефективність роботи готельного об'єкта.
3	Інтернет речей	Датчики руху і голосового управління дозволяють інтегруватися з гостьовими додатками, є джерелами даних, використання яких підвищує ефективність роботи готельного об'єкта. Безконтактна взаємодія підвищує безпеку гостей та ефективність обслуговування за рахунок оптимізації роботи персоналу.
4	Бездротові мобільні пристрої для персоналу	Сприяють підвищенню ефективності управління та якості обслуговування в ресторанах та інших зонах обслуговування гостей. Вони є джерелами даних, використання яких підвищує ефективність роботи готельного об'єкта.

Продовження таблиці 1

5	Бізнес-аналітика та системи великих даних	Інструменти аналітики великих даних використовуються для покращення прийняття рішень у готельних компаніях.
6	Хмарні технології	Підвищують ефективність управління, спрощують операції, зменшують вимоги до персоналу, покращують обслуговування гостей при одночасному зниженні витрат на придбання технологій.
7	AR і VR технології	Використовуються для ознайомлення з інфраструктурою готелю та визначними пам'ятками. Гарнітура віртуальної реальності дозволяє клієнтам випробувати досвід, схожий на перебування в готелі.

Прискорення цифровізації готельного ринку відбувається під впливом різних зовнішніх факторів, серед яких найважливішими є науково-технічний прогрес і зростаюча конкуренція. Науково-технічний прогрес, що полягає у постійному розвитку та вдосконаленні всіх аспектів суспільного виробництва з використанням новітніх досягнень науки і техніки, стає основною рушійною силою економічного та соціального розвитку. Сьогодні науково-технічний прогрес сприяє формуванню цифрової економіки, яка характеризується значним зростанням ролі інформації та знань у соціально-економічному розвитку суспільства. Основою цифровізації є цифрові дані, які в значних обсягах збираються, зберігаються та аналізуються за допомогою сучасних технологій. Розвиток Інтернету сприяє прискоренню цього процесу, що підтверджується зростанням кількості користувачів, значним збільшенням персональних пристроїв та зростанням обсягів фото- та відеотрафіку. Важливу роль у впровадженні цифрових технологій відіграє зниження вартості технологічних рішень, таких як сенсорні датчики та роботизовані системи, які використовуються в різних галузях промисловості та сферах послуг. Наприклад, у готельному бізнесі активно впроваджуються безконтактні цифрові технології, що дозволяє економити ресурси, підвищувати безпеку гостей і звільняти обслуговуючий персонал. Крім того, сенсорні датчики збирають інформацію про пересування та дії гостей готелю. Систематизація цих даних дозволяє вивчати вподобання гостей, що, в свою чергу, сприяє покращенню якості обслуговування та створенню персоналізованих пропозицій. Однак використання великих обсягів даних вимагає значних ресурсів для їх зберігання, тому зниження витрат на зберігання інформації є важливим фактором для прискорення цифровізації готельного ринку. Варто зазначити, що в останні роки темпи зниження витрат на зберігання даних значно сповільнилися, тоді як обсяги генерованих даних зростають. Тому триває пошук нових технологічних рішень, які зменшують потребу у фізичних носіях. Перехід на хмарні технології дозволяє компаніям не лише зберігати, а й обробляти інформацію через інтернет-сервіси, без необхідності мати власне технічне та технологічне обладнання. Інноваційні технології забезпечують зручний доступ до практично необмежених інформаційних і обчислювальних ресурсів. Впровадження хмарних сервісів для зберігання та обробки даних розширило можливості використання цифрових

технологій у готельному бізнесі, зокрема, сприяло впровадженню автоматизованих систем управління готелем, які забезпечують ефективне управління бізнес-процесами. Такі системи підвищують продуктивність праці та покращують якість управлінських рішень завдяки більшій доступності інформації та технологій [2].

Ще одним фактором, що сприяв прискоренню діджиталізації готельного ринку, стало зростання конкуренції. Готельні компанії змушені впроваджувати технологічні інновації для здобуття конкурентних переваг. Особливої актуальності набуло використання цифрових технологій для залучення та утримання клієнтів через появу на ринку цифрових платформ, заснованих на шерінговій економіці, які пропонують споживачам альтернативний досвід порівняно з традиційним перебуванням у готелі. Відповідаючи на тиск з боку цих платформ, готельні компанії почали розробляти системи онлайн-взаємодії з клієнтами, орієнтуючись на принципи персоналізації, відкритості та прозорості у своїй діяльності.

Клієнтоорієнтований підхід у готельному бізнесі робить розвиток цифровізації цієї галузі залежним від рівня використання цифрових пристроїв і технологій населенням світу. Представники покоління Z, які стають активними споживачами готельних послуг, мають найвищий рівень володіння інноваційними технологіями; для них цифровий світ є таким же природним, як і реальний. Вільно користуючись цифровими технологіями, вони формують сучасну парадигму онлайн-досвіду, якій готельні компанії повинні відповідати, щоб залучати та утримувати клієнтів. Керівництво готелю персоналізує клієнтський досвід, прагнучи надати автентичний та унікальний досвід на всіх етапах взаємодії, як до, так і після поїздки. Персоналізація базується на зібраних даних, які обробляються за допомогою аналітичних програм та штучного інтелекту. Готелі повинні відповідати певним технологічним вимогам, зокрема забезпечувати широкосмуговий доступ до інтернету для всіх пристроїв, а також можливість інтеграції мобільних пристроїв клієнтів з готельними системами. Це дозволяє здійснювати безконтактне заселення, оплату рахунків, замовлення послуг і безконтактний доступ до номерів. Сучасні споживачі очікують широкого представництва готелів в інтернеті, включаючи офіційні сайти, соціальні мережі, платформи з відгуками та туристичні сайти. Таким чином, темпи діджиталізації в готельній індустрії прискорюються у відповідь на зміни в споживчих уподобаннях.

Список використаних джерел

1. Key Hospitality Technology Trends to Watch in 2025. URL: https://hospitalityinsights.ehl.edu/technology-trends-hospitality-industry

2. Eva Lacalle. Innovative digital transformation ideas for hotels. URL: https://www.mews.com/en/blog/hotel-digital-transformation