

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

Інститут економіки та менеджменту
Кафедра туризму, рекреації та регіонального розвитку

Панкін Владислав Юрійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

УДК 640.4:005.591.6:004

(індекс)

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

Впровадження цифрових інновацій у системі обслуговування гостей готельного підприємства (на прикладі готелю "Нвоуа")

(назва роботи)

Міжнародний готельно-туристичний бізнес

(назва освітньої програми)

242 – Туризм та рекреація

(шифр і назва спеціальності)

Робота містить результати власних досліджень, використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело:

Здобувач освітнього ступеня _____ Панкін В.Ю. _____

(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник _____ Гринюк Вікторія Ігорівна, к.т.н., доцент _____

(підпис, прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання керівника)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

_____ (посада)

_____ (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

Івано-Франківськ - 2026

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

(повне найменування закладу вищої освіти)

Інститут економіки та менеджменту

Кафедра туризму, рекреації та регіонального розвитку

Освітній рівень бакалавр

Спеціальність 242 – Туризм та рекреація

(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

« ____ » _____ 2026 року

ЗАВДАННЯ

НА БАКАЛАВРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ

Панкін Владислав Юрійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Впровадження цифрових інновацій у системі обслуговування гостей готельного підприємства (на прикладі готелю "Нвоуа")

Керівник роботи Гринюк Вікторія Ігорівна, кандидат технічних наук, доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий рівень, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від "23" грудня 2025 року № _____

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи Наукові статті згідно тематики, офіційні сайти та інтернет-джерела

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1) Теоретико-методологічні засади цифровізації готельного бізнесу

2) Аналіз системи обслуговування клієнтів готелю «Нвоуа» в умовах цифрової трансформації

3) Шляхи вдосконалення системи обслуговування готелю «Нвоуа» через цифрові інновації

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) _____
рисуноків, мультимедійна презентація кількість_слайдів

6.Консультанти розділів роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1	Гринюк В.І., доцент		
2	Гринюк В.І., доцент		
3	Данилейчук Р. Б., доцент		
Нормоконтроль	Побігун О. В. , доцент		
Перевірка на плагіат	Коробейникова Я.С., зав. кафедри ТРР, доцент		
Рецензент	Данилейчук Р.Б., доцент		

7. Дата видачі завдання _____ 23.12.2025 _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів бакалаврської роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Отримання та уточнення теми роботи, погодження з керівником	1 грудня – 28 грудня	
2	Підбір та аналіз наукових джерел, формування бібліографії	28 грудня – 15 січня	
3	Написання та узгодження вступу, формування структури роботи	15 січня – 20 січня	
4	Розділ 1. Теоретико-методологічні засади цифровізації готельного бізнесу	20 січня – 1 березня	
5	Розділ 2. Аналіз системи обслуговування клієнтів готелю «Нвоуа» в умовах цифрової трансформації	1 березня – 1 квітня	
6	Розділ 3. Шляхи вдосконалення системи обслуговування готелю «Нвоуа» через цифрові інновації	1 квітня – 15 травня	
7	Формулювання висновків та оформлення роботи	23 червня	
8	Перевірка керівником та внесення правок		
9	Подання бакалаврської роботи на кафедру		
10	Захист бакалаврської роботи		

Студент _____
(підпис)

Панкін В.Ю.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____
(підпис)

Гринюк В.І.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Тема: “Впровадження цифрових інновацій у системі обслуговування гостей готельного підприємства (на прикладі готелю "Hvoya")”.

У бакалаврській роботі досліджено теоретичні, методичні та прикладні засади впровадження цифрових інновацій у систему обслуговування гостей готельного підприємства «Hvoya».

У роботі проаналізовано цифрові інновації в сучасній індустрії гостинності, здійснено огляд світових тенденцій розвитку та впровадження digital-технологій у систему обслуговування, а також досліджено вплив цифрових інновацій на якість сервісу та лояльність гостей в готелях.

Проаналізовано діяльність готелю «Hvoya», здійснено оцінку ефективності системи його обслуговування й рівня її цифрового забезпечення, визначено рівень використання інноваційних рішень у його сервісних процесах, досліджено споживчі переваги готелю “HVOYA” щодо цифрових послуг та окреслено ключові проблеми та можливості вдосконалення системи обслуговування.

За результатами проведеного дослідження розроблено комплекс цифрових інновацій для готелю «Hvoya», який охоплює автоматизацію операційних процесів, удосконалення клієнтського сервісу, розвиток персоналізованих комунікацій, посилення маркетингової присутності та поетапну реалізацію інноваційної програми. Наукова новизна роботи полягає у систематизації цифрових інновацій у готельному сервісі та обґрунтуванні інтегрованого підходу до оцінювання їхньої результативності.

Ключові слова: Цифрові інновації, Готельний бізнес, Система обслуговування гостей, Digital-технологі, Самостійна реєстрація (Self Check-in)

ABSTRACT

Topic : “Implementation of digital innovations in the guest service system of a hotel business (using the example of the hotel "Hvoya")”.

Topic: “Implementation of Digital Innovations in the Guest Service System of a Hotel Enterprise (Based on the Example of the Hvoya Hotel)”.

The bachelor's thesis examines the theoretical, methodological, and practical foundations of implementing digital innovations in the guest service system of the Hvoya hotel enterprise.

The study analyzes digital innovations in the modern hospitality industry, reviews global trends in the development and implementation of digital technologies in service systems, and investigates the impact of digital innovations on service quality and guest loyalty in hotels.

The activities of the Hvoya Hotel were analyzed, the efficiency of its service system and the level of digital support were assessed, the degree of implementation of innovative solutions in its service processes was determined, consumer preferences regarding digital services were investigated, and key problems and opportunities for improving the service system were identified.

Based on the results of the study, a comprehensive set of digital innovations for the Hvoya Hotel was developed, including the automation of operational processes, improvement of customer service, development of personalized communications, enhancement of marketing presence, and phased implementation of an innovation program. The scientific novelty of the thesis lies in the systematization of digital innovations in hotel services and the substantiation of an integrated approach to assessing their effectiveness.

Keywords: digital innovations, hotel business, guest service system, digital technologies, self check-in.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ	
1.1. Сутність та роль цифрових інновацій у сучасній індустрії гостинності.....	9
1.2. Світові тенденції розвитку та впровадження digital-технологій у систему обслуговування.....	12
1.3. Вплив цифрових інновацій на якість сервісу та лояльність гостей.....	13
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ГОТЕЛЮ «НВОУА» В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ	
2.1. Загальна характеристика готелю “НВОУА” та організація процесу обслуговування клієнтів.....	16
2.2. Оцінка ефективності системи обслуговування та рівня її цифрового забезпечення.....	26
2.3. Дослідження споживчих переваг щодо цифрових послуг у готелі “НВОУА”.....	32
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЮ «НВОУА» ЧЕРЕЗ ЦИФРОВІ ІННОВАЦІЇ	
3.1. Розробка проєкту впровадження мобільного додатка для самостійної реєстрації (Self Check-in).....	38
3.2. Оптимізація системи комунікації з гостями готелю «Нвоуа» за допомогою технологій штучного інтелекту.....	47
3.3. Економічне обґрунтування та оцінка ефективності запропонованих інновацій.....	56
ВИСНОВКИ	63
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ НА ДЖЕРЕЛА	65
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасний розвиток індустрії гостинності характеризується активним впровадженням цифрових технологій, які суттєво змінюють підходи до організації обслуговування клієнтів. Цифровізація бізнес-процесів, використання мобільних додатків, систем онлайн-бронювання, CRM-технологій, штучного інтелекту та інших інноваційних рішень сприяють підвищенню ефективності діяльності готельних підприємств, покращенню якості сервісу та формуванню позитивного клієнтського досвіду. В умовах посилення конкуренції на ринку готельних послуг підприємства змушені постійно вдосконалювати систему обслуговування та впроваджувати сучасні цифрові інструменти для забезпечення високого рівня задоволеності гостей.

Особливої актуальності питання цифрової трансформації набувають для підприємств туристично-рекреаційної сфери, оскільки сучасні споживачі дедалі частіше надають перевагу швидким, зручним та персоналізованим сервісам. Саме тому дослідження можливостей впровадження цифрових інновацій у діяльність готельних підприємств є важливим напрямом підвищення їх конкурентоспроможності та ефективності функціонування.

Метою бакалаврської роботи є дослідження теоретичних і практичних аспектів впровадження цифрових інновацій у систему обслуговування гостей готельного підприємства та розроблення рекомендацій щодо вдосконалення сервісних процесів на прикладі готелю «Hvoya».

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання дослідження:

- 1) визначити сутність та роль цифрових інновацій у сучасній індустрії гостинності;
- 2) проаналізувати світові тенденції розвитку та впровадження digital-технологій у систему обслуговування;
- 3) дослідити вплив цифрових інновацій на якість сервісу та лояльність гостей;

- 4) охарактеризувати діяльність готелю “НVOYA” та організацію процесу обслуговування клієнтів;
- 5) здійснити оцінку ефективності системи обслуговування та рівня її цифрового забезпечення;
- 6) дослідити споживчі переваги щодо цифрових послуг у готелі “НVOYA”;
- 7) розробити проєкт впровадження мобільного додатка для самостійної реєстрації клієнтів (Self Check-in) в готелі “НVOYA”;
- 8) запропонувати рекомендації для оптимізації системи комунікації з гостями готелю «Нvoуа» за допомогою технологій штучного інтелекту;
- 9) розробити кошторис витрат на впровадження мобільного додатку та здійснити економічне обґрунтування й оцінку ефективності запропонованих інновацій.

Об’єктом дослідження є система обслуговування гостей готельного підприємства.

Предметом дослідження – впровадження цифрових інновацій у систему обслуговування гостей готелю «Нvoуа».

Методи дослідження. У роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, зокрема методи аналізу та синтезу, порівняння, узагальнення, статистичного аналізу, графічний метод, а також методи економічного обґрунтування ефективності інноваційних проєктів.

Практичне значення одержаних результатів полягає в розробленні рекомендацій щодо вдосконалення системи обслуговування гостей шляхом впровадження цифрових інновацій, які можуть бути використані в діяльності готелю «Нvoуа» для підвищення якості сервісу, оптимізації бізнес-процесів та зміцнення конкурентних позицій на ринку.

Наукова новизна дослідження полягає у систематизації сучасних цифрових інновацій у сфері готельного сервісу та розробленні практичних рекомендацій щодо впровадження мобільного додатка Self Check-in і технологій штучного інтелекту для підвищення ефективності системи обслуговування гостей готелю «Нvoуа».

Інформаційна база дослідження. Інформаційну базу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених з питань цифровізації сфери гостинності, статистичні та аналітичні матеріали, офіційний сайт готелю «Нвоуа», внутрішня інформація підприємства, а також нормативно-правові акти та електронні ресурси мережі Інтернет.

Структура роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та переліку посилань на джерела.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

1.1. Сутність та роль цифрових інновацій у сучасній індустрії гостинності

Одним з основних світових та європейських трендів у сфері гостинності та туризму є цифровізація і діджиталізація. Ці терміни можна розглянути як трансформацію та перехід підприємства на цифрові технології для оптимізації та автоматизації бізнес-процесів, прискорення роботи, підвищення конкурентоспроможності та поліпшення комунікативної взаємодії зі споживачами. Загалом, цифровізація та діджиталізація є ключовими трендами в галузі гостинності та туризму, які допомагають підвищувати ефективність та забезпечувати кращий клієнтський досвід відвідувачів.

Діджиталізація зараз перетворюється на одну з ключових основ політики розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу, оскільки визначає не тільки інформаційну політику, маркетингову стратегію просування товарів і послуг та можливості для збору і оброблення інформації, а проникає в усі бізнес-процеси задля їх оптимізації та максимального пристосування до потреб та вподобань споживача, що весь час змінюються. В сучасних реаліях, яким характерна конкуренція та посилена боротьба за кожного клієнта, адаптація підприємства, його здатність до конкуренції та виживання все більше залежить від ефективності введення та професійності застосування цифрових технологій в бізнесі.

На сьогодні цифрові технології широко використовуються у сфері готельного бізнесу, зокрема в багатьох готельних підприємствах впроваджено спеціальні програмні продукти, а саме:

- 1) система автоматизації роботи працівників відділу продажів, яка відповідає за управління ритейлом, планування зустрічей з партнерами та клієнтами, слідкує за розкладом роботи персоналу, а також спрощує виконання різноманітних завдань на підприємстві;

2) систему управління програмами лояльності для клієнтів, яка дає змогу підприємству розробляти особливі види заохочень для постійних відвідувачів (клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати тощо);

3) систему управління заходами в готелі, завдяки якій можна планувати завантаження окремих приміщень готелю (конференц-залів, банкетних залів, ресторанів та барів) [1].

Варто зазначити, що готельні підприємства постійно трансформуються та розвиваються, тим самим запроваджуючи різноманітні цифрові «ноу-хау», які приваблюють споживачів та мотивують до покупки. На сьогодні досить зручним та актуальним є застосування готелями мобільних додатків для клієнтів. Так, готель Marriott International використовує мобільний додаток «Mobile Key», який дозволяє гостям здійснювати чек-ін, отримувати цифрові ключі-картки та користуватися іншими послугами закладу. А готель «Aloft» від компанії Starwood Hotels & Resorts Worldwide дозволяє гостям відкривати двері своїх номерів за допомогою мобільного додатку.

Деякі готельні підприємства застосовують систему розпізнавання голосу та мовлення, щоб допомогти гостям здійснювати їх запити: замовлення їжі/напоїв, зміна налаштувань у номері, прибирання тощо. Так, готель Wynn Las Vegas використовує «Amazon Echo» для контролю за освітленням, температурою, музикою та іншими системами у номері, щоб легко задовольнити потреби гостя без зайвих зусиль.

Досліджуючи успішні готельні підприємства, які мають великий потенціал, можна дійти висновку, що провідним каналом просування готельно-ресторанних послуг в умовах цифровізації є власне сайт закладу, а зворотного зв'язку зі споживачами – представленість у системах Інтернет-бронювань (Booking.com, TripAdvisor тощо) і робота пабліків закладів індустрії гостинності в соціальних мережах, активне ведення сторінки та створення зв'язку з потенційним клієнтом [2].

За останні 10 років у ресторанному бізнесі поширюється тенденція цифровізації усіх його складників: онлайн-маркетинг, реклама, виробничий

процес, доставка їжі і, навіть, її виготовлення, яка отримала назву FoodTech. Використання цифрових технологій дозволяє компаніям залучати та утримувати більше клієнтів, підвищувати ефективність рекламних кампаній та покращувати якість обслуговування споживачів послуг гостинності [3].

Наявність в кафе чи ресторані wi-fi та власного сайту – вже давно не справляє враження. Все більшого поширення набувають технології просування сайту в соціальних мережах, адже за допомогою якісної та яскравої картинки, реклами, акцій та розіграшів, кількість потенційних клієнтів стрімко зростає. А от застосування QR-коду та безготівкової оплати за допомогою технології pay pass, взагалі невід’ємний атрибут успішного сучасного ресторану, який забезпечує клієнтам швидкість та безпеку в пошуку, виборі та оплаті [4].

Сьогодні, не існує таких закладів ресторанного господарства, які б не використовували програмні забезпечення такі як: «POS-система», «R-Кеерер», «1С: Підприємство 8. Ресторан», хмарний програмний РРО «СОТА Каса», «Cashalot» тощо. Вони дозволяють вирішити безліч завдань:

- забезпечення ведення обліку всіх господарських операцій;
- забезпечення формування точних даних;
- оптимізація робочого часу працівників;
- оптимізація витрат та контроль показників праці персоналу.

Така автоматизація процесів управління ресторанним підприємством забезпечує збільшення прибутку, вдосконалює стратегічний план розвитку бізнесу та пришвидшує роботу персоналу при обслуговуванні гостей [5].

Ресторани можуть застосовувати цифрові технології на різних етапах своєї роботи, від приймання замовлень до обслуговування клієнтів і ведення бізнесу. Для покращення функціонування бізнесу ресторанні підприємства використовують ,мобільні додатки, які включають безліч опцій (перегляд меню, замовлення, доставка, спосіб оплати та збереження історії замовлень клієнта), онлайн-бронювання, платіжні системи (Apple Pay та Google Pay); інтерактивні технології (стійки з екранами сенсорних дисплеїв або інтерактивні столи) для

здійснення швидкого самостійного замовлення; віртуальні тури, інтерактивні меню тощо.

Отже, можна дійти висновку, що цифровізація та діджиталізація в наш час є необхідною умовою для розвитку та конкурентоспроможності підприємства. Активне використання інформаційних технологій в готельному та ресторанному бізнесі сприяє зростанню кількості відвідувачів, збільшує асортимент продукції та послуг, розширює обсяг способів зручного виконання завдань для працівників, а також, безперечно, реалізацію новітніх унікальних рішень менеджменту підприємств. Розвиток нових технологій та їх використання в цій галузі є досить перспективним напрямком для підвищення рівня обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Таким чином, тільки при формуванні грамотно розробленої стратегії і послідовного впровадження всіх складових сфери гостинності та туризму, однією з яких є цифрові технології, гарантований успіх у розвитку діяльності підприємств ресторанного та готельного бізнесу.

1.2 Світові тенденції розвитку та впровадження digital-технологій у систему обслуговування

На сучасному етапі розвитку економіки цифрові технології стали важливою складовою діяльності підприємств сфери послуг. Швидкий розвиток інформаційних технологій та зміна потреб споживачів змушують компанії шукати нові способи взаємодії з клієнтами та підвищення якості обслуговування. Саме тому цифровізація сьогодні розглядається як один із ключових напрямів розвитку сервісної діяльності у світі.

Останніми роками все більшого поширення набувають технології самообслуговування, які дозволяють клієнтам самостійно виконувати певні операції без участі персоналу. До таких рішень належать мобільні додатки, онлайн-реєстрація, електронне бронювання послуг, цифрові платіжні системи та інші інструменти, що забезпечують швидке та зручне отримання послуг.

Особливо активно цифрові технології впроваджуються у готельному бізнесі. Багато міжнародних готельних мереж використовують мобільні сервіси для бронювання номерів, електронної реєстрації гостей та здійснення безконтактних платежів. Це дозволяє скоротити час обслуговування та підвищити комфорт перебування клієнтів.

Важливим напрямом розвитку є використання штучного інтелекту та аналітики даних. Завдяки сучасним інформаційним системам підприємства можуть аналізувати поведінку споживачів, визначати їхні потреби та формувати персоналізовані пропозиції. У результаті підвищується рівень задоволеності клієнтів і покращується ефективність діяльності компанії.

Суттєвий вплив на розвиток цифрових сервісів мала пандемія COVID-19, яка прискорила впровадження безконтактних технологій. Багато підприємств перейшли на використання електронних сервісів, що дозволило забезпечити безпечну взаємодію між клієнтами та персоналом. Після пандемії попит на такі рішення продовжує зростати, оскільки користувачі оцінили їхню зручність та швидкість.

Таким чином, сучасні світові тенденції свідчать про активне впровадження digital-технологій у сферу обслуговування. Використання цифрових сервісів, мобільних додатків, систем самообслуговування та інструментів аналізу даних сприяє підвищенню якості послуг, оптимізації бізнес-процесів і зміцненню конкурентних позицій підприємств на ринку.

1.3 Вплив цифрових інновацій на якість сервісу та лояльність гостей

Впровадження інноваційних підходів до готельно-ресторанної діяльності може сприяти покращенню обслуговування клієнтів, оптимізації внутрішніх процесів та збільшенню конкурентоспроможності.

Готельно-ресторанна галузь завжди була відомою своєю конкурентністю та прагненням до вдосконалення обслуговування гостей. Однак у сучасному цифровому і технологічному віці, впровадження інноваційних підходів стає

необхідністю для готелів і ресторанів, щоб забезпечити якість обслуговування, залучити нових клієнтів та зберегти лояльність старих.

По-перше, інновації дозволяють покращити ефективність операцій. Впровадження систем автоматизації управління готелем та рестораном спрощує процеси бронювання, обліку гостей та замовлення їжі. Це не тільки зменшує можливі помилки, але і звільняє персонал від рутинної роботи, дозволяючи їм більше уваги приділяти обслуговуванню гостей та підвищувати якість послуг.

По-друге, інновації роблять готелі та ресторани більш доступними для клієнтів. Використання цифрових маркетингових стратегій, соціальних медіа та мобільних додатків дозволяє залучати нових гостей та підтримувати зв'язок зі старими. Гості можуть легко бронювати номери чи столиці, дізнаватися про акції та знижки, що робить їх досвід більш приємним та зручним.

По-третє, інновації сприяють покращенню обслуговування та задоволеності гостей. Використання аналітики та даних дозволяє створювати персоналізовані пропозиції для кожного гостя, враховуючи їхні вподобання та історію перебування. Безконтактні технології та розумні системи можуть покращити комфорт та безпеку гостей.

По-четверте, інновації відкривають нові можливості для розвитку бізнесу. Співпраця з місцевими виробниками харчових продуктів, запровадження нових гастрономічних інновацій, розширення асортименту страв та напоїв можуть залучити більше гостей і підвищити прибуток.

Інновації в готельно-ресторанній справі відіграють ключову роль у поліпшенні обслуговування гостей, оптимізації процесів та збільшенні конкурентоспроможності. Ось деякі інноваційні підходи та технології, які активно застосовуються в цій галузі:

Цифрове бронювання та реєстрація: використання мобільних додатків та онлайн-платформ для бронювання та реєстрації дозволяє гостям уникнути черг і прискорює процеси при заїзді та виїзді;

Розумні кімнати: впровадження «розумних» технологій, таких як голосові асистенти та дистанційне керування системами, дозволяє гостям контролювати

освітлення, клімат та розваги в кімнаті за допомогою смартфона або голосових команд;

Біаналітика та персоналізація: використання даних та аналітики допомагає готелям розуміти потреби гостей та створювати персоналізовані пропозиції і послуги, що підвищує рівень задоволеності;

Безконтактність та безпека: внаслідок пандемії COVID-19 було важливим запровадити безконтактні технології, такі як мобільні ключі та оплата, а також покращити заходи безпеки та гігієни;

Гастрономічні інновації: готелі та ресторани запроваджують нові кулінарні концепції, страви та напої, щоб врамити гостей і відповідати на сучасні гастрономічні тенденції;

Екологічна стійкість: застосування зелених практик, використання відновлюваних джерел енергії, утилізація відходів і раціональне використання ресурсів допомагають готелям зменшити свій вплив на навколишнє середовище і відповідати екологічним стандартам;

Роботизація і штучний інтелект: роботи та AI використовуються для автоматизації певних процесів, таких як обслуговування номерів та замовлення їжі, що може покращити ефективність і точність;

Співпраця та креативні партнерства: готелі і ресторани активно співпрацюють з іншими бізнесами, виробниками страв і напоїв, артистами та іншими стейкхолдерами для створення унікальних гастрономічних і розважальних пропозицій.

Інновації в готельно-ресторанній справі допомагають галузі адаптуватися до змін у сучасному світі, залучати та задовольняти гостей, покращувати якість обслуговування і збільшувати конкурентоспроможність. Успішні готелі та ресторани не тільки використовують інновації, але і постійно досліджують нові можливості та технології, щоб залишатися лідерами у своїй галузі.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ГОТЕЛЮ «НВОУА» В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

2.1 Загальна характеристика готелю «НВОУА» та організація процесу обслуговування клієнтів

Готель «НВОУА» є сучасним закладом готельно-ресторанного господарства, діяльність якого орієнтована на надання комплексу послуг розміщення, харчування та сервісного обслуговування гостей відповідно до сучасних стандартів індустрії гостинності. У сучасних умовах розвитку туристичного ринку ефективність функціонування готельного підприємства значною мірою залежить від рівня організації обслуговування клієнтів, швидкості реагування на потреби споживачів, якості сервісу та впровадження цифрових технологій у діяльність підприємства [9].

НВОУА є сучасним апарт-готелем преміум-класу, що розташований у центральній частині гірськолижного курорту Буковель в Івано-Франківській області. Готель функціонує як багатофункціональний комплекс сфери гостинності, орієнтований на забезпечення комфортного відпочинку туристів упродовж усього року. Основною концепцією діяльності готелю є поєднання сучасного рівня сервісу, природної атмосфери Карпат, інноваційних цифрових рішень та високих стандартів обслуговування клієнтів (рис.2.1).



Рисунок 2.1 – Екстер'єр готелю «НВОУА»

Історія створення готелю «НВОУА» пов'язана з активним розвитком туристичної інфраструктури курорту Буковель та зростанням попиту на сучасні апарт-готелі європейського рівня. Розвиток внутрішнього туризму в Україні, популяризація гірськолижного відпочинку та збільшення туристичних потоків до Карпатського регіону стали основними передумовами відкриття готельного комплексу. Готель створювався як сучасний рекреаційний об'єкт, орієнтований на сімейний, молодіжний та бізнес-туризм [9].

Згідно з інформацією офіційного сайту, апарт-готель «НВОУА» складається з двох сучасних корпусів, які розташовані у центральній частині курорту Буковель. Однією з ключових переваг готелю є наявність системи ski-in/ski-out, що забезпечує прямий доступ гостей до гірськолижної інфраструктури курорту через витяг №7. Така особливість значно підвищує привабливість готелю для туристів у зимовий сезон та формує його конкурентні переваги на ринку готельних послуг.

Готель «НВОУА» позиціонує себе як сучасний апарт-комплекс із високим рівнем комфорту та розвиненою внутрішньою інфраструктурою. У структурі готелю функціонують комфортабельні апартаменти різних категорій, ресторан, SPA-комплекс, спортивна зала, конференц-зала, дитяча кімната, лобі-бар та підземний паркінг (рис.2.2).



Рисунок 2.2 – SPA-комплексу готелю «НВОУА»

Загальна площа SPA-комплексу перевищує 1100 м², а номерний фонд включає понад 100 апартаментів різних типів, що дозволяє обслуговувати значну кількість гостей одночасно [9].

У таблиці 2.1 наведено загальна інформація про готель НВОУА.

Таблиця 2.1 – Загальна характеристика готелю НВОУА

Показник	Характеристика
Повна назва	НВОУА Apart-Hotel & SPA
Тип закладу	Апарт-готель зі SPA-комплексом
Категорія	Готель курортного типу
Місцезнаходження	Буковель, Івано-Франківська область, Україна
Адреса	Участок Вишні, 500, Буковель
Основний вид діяльності	Надання готельних, рекреаційних та SPA-послуг
Спеціалізація	Відпочинок, оздоровлення, гірськолижний туризм
Формат роботи	Цілорічний готельний комплекс
Номерний фонд	Апартаменти та номери різних категорій
Кількість корпусів	2 корпуси
Інфраструктура	SPA-комплекс, ресторан, лобі-бар, конференц-зала, дитяча кімната, ski-room, підземний паркінг
Додаткові послуги	Прокат гірськолижного спорядження, масаж, трансфер, room-service
Особливості готелю	Власний ski-in/ski-out та прямий доступ до витягу №7
Цільова аудиторія	Туристи, сімейні пари, бізнес-клієнти, любителі активного відпочинку
Канали бронювання	Офіційний сайт, міжнародні онлайн-платформи бронювання, телефонне бронювання
Цифрові сервіси	Онлайн-бронювання, електронна оплата, Wi-Fi, CRM-система, цифрові канали комунікації
Режим роботи reception	Цілодобовий
Основні конкурентні переваги	Сучасна інфраструктура, зручне розташування, високий рівень сервісу, цифровізація процесів обслуговування

Джерело: [14, 15]

Готель НВОУА є сучасним апарт-готелем курортного типу, який функціонує у центральній частині туристичного комплексу Буковель. Основною особливістю підприємства є поєднання комфортного проживання, SPA-відпочинку та сучасних цифрових технологій обслуговування клієнтів. Готель орієнтований на цілорічне функціонування та надання широкого спектра послуг

для різних категорій гостей – від туристів і сімейних пар до бізнес-клієнтів та прихильників активного відпочинку [14].

Важливою конкурентною перевагою готелю є вигідне розташування безпосередньо біля гірськолижної інфраструктури курорту Буковель. Крім того, підприємство активно впроваджує сучасні цифрові сервіси, зокрема системи онлайн-бронювання, електронні платежі, CRM-технології та цифрові канали комунікації з клієнтами, що дозволяє підвищувати ефективність обслуговування та рівень задоволеності гостей.

Організаційна структура готелю «НВОУА» побудована за функціональним принципом управління, що дозволяє забезпечити ефективний розподіл обов'язків між працівниками, координацію роботи всіх служб та підтримання високого рівня сервісного обслуговування гостей. Такий підхід до організації управління є характерним для сучасних підприємств готельного господарства, оскільки сприяє оптимізації внутрішніх процесів, підвищенню швидкості обслуговування клієнтів та забезпеченню стабільного функціонування готелю в умовах високої конкуренції.

У структурі управління готелю «НВОУА» важливе місце займає адміністрація готелю, яка здійснює загальне керівництво діяльністю підприємства, координує роботу структурних підрозділів, контролює якість надання послуг та забезпечує реалізацію стратегії розвитку підприємства. До основних функцій адміністрації належать планування діяльності готелю, фінансовий контроль, управління персоналом, організація маркетингової діяльності та забезпечення ефективної взаємодії між усіма службами підприємства.

Ключову роль у процесі обслуговування клієнтів відіграє служба прийому та розміщення (reserption), яка є центральним елементом системи гостинності готелю. Саме працівники reserption першими контактують із гостями та формують початкове враження про рівень сервісу закладу. Основними функціями даного підрозділу є прийом і реєстрація гостей, оформлення поселення та виселення клієнтів, інформаційне обслуговування, консультування щодо послуг готелю,

координація бронювань, прийом телефонних дзвінків та вирішення поточних питань гостей. Служба reception у готелі «НВОУА» функціонує у цілодобовому режимі, що дозволяє забезпечувати безперервне обслуговування клієнтів незалежно від часу їх прибуття [9].

У сучасних умовах цифрової трансформації діяльність служби прийому та розміщення значною мірою автоматизована. У готелі використовуються системи онлайн-бронювання, електронний облік номерного фонду, CRM-системи для ведення клієнтської бази та цифрові канали комунікації з гостями. Крім того, автоматизовані системи управління дозволяють здійснювати контроль завантаженості номерів у режимі реального часу, вести електронний документообіг та аналізувати потреби клієнтів для персоналізації сервісу.

Важливим структурним підрозділом є служба бронювання, яка відповідає за прийом та обробку заявок на проживання, координацію роботи з онлайн-платформами бронювання, підтвердження замовлень та контроль заповнюваності номерного фонду (рис.2.3).



Рисунок 2.3 – Рецепція готелю «НВОУА» в Буковелі

Працівники цього підрозділу підтримують постійну комунікацію з клієнтами через телефонний зв'язок, електронну пошту, офіційний сайт готелю та міжнародні сервіси бронювання. Використання цифрових систем бронювання сприяє підвищенню ефективності управління номерним фондом та дозволяє оперативно реагувати на зміни попиту на готельні послуги [6].

Господарська служба забезпечує підтримання належного санітарно-гігієнічного стану номерів та приміщень готелю. До її функцій входять прибирання номерів, заміна постільної білизни, контроль технічного стану приміщень, організація роботи пральні та забезпечення гостей необхідними побутовими послугами. Високий рівень роботи господарської служби є важливим фактором формування позитивного іміджу готелю та забезпечення комфорту гостей.

Служба ресторанного обслуговування організовує харчування гостей у ресторані та лобі-барі готелю. До її основних функцій належать приготування та подача страв, організація сніданків, обслуговування банкетів і заходів, room-service та забезпечення високого рівня ресторанного сервісу. Особливістю діяльності готелю «НВОУА» є наявність ресторану «Кухня Гір», який є важливою складовою загальної концепції гостинності підприємства [15].

Маркетинговий відділ відповідає за просування готелю на ринку туристичних послуг, формування позитивного іміджу підприємства, управління рекламною діяльністю та підтримання комунікації з клієнтами через цифрові канали. Основними інструментами маркетингової діяльності є офіційний сайт готелю, соціальні мережі, співпраця з туристичними платформами та системами онлайн-бронювання. Важливу роль відіграє також управління репутацією готелю через роботу з відгуками клієнтів та підтримання високого рівня клієнтської лояльності.

Технічна служба забезпечує безперебійну роботу інженерних систем готелю, підтримання технічного стану обладнання, функціонування систем безпеки, електропостачання, водопостачання, опалення та цифрової інфраструктури. В умовах активного впровадження інформаційних технологій

роль технічного персоналу значно зростає, оскільки стабільна робота цифрових систем є важливою складовою ефективного функціонування сучасного готелю.

У таблиці 2.2 охарактеризовано організаційну структуру готелю «НВОУА».

Таблиця 2.2 - Основні структурні підрозділи готелю «НВОУА» та їх функції

Структурний підрозділ	Основні функції
Адміністрація готелю	Загальне управління діяльністю готелю, координація роботи підрозділів, контроль якості послуг
Служба прийому та розміщення (Reserption)	Реєстрація гостей, check-in/check-out, інформаційне обслуговування, обробка звернень клієнтів
Служба бронювання	Прийом та обробка заявок на бронювання, робота з онлайн-платформами, контроль заповнюваності номерів
Господарська служба	Прибирання номерів, підтримання санітарного стану, заміна білизни, господарське забезпечення
Ресторанна служба	Організація харчування, ресторанне обслуговування, room-service, проведення заходів
SPA та рекреаційна служба	Надання SPA-послуг, організація відпочинку та оздоровлення гостей
Маркетинговий відділ	Просування готелю, рекламна діяльність, цифрові комунікації та робота з клієнтами
Технічна служба	Обслуговування обладнання, підтримка інженерних систем та цифрової інфраструктури
Служба безпеки	Контроль безпеки гостей, охорона території та майна готелю

Джерело: [9]

Організаційна структура готелю «НВОУА» характеризується чітким розподілом функцій між структурними підрозділами та орієнтацією на забезпечення високого рівня клієнтського сервісу. Використання сучасних цифрових технологій та автоматизованих систем управління дозволяє

підприємству ефективно координувати роботу персоналу, оптимізувати процес обслуговування гостей та підвищувати конкурентоспроможність готелю на ринку туристичних послуг [15].

Особливістю розвитку готелю стало активне впровадження сучасних цифрових технологій у систему управління та обслуговування клієнтів. Для бронювання номерів використовуються онлайн-платформи, офіційний вебсайт готелю та міжнародні сервіси бронювання. Крім того, у діяльності підприємства активно застосовуються електронні системи обліку номерного фонду, CRM-системи для роботи з клієнтами, цифрові канали комунікації та автоматизовані сервіси оплати послуг. Це дозволяє підвищувати швидкість обслуговування гостей, покращувати якість сервісу та забезпечувати ефективне управління внутрішніми бізнес-процесами [6].

Важливим етапом розвитку готелю стало розширення спектра послуг та формування власної концепції сервісу, орієнтованої на створення комфортного середовища для відпочинку в умовах природного ландшафту Карпат. Інтер'єр готелю виконаний у сучасному стилі з використанням природних матеріалів та елементів екодизайну, що відповідає сучасним тенденціям розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Значна увага приділяється створенню атмосфери затишку, індивідуальному підходу до гостей та забезпеченню високого рівня клієнтського сервісу. У таблиці 2.3 наведено фінансові показники готелю «НВОУА» за 2023–2025 роки.

Таблиця 2.3 - Основні фінансові показники готелю «НВОУА» за 2023–2025 роки

Показник	2023 рік	2024 рік	2025 рік
Дохід, грн	59 579 900	127 586 500	420 778 200
Чистий прибуток, грн	4 749 900	7 535 000	36 898 200
Рентабельність, %	7,97%	5,91%	8,77%
Активи, грн	258 590 500	376 674 600	649 887 900
Зобов'язання, грн	213 398 100	314 027 200	550 342 300

Закінчення таблиці 2.3

Кількість працівників, осіб	15	42	66
Дохід на одного працівника, грн	3 971 993	3 037 774	6 375 427

Джерело: [15]

У 2023–2025 роках фінансові показники підприємства демонстрували стійку позитивну динаміку, що свідчить про активний розвиток готелю «НВОУА», розширення масштабів діяльності та підвищення ефективності управління. Особливо показовим є стрімке зростання доходу підприємства протягом досліджуваного періоду. У 2023 році дохід готелю становив 59 579 900 грн, у 2024 році цей показник зріс до 127 586 500 грн, а у 2025 році досяг 420 778 200 грн. Таким чином, лише за два роки обсяг доходу підприємства збільшився більш ніж у сім разів, що свідчить про суттєве підвищення попиту на послуги готелю, активне розширення клієнтської бази та посилення конкурентних позицій підприємства на ринку туристично-готельних послуг [14].

Зростання доходів значною мірою обумовлене розвитком цифрових каналів бронювання, інтеграцією з міжнародними онлайн-платформами, удосконаленням системи сервісного обслуговування та розширенням спектра додаткових послуг. Важливу роль також відіграло активне просування готелю через цифрові комунікаційні канали, використання CRM-технологій та автоматизація процесів обслуговування клієнтів. Саме цифровізація дозволила підприємству ефективніше взаємодіяти з туристами, підвищити швидкість бронювання та забезпечити високий рівень клієнтського сервісу.

Позитивною є також динаміка чистого прибутку підприємства. У 2023 році чистий прибуток становив 4 749 900 грн, у 2024 році він зріс до 7 535 000 грн, а у 2025 році досяг 36 898 200 грн. Така тенденція свідчить про підвищення ефективності господарської діяльності, оптимізацію витрат та збільшення обсягів реалізації послуг. Особливо важливим є те, що темпи зростання прибутку значно перевищують попередні показники діяльності підприємства, що свідчить

про ефективне використання фінансових ресурсів та успішну реалізацію стратегії розвитку готелю [15].

Рівень рентабельності також характеризується позитивною динамікою. У 2023 році показник рентабельності становив 7,97%, у 2024 році спостерігалось його незначне зниження до 5,91%, що могло бути пов'язано зі збільшенням витрат на розвиток інфраструктури, модернізацію матеріально-технічної бази та впровадження нових цифрових сервісів. Водночас уже у 2025 році рентабельність зросла до 8,77%, що свідчить про підвищення ефективності використання ресурсів підприємства та стабілізацію фінансового стану готелю.

Суттєво зросли також активи підприємства. У 2023 році їх обсяг становив 258 590 500 грн, у 2024 році – 376 674 600 грн, а у 2025 році – 649 887 900 грн. Це свідчить про активний розвиток матеріально-технічної бази готелю, інвестування у розширення інфраструктури, модернізацію номерного фонду та впровадження сучасних цифрових технологій. Зростання активів є важливим показником фінансової стійкості підприємства та підтверджує його здатність до подальшого розвитку.

Разом із активами збільшувалися і зобов'язання підприємства. У 2023 році їх обсяг становив 213 398 100 грн, у 2024 році – 314 027 200 грн, а у 2025 році – 550 342 300 грн. Така тенденція може свідчити про активне використання залучених фінансових ресурсів для фінансування розвитку підприємства, реалізації інвестиційних проєктів та оновлення інфраструктури. Водночас темпи зростання доходів і прибутку свідчать про те, що підприємство ефективно використовує залучені ресурси та зберігає фінансову стабільність [14].

Позитивною тенденцією є також збільшення кількості працівників. У 2023 році на підприємстві працювало 15 осіб, у 2024 році – 42 працівники, а у 2025 році – вже 66 осіб. Це свідчить про розширення масштабів діяльності готелю, збільшення обсягів обслуговування клієнтів та розвиток нових напрямів сервісу. Одночасно зростання чисельності персоналу супроводжувалося суттєвим підвищенням доходу на одного працівника. Якщо у 2023 році цей показник становив 3 971 993 грн, то у 2024 році – 3 037 774 грн, а у 2025 році досяг 6 375

427 грн. Це свідчить про підвищення продуктивності праці, ефективну організацію бізнес-процесів та успішне використання цифрових технологій у діяльності підприємства [15].

Отже, станом на сьогодні готель «НВОУА» є одним із сучасних та популярних апарт-готелів Буковелю, який поєднує функції готельного, рекреаційного та оздоровчого комплексу. Завдяки вдалому розташуванню, сучасній інфраструктурі, широкому спектру послуг та використанню цифрових технологій підприємство займає конкурентні позиції на ринку туристичних послуг Карпатського регіону.

2.2 Оцінка ефективності системи обслуговування та рівня її цифрового забезпечення

З огляду на сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу ефективність системи обслуговування клієнтів є одним із ключових чинників забезпечення конкурентоспроможності підприємства та формування позитивного іміджу закладу гостинності. Для готелю «НВОУА» високий рівень сервісу виступає важливою складовою успішного функціонування підприємства, оскільки саме якість обслуговування безпосередньо впливає на рівень задоволеності гостей, формування клієнтської лояльності та повторні візити туристів.

Система обслуговування готелю «НВОУА» побудована відповідно до сучасних стандартів індустрії гостинності та орієнтована на забезпечення максимального комфорту клієнтів на всіх етапах взаємодії з підприємством – від бронювання номера до завершення проживання. Основною особливістю системи сервісу є поєднання високого рівня персоналізованого обслуговування із впровадженням сучасних цифрових технологій, які дозволяють автоматизувати значну частину операційних процесів [6].

Одним із головних показників ефективності системи обслуговування клієнтів у готелі «НВОУА» є швидкість, зручність та якість процесу бронювання номерів. У сучасних умовах цифровізації готельного бізнесу система бронювання формує перший етап взаємодії клієнта з підприємством та значною

мірою впливає на загальне враження гостя про рівень сервісу. У готелі «НВОУА» процес бронювання максимально автоматизований та орієнтований на забезпечення комфортного і швидкого доступу клієнтів до послуг проживання.

Гості мають можливість здійснювати бронювання номерів через декілька цифрових каналів, зокрема офіційний вебсайт готелю, міжнародні онлайн-платформи Booking.com та туристичні сервіси, мобільні пристрої, електронну пошту, месенджери та телефонний зв'язок (рис. 2.4).

Тип апартаментів	Кількість гостей	Ціна сьогодні	На ваш вибір	Оберіть апартаменти
<p>Покращений номер-студіо</p> <p>1 диван-ліжко і 1 широке двоспальне ліжко</p> <p>Апартаменти повністю</p> <p>27 кв. м Власна міні-кухня</p> <p>Власна ванна кімната</p> <p>Балкон</p> <p>Телевізор із плоским екраном</p> <p>Звукоізоляція</p> <p>Безкоштовний Wi-Fi</p> <ul style="list-style-type: none"> Туалетно-косметичні засоби Халат Сейф Туалет Ванна або душ Рушники Білизна Розетка поблизу з ліжком Безпечний для алергіків Робочий стіл Телевізор Капці Холодильник Телефон Приладдя для прасування одягу Праска Опалення Фен Кухонний посуд Міні-кухня 	<p>2</p>	<p>UAH 5-725</p> <p>UAH 4 580</p> <p>Включає податки та збори</p> <p>-20%</p> <p>Сезонна пропозиція</p>	<p>Сніданок включено – оцінка відмінно</p> <p>Включає необмежений доступ у спа-центр + 1 паркувальне місце + швидкісний інтернет</p> <p>Вартість не повертається</p> <ul style="list-style-type: none"> Оплата помешканню перед приїздом <p>Genius -знижка може бути доступна</p> <ul style="list-style-type: none"> Залишився 1 	<p>1</p> <p>1 апартаменти за</p> <p>UAH 5-725 UAH 4 580</p> <p>Включає податки та збори</p> <p>Я забронюю</p> <ul style="list-style-type: none"> Зараз із вас не стягуватиметься оплата <p>Ваш пакет:</p> <ul style="list-style-type: none"> Сніданок включено – оцінка відмінно Вартість не повертається Оплата помешканню перед приїздом Genius -знижка може бути доступна Залишився 1

Рисунок 2.4 – Онлайн бронювання за допомогою платформи Booking.com

Така багатоканальна система бронювання дозволяє підприємству охоплювати широку цільову аудиторію та забезпечувати безперервний доступ клієнтів до послуг незалежно від їхнього місцезнаходження.

Офіційний сайт готелю виконує функцію основної цифрової платформи для взаємодії з клієнтами. На сайті представлена детальна інформація про категорії апартаментів, вартість проживання, перелік послуг, інфраструктуру готелю та умови бронювання. Користувачі можуть у режимі реального часу перевіряти наявність вільних номерів, обирати тип апартаментів, кількість гостей, період проживання та додаткові послуги. Крім того, система автоматично

формує остаточну вартість проживання та дозволяє здійснювати електронну оплату послуг онлайн [9].

Важливою перевагою готелю є використання автоматизованої PMS-системи (Property Management System), яка забезпечує синхронізацію інформації щодо номерного фонду між усіма каналами бронювання. Завдяки цьому інформація про вільні та зайняті номери постійно оновлюється у режимі реального часу, що дозволяє уникати подвійних бронювань та технічних помилок. Автоматизована система також забезпечує оперативне підтвердження замовлень, формування електронних повідомлень для клієнтів та ведення електронної бази бронювань [2].

Після оформлення заявки клієнт автоматично отримує підтвердження бронювання із зазначенням категорії номера, термінів проживання, вартості послуг та додаткової інформації щодо заселення. Такий підхід дозволяє суттєво скоротити навантаження на персонал служби бронювання та підвищити швидкість обслуговування гостей. Крім того, електронна система дозволяє адміністрації готелю оперативно контролювати рівень завантаженості номерного фонду, аналізувати попит на різні категорії апартаментів та здійснювати ефективне планування діяльності підприємства.

Суттєву роль у забезпеченні ефективності бронювання відіграє інтеграція цифрових сервісів із CRM-системою управління взаємовідносинами з клієнтами. CRM-технології дозволяють накопичувати інформацію про гостей, їхні вподобання, частоту відвідувань та особливі побажання. Це створює можливість для персоналізації сервісу, формування спеціальних пропозицій та програм лояльності для постійних клієнтів [2]. Завдяки використанню CRM-систем адміністрація готелю може підтримувати ефективну комунікацію з гостями через електронну пошту, месенджери та соціальні мережі.

Важливою складовою цифрового забезпечення процесу бронювання є можливість безготівкової та онлайн-оплати послуг. Клієнти можуть здійснювати оплату банківськими картками або через електронні платіжні сервіси ще до моменту прибуття до готелю. Це не лише спрощує процедуру оформлення

поселення, а й дозволяє підвищити рівень фінансової безпеки та прискорити процес check-in. Автоматизована система обробки платежів забезпечує швидке проведення фінансових операцій та зменшує ризик помилок під час розрахунків [1].

Окрему увагу в готелі приділено мобільності та зручності користування цифровими сервісами. Бронювання номерів адаптоване для використання через смартфони та планшети, що є особливо важливим для сучасних туристів. Крім того, клієнти мають можливість оперативно зв'язуватися з адміністрацією через месенджери або телефонні канали зв'язку для уточнення інформації щодо проживання, додаткових послуг чи трансферу.

Важливою складовою системи обслуговування є робота служби прийому та розміщення (reception), яка функціонує у цілодобовому режимі 24/7. Працівники reception забезпечують оформлення check-in та check-out, інформаційне супроводження гостей, координацію роботи інших служб, прийом звернень клієнтів та вирішення поточних організаційних питань. Для підвищення ефективності обслуговування у готелі використовуються автоматизовані PMS-системи управління номерним фондом, що дозволяють у режимі реального часу контролювати завантаженість номерів, вести електронний облік проживання гостей та оперативно координувати внутрішні процеси підприємства [1].

Суттєвим елементом оцінки ефективності системи обслуговування є рівень комфортності проживання та спектр додаткових сервісів. Готель «НВОУА» пропонує гостям сучасні апартаменти різних категорій, обладнані міні-кухнями, зонами відпочинку, балконами, системами клімат-контролю та високошвидкісним Wi-Fi. Номерний фонд готелю включає понад 20 типів апартаментів, що дозволяє задовольняти потреби різних категорій клієнтів – від сімейних туристів до бізнес-гостей.

Високий рівень ефективності системи обслуговування забезпечується також розвиненою інфраструктурою готелю. На території комплексу функціонують ресторан «Кухня Гір», лобі-бар, SPA-комплекс, фітнес-зал, дитяча

кімната, ski-room для зберігання спорядження, конференц-зала та підземний паркінг. SPA-комплекс включає критий басейн, гідромасажний басейн, дитячий басейн, фінську сауну, хамам, карпатську сауну, соляну кімнату та зону відпочинку. Такий широкий перелік послуг дозволяє формувати комплексний клієнтський сервіс та підвищувати рівень конкурентоспроможності готелю на ринку туристичних послуг [9].

Однією з ключових конкурентних переваг готелю є наявність власної системи ski-in/ski-out, яка забезпечує прямий доступ гостей до гірськолижного витягу №7 курорту Буковель. Це дозволяє суттєво підвищити рівень комфорту для туристів у зимовий період та мінімізувати часові витрати на доступ до гірськолижної інфраструктури. Готель фактично інтегрований у туристичну інфраструктуру курорту, що позитивно впливає на привабливість підприємства для клієнтів.

Особливе значення в сучасних умовах має рівень цифрового забезпечення системи обслуговування. Готель «НВОУА» активно використовує цифрові технології для автоматизації бізнес-процесів та покращення взаємодії з клієнтами. У діяльності підприємства застосовуються CRM-системи для ведення клієнтської бази, цифрові системи бронювання, електронні платіжні сервіси, Wi-Fi-мережа на всій території комплексу, електронні канали комунікації через месенджери та соціальні мережі. Крім того, адміністрація готелю активно використовує цифровий маркетинг, просування через Instagram, Booking.com та туристичні онлайн-платформи [9].

Використання CRM-технологій дозволяє накопичувати інформацію про клієнтів, аналізувати їхні вподобання, формувати персоналізовані пропозиції та підвищувати рівень клієнтської лояльності. Автоматизація процесів сприяє скороченню часу обслуговування, оптимізації роботи персоналу та покращенню координації між структурними підрозділами готелю. Крім того, цифровізація дозволяє адміністрації оперативно реагувати на відгуки гостей та здійснювати моніторинг якості сервісу через міжнародні туристичні платформи [4].

Важливим показником ефективності системи обслуговування є також рівень оцінок та відгуків клієнтів на міжнародних сервісах бронювання. Аналіз відгуків свідчить про високий рівень задоволеності гостей якістю сервісу, зручністю розташування, рівнем SPA-послуг, комфортністю апартаментів та професійністю персоналу(рис.2.5). Особливо позитивно клієнти оцінюють чистоту номерів, швидкість обслуговування, сучасний дизайн готелю та наявність ski-in/ski-out інфраструктури.

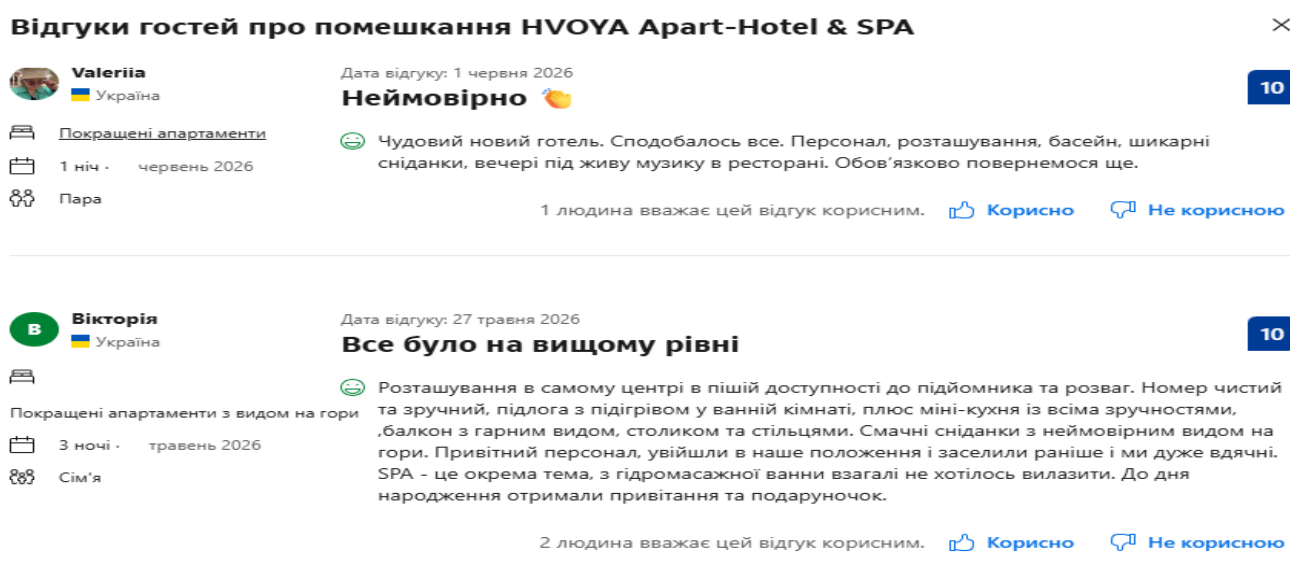


Рисунок 2.5 – Відгуки гостей про помешкання в готелі «HVOYA»

Також проведено оцінку ефективності системи обслуговування та рівня цифрового забезпечення готелю «HVOYA»(табл. 2.4).

Таблиця 2.4 - Оцінка ефективності системи обслуговування та рівня цифрового забезпечення готелю «HVOYA»

Показник	Характеристика
Формат бронювання	Онлайн-бронювання через сайт, Booking.com, туристичні платформи
Режим роботи reception	Цілодобовий режим 24/7
Автоматизація обслуговування	PMS-система управління номерним фондом
Цифрові сервіси	CRM-система, електронна оплата, Wi-Fi, онлайн-комунікація

Номерний фонд	Понад 20 типів сучасних апартаментів
SPA-інфраструктура	Басейни, хамам, фінська та карпатська сауни, соляна кімната
Додаткові послуги	Room-service, ski-room, дитяча кімната, фітнес-зал
Конкурентна перевага	Власна система ski-in/ski-out
Канали комунікації	Instagram, Booking.com, офіційний сайт, месенджери
Рівень цифровізації	Високий
Основний результат цифровізації	Скорочення часу обслуговування та підвищення якості сервісу
Рівень клієнтської задоволеності	Високий за результатами онлайн-відгуків

Джерело: [9]

Отже, проведений аналіз свідчить, що система обслуговування готелю «НВОУА» характеризується високим рівнем організації сервісу та активним використанням сучасних цифрових технологій. Автоматизація основних процесів обслуговування, впровадження систем онлайн-бронювання, CRM-технологій та цифрових каналів комунікації дозволяють підприємству забезпечувати високий рівень клієнтського сервісу, оперативність роботи персоналу та конкурентоспроможність на ринку готельних послуг. Водночас подальший розвиток цифрової інфраструктури та впровадження новітніх інформаційних технологій можуть стати важливими напрямками вдосконалення діяльності готелю в умовах цифрової трансформації сфери гостинності.

2.3 Дослідження споживчих переваг щодо цифрових послуг у готелі «НВОУА»

У добу цифрової трансформації сфери гостинності важливим напрямом підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств є дослідження споживчих переваг клієнтів щодо використання цифрових послуг. Сучасні туристи все більше орієнтуються на швидкість обслуговування, зручність користування сервісами, доступність онлайн-комунікації та автоматизацію

процесів взаємодії з готелем, тому для готелю «НВОУА» важливим є аналіз рівня задоволеності гостей цифровими сервісами та визначення найбільш затребуваних цифрових інструментів обслуговування [4].

Дослідження споживчих переваг дозволяє оцінити ефективність цифрової інфраструктури готелю, визначити сильні та слабкі сторони системи обслуговування, а також сформуванати напрями подальшого вдосконалення цифрових послуг. Основними напрямками аналізу є оцінка зручності онлайн-бронювання, ефективності цифрової комунікації, швидкості обслуговування, рівня автоматизації процесів поселення та використання електронних сервісів під час проживання.

Готель «НВОУА» активно впроваджує цифрові технології у процес обслуговування гостей. Зокрема, клієнти мають можливість користуватися офіційним вебсайтом для бронювання апартаментів, отримання інформації про послуги готелю, перегляду номерного фонду та здійснення онлайн-оплати. Крім того, підприємство використовує міжнародні платформи Booking.com та інші туристичні сервіси, що значно розширює можливості цифрової взаємодії з клієнтами.

Однією з найбільш затребуваних цифрових послуг серед гостей готелю є система онлайн-бронювання. Сучасні споживачі надають перевагу можливості швидкого самостійного оформлення бронювання через мобільні пристрої або персональні комп'ютери без необхідності особистого звернення до адміністрації. Важливими перевагами для клієнтів є доступність інформації про наявність номерів у режимі реального часу, можливість миттєвого підтвердження бронювання та здійснення електронної оплати [7]. Автоматизована система бронювання дозволяє значно скоротити час оформлення замовлення та мінімізувати ризик технічних помилок.

Значний вплив на формування позитивного клієнтського досвіду має якість цифрової комунікації між гостями та персоналом готелю. У готелі «НВОУА» активно використовуються електронна пошта, телефонний зв'язок, соціальні мережі та месенджери для оперативного інформування клієнтів, надання

консультацій та вирішення організаційних питань. Наявність швидкого зворотного зв'язку є важливим фактором підвищення рівня довіри гостей до підприємства та формування позитивного іміджу готелю.

Важливу роль у формуванні споживчих переваг відіграє рівень цифрового забезпечення проживання. На території готелю функціонує безкоштовна Wi-Fi-мережа, яка забезпечує доступ до Інтернету в апартаментах, SPA-комплексі, ресторані та громадських зонах. Для сучасних туристів, особливо бізнес-клієнтів та молодіжної аудиторії, стабільний високошвидкісний Інтернет є однією з ключових вимог під час вибору готелю [7].

Особливу увагу клієнти приділяють цифровим сервісам, пов'язаним із організацією додаткових послуг. Наприклад, гості можуть отримувати інформацію про графік роботи SPA-комплексу, ресторану «Кухня Гір», ski-room та інших сервісів через офіційний сайт або цифрові канали комунікації. Готель також активно використовує онлайн-платформи для просування власної інфраструктури, зокрема SPA-послуг, room-service та системи ski-in/ski-out. Важливим елементом дослідження споживчих переваг є аналіз відгуків клієнтів на міжнародних платформах бронювання. Аналіз відгуків гостей свідчить, що найбільш позитивно клієнти оцінюють швидкість поселення, зручність онлайн-бронювання, високий рівень комфорту апартаментів, якість Wi-Fi-зв'язку, роботу reception та доступність цифрових сервісів [9]. Окремо гості відзначають зручність використання ski-in/ski-out та наявність сучасної SPA-інфраструктури.

У результаті дослідження визначено споживчі переваги наявних цифрових послуг у готелі «НВОУА» (табл.2.5).

Таблиця 2.5 – Споживчі переваги щодо цифрових послуг у готелі «НВОУА»

Цифрова послуга	Значення для клієнтів
Онлайн-бронювання	Швидкість та зручність оформлення проживання
Електронна оплата	Безпечність та оперативність фінансових операцій
Wi-Fi на території готелю	Постійний доступ до Інтернету

Цифрова комунікація	Оперативний зв'язок із адміністрацією
PMS-система	Швидке оформлення check-in/check-out
CRM-технології	Персоналізація сервісу
Онлайн-інформування	Доступність інформації про послуги та інфраструктуру
Соціальні мережі та месенджери	Зручність отримання консультацій
Інтеграція з Booking.com	Спрощення пошуку та бронювання номерів
Цифрове просування послуг	Ознайомлення гостей із додатковими сервісами

Джерело: [11]

Проведене дослідження свідчить, що сучасні споживачі готельних послуг дедалі більше орієнтуються на використання цифрових технологій у процесі взаємодії з готелем, оскільки саме цифровізація забезпечує швидкість, комфорт та доступність сервісу. Для більшості гостей важливим є не лише рівень матеріально-технічного забезпечення готелю, а й можливість швидко отримати необхідну інформацію, здійснити бронювання онлайн, скористатися електронними сервісами та підтримувати постійний зв'язок із адміністрацією через цифрові канали комунікації [11].

У результаті аналізу діяльності готелю «НВОУА» встановлено, що найбільш важливими цифровими послугами для клієнтів є система онлайн-бронювання, автоматизоване оформлення check-in/check-out, якість Wi-Fi-зв'язку, швидкість цифрової комунікації та доступність інформації про послуги готелю через офіційний сайт і туристичні онлайн-платформи. Особливо важливе значення цифрові сервіси мають для молодіжної аудиторії, сімейних туристів та бізнес-клієнтів, які активно використовують мобільні пристрої та онлайн-сервіси під час планування подорожей.

Одним із ключових факторів задоволеності гостей є швидкість та зручність процесу бронювання номерів. Завдяки використанню автоматизованих систем бронювання клієнти можуть у режимі реального часу перевіряти доступність апартаментів, обирати категорію номера, здійснювати електронну оплату та

миттєво отримувати підтвердження бронювання. Це дозволяє значно скоротити часові витрати клієнтів та мінімізувати ризик технічних помилок. Крім того, інтеграція готелю з міжнародними платформами Booking.com забезпечує доступність послуг для широкої аудиторії туристів та підвищує рівень довіри до підприємства [21].

Важливим чинником формування позитивного клієнтського досвіду є якість цифрової комунікації між гостями та персоналом готелю. У готелі «НВОУА» активно використовуються електронна пошта, месенджери, соціальні мережі та телефонний зв'язок для оперативного консультування клієнтів, інформування щодо послуг та вирішення поточних організаційних питань. Наявність швидкого зворотного зв'язку дозволяє адміністрації оперативно реагувати на звернення гостей, враховувати їхні побажання та підтримувати високий рівень сервісного обслуговування [21].

Значний вплив на рівень задоволеності клієнтів має також якість Wi-Fi зв'язку та цифрової інфраструктури готелю. Для сучасних туристів стабільний доступ до Інтернету є необхідною складовою комфортного проживання, особливо для бізнес-клієнтів та гостей, які працюють дистанційно. За результатами аналізу відгуків клієнтів, рівень Wi-Fi та цифрового забезпечення готелю отримує високі оцінки, що позитивно впливає на загальне сприйняття якості сервісу. На платформі Booking.com показник відгуків клієнтів у готелі «НВОУА» становить 9,3 бала (рис. 2.6), що свідчить про високий рівень обслуговування готельного підприємства.

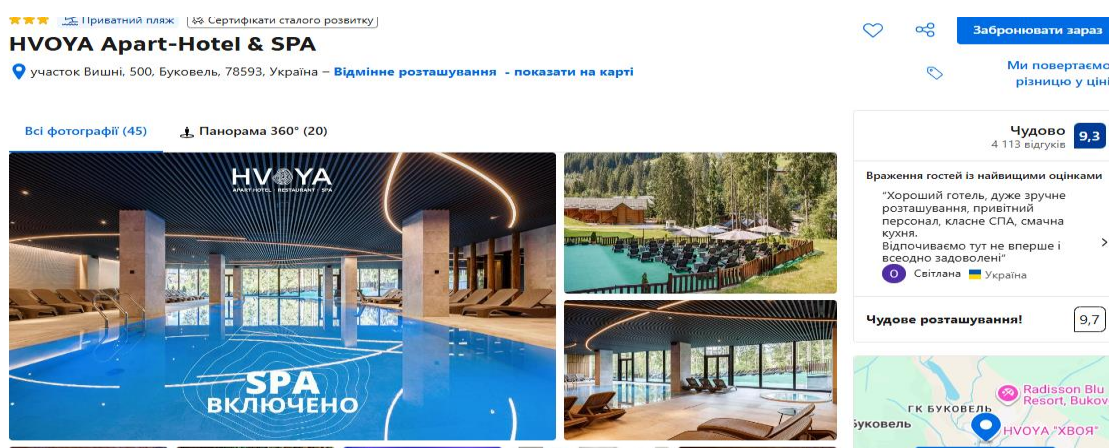


Рисунок 2.6 – Оцінка якості послуг готелю «НВОУА»

Дослідження відгуків клієнтів також показало, що гості позитивно оцінюють автоматизацію процесів обслуговування, швидкість поселення, сучасну SPA-інфраструктуру, роботу ресепшн та рівень цифрового супроводу сервісу. Більшість клієнтів відзначають високий рівень комфорту, ввічливість персоналу, зручність розташування та ефективність організації додаткових послуг. Особливо позитивно оцінюється можливість користування ski-in/ski-out, цифровими сервісами бронювання та оперативною комунікацією з адміністрацією готелю. Водночас проведений аналіз дозволив виявити окремі напрями вдосконалення цифрового забезпечення. Частина клієнтів у відгуках зазначає необхідність більш активного інформування гостей про додаткові можливості готелю, заходи та сервіси під час поселення [11]. Це свідчить про доцільність подальшого розвитку цифрових інформаційних сервісів, мобільних повідомлень та автоматизованих систем комунікації з гостями.

Отже, високий рівень цифрового забезпечення позитивно впливає на рівень задоволеності клієнтів, формування лояльності гостей та конкурентоспроможність готелю «НВОУА» на ринку готельно-туристичних послуг. Використання сучасних інформаційних технологій, автоматизація процесів обслуговування, якісна цифрова комунікація та ефективна організація онлайн-сервісів дозволяють підприємству забезпечувати високий рівень клієнтського сервісу та підтримувати стабільні конкурентні позиції в умовах цифрової трансформації індустрії гостинності.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЮ «НВОУА» ЧЕРЕЗ ЦИФРОВІ ІННОВАЦІЇ

3.1 Розробка проєкту впровадження мобільного додатка для самостійної реєстрації (Self Check-in)

У сучасних умовах цифрової трансформації індустрії гостинності одним із найбільш перспективних напрямів удосконалення системи обслуговування клієнтів є впровадження технологій автоматизованого self-service. Зростання вимог споживачів до швидкості обслуговування, мінімізації часових витрат та доступності цифрових сервісів формує необхідність активного використання мобільних технологій у діяльності готельних підприємств. Для готелю «НВОУА», який уже активно використовує цифрові інструменти бронювання, CRM-системи та електронні канали комунікації, логічним етапом подальшого розвитку цифрової інфраструктури є впровадження мобільного додатка для самостійної реєстрації гостей (Self Check-in) [18].

Необхідність реалізації такого проєкту обумовлена сучасними тенденціями розвитку готельного бізнесу та зміною поведінки споживачів. Упродовж останніх років цифровізація стала одним із ключових напрямів розвитку індустрії гостинності, а мобільні технології поступово перетворюються на стандартний елемент сучасного готельного сервісу. Більшість туристів прагнуть отримувати послуги максимально швидко, дистанційно та без зайвих організаційних процедур, тому дедалі більшої популярності набувають мобільні додатки, цифрові ключі, онлайн check-in та автоматизовані системи самообслуговування.

Сучасні туристи все більше орієнтуються на використання мобільних сервісів, автоматизацію процесів обслуговування та можливість самостійного керування послугами без необхідності тривалого контакту з персоналом. Особливо актуальним це є для молодіжної аудиторії, бізнес-клієнтів та туристів, які активно користуються цифровими технологіями під час планування подорожей і проживання у готелі. За результатами сучасних досліджень, значна частина гостей надає перевагу мобільному check-in через смартфон замість

традиційного оформлення на ресепшн, оскільки це дозволяє уникати черг та економити час.

Розроблено макет мобільного додатка для підвищення рівня обслуговування клієнтів готелю «HVOYA» в Буковелі (рис.3.1).

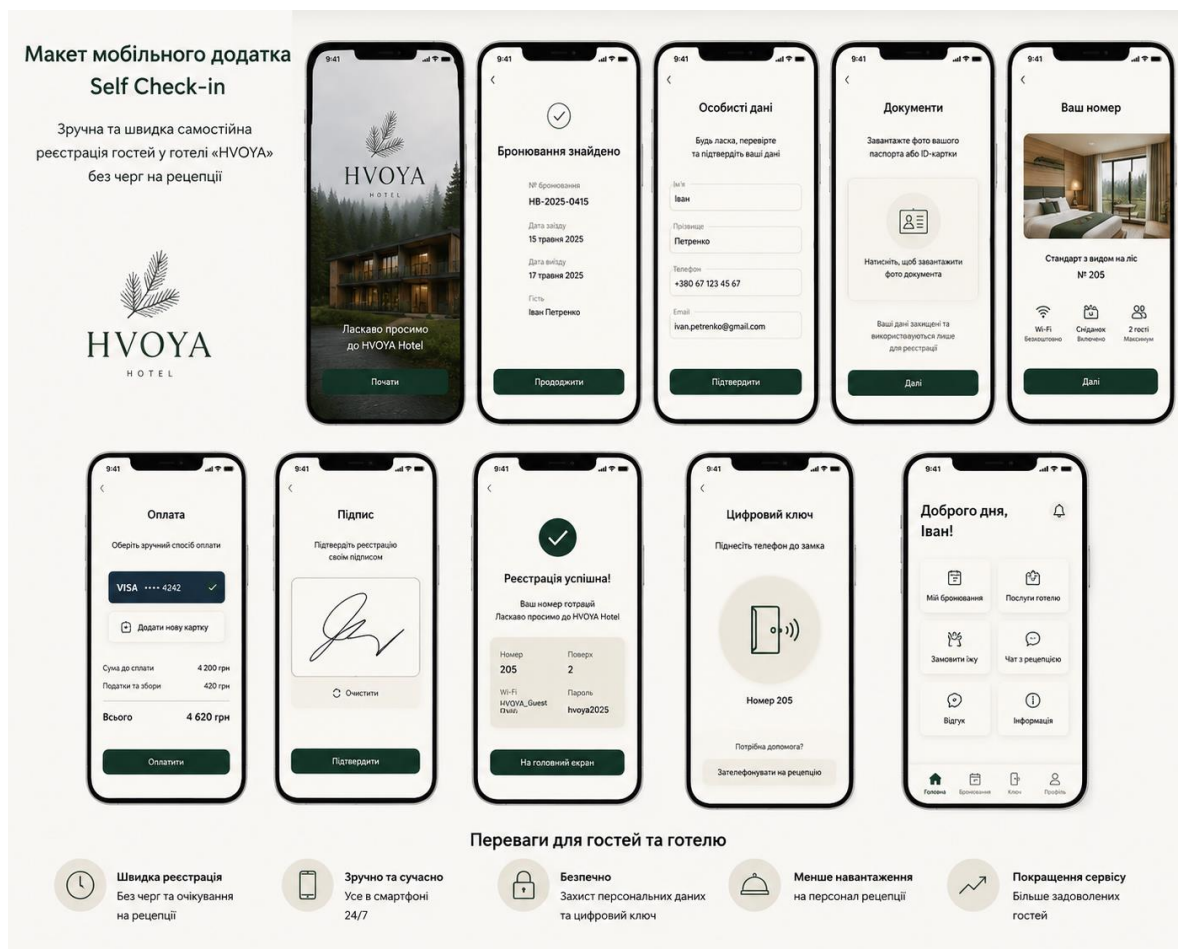


Рисунок 3.1 – Концепція та макет мобільному застосунку Self Check-in готелю «HVOYA»

Для готелю «HVOYA» така тенденція є особливо важливою з огляду на специфіку функціонування підприємства. Готель розташований у туристичному центрі Буковелю та характеризується високим рівнем сезонного навантаження, особливо у зимовий період під час активного гірськолижного сезону. У дні масового заїзду туристів значна кількість гостей прибуває практично одночасно, переважно у вечірній час після завершення дороги або заселення на вихідні. У таких умовах навіть ефективна робота ресепшн не завжди дозволяє повністю уникнути черг та затримок під час оформлення поселення [19].

Наприклад, сім'я з дітьми або туристична група після тривалої дороги очікує максимально швидкого заселення без необхідності додатково заповнювати паперові анкети чи очікувати оформлення документів адміністратором. Аналогічно бізнес-клієнти, які прибувають на короткострокове проживання або конференції, зазвичай орієнтуються на швидкість та мобільність сервісу. Для таких категорій гостей можливість самостійно пройти check-in через мобільний додаток ще до прибуття до готелю значно підвищує рівень комфорту та позитивно впливає на загальне враження від сервісу.

Проведений у попередньому розділі аналіз діяльності готелю «НВОУА» показав, що підприємство характеризується високим рівнем цифровізації процесів бронювання та комунікації з клієнтами. Готель уже використовує PMS-систему, CRM-технології, електронні платежі, онлайн-бронювання та цифрові канали комунікації. Водночас окремі процеси обслуговування, зокрема процедура поселення гостей, все ще потребують значної участі персоналу reception. У періоди високого туристичного навантаження це може спричиняти утворення черг, збільшення часу очікування та підвищення навантаження на адміністраторів.

Наприклад, адміністратори reception змушені одночасно здійснювати перевірку бронювань, оформлення документів, видачу ключів, консультування гостей щодо SPA-послуг, ski-room, ресторану та інших сервісів готелю. У пікові години це суттєво ускладнює роботу персоналу та може впливати на швидкість обслуговування. Впровадження системи Self Check-in дозволить автоматизувати значну частину цих процесів та перенести частину операцій у цифровий формат [20].

Практичний приклад роботи системи може виглядати таким чином: після підтвердження бронювання гість автоматично отримує повідомлення у мобільному додатку із пропозицією пройти попередню реєстрацію. Клієнт самостійно вводить персональні дані, завантажує документи для ідентифікації особи, здійснює оплату проживання та отримує цифровий QR-код або мобільний ключ. Після прибуття до готелю турист може одразу потрапити до свого номера

без необхідності тривалого очікування біля ресепшн. Це особливо зручно для гостей, які прибувають у пізній час або після тривалого переїзду. Крім того, мобільний додаток дозволить покращити інформаційне забезпечення гостей. Наприклад, туристи зможуть отримувати push-повідомлення про графік роботи SPA-комплексу, наявність вільних процедур, спеціальні пропозиції ресторану «Кухня Гір», погодні умови на схилах Буковелю або інформацію про завантаженість ski-room. Це дозволить не лише підвищити рівень клієнтського комфорту, а й активніше просувати додаткові послуги готелю.

Важливо також враховувати міжнародні тенденції розвитку готельного бізнесу. Сьогодні багато світових готельних мереж активно впроваджують мобільний self check-in, цифрові ключі та безконтактні технології обслуговування, оскільки сучасні споживачі сприймають такі сервіси як ознаку інноваційності та високого рівня сервісу [20]. Водночас практика показує, що повна автоматизація без можливості підтримки з боку персоналу може створювати певні труднощі для окремих категорій гостей, тому найбільш ефективною моделлю є поєднання цифрових сервісів та традиційного персоналізованого обслуговування.

Основною метою проєкту є створення сучасного мобільного додатка, який дозволить гостям самостійно проходити процедуру реєстрації, здійснювати check-in/check-out, отримувати цифровий доступ до номера, оплачувати послуги та отримувати інформацію про інфраструктуру готелю через мобільний пристрій. Реалізація такого рішення дозволить підвищити швидкість обслуговування, покращити клієнтський досвід та оптимізувати внутрішні бізнес-процеси підприємства.

Проєкт мобільного додатка Self Check-in передбачає комплексну інтеграцію з уже існуючими цифровими системами готелю «НВОУА», зокрема PMS-системою управління номерним фондом, CRM-системою управління взаємовідносинами з клієнтами, електронними платіжними сервісами, системою онлайн-бронювання та цифровими каналами комунікації. Така інтеграція дозволить створити єдину цифрову екосистему обслуговування гостей, у межах

якої всі процеси взаємодії клієнта з готелем будуть автоматизовані та синхронізовані у режимі реального часу [20].

Використання PMS-системи забезпечить автоматичне оновлення інформації щодо статусу номерного фонду, наявності вільних апартаментів, часу заїзду та виїзду гостей, а також координацію роботи служби ресепшн, господарського персоналу та інших структурних підрозділів. Наприклад, після підтвердження бронювання система автоматично фіксуватиме дані про гостя, резервуватиме номер та надсилатиме клієнту повідомлення із посиланням для проходження онлайн-реєстрації. Після завершення check-out PMS-система автоматично змінюватиме статус номера на «потребує прибирання», що дозволить оперативно координувати роботу господарської служби та прискорювати підготовку апартаментів для нових гостей.

Інтеграція мобільного додатка з CRM-системою дозволить накопичувати та аналізувати інформацію про клієнтів, їхні вподобання, історію бронювань та користування додатковими послугами. Це створить можливість для персоналізації сервісу та формування індивідуальних пропозицій. Наприклад, якщо гість під час попереднього проживання користувався SPA-послугами або бронював трансфер, система автоматично пропонуватиме аналогічні сервіси під час наступного бронювання. Крім того, CRM-технології дозволять надсилати персоналізовані push-повідомлення щодо акційних пропозицій, знижок на SPA-процедури, спеціального меню ресторану або сезонних туристичних послуг [10].

Важливу роль у роботі мобільного додатка відіграватиме інтеграція з електронними платіжними сервісами. Користувачі отримають можливість здійснювати повну або часткову оплату проживання ще до прибуття до готелю, оплачувати додаткові послуги через смартфон та автоматично отримувати електронні чеки. Це дозволить мінімізувати фінансові операції безпосередньо на ресепшн та суттєво скоротити час оформлення поселення. Наприклад, турист зможе ще дорогою до Буковелю оплатити проживання, SPA-послуги або трансфер, а після прибуття одразу перейти до користування номером без необхідності очікування оформлення документів адміністратором.

Функціональні можливості мобільного додатка повинні охоплювати всі основні етапи взаємодії гостя з готелем – від моменту бронювання до завершення проживання. Насамперед клієнт отримуватиме можливість проходити попередню онлайн-реєстрацію ще до прибуття в готель. Після підтвердження бронювання користувач зможе авторизуватися у додатку за номером телефону, електронною поштою або номером бронювання. Далі система запропонує пройти процедуру електронної ідентифікації, яка включатиме введення персональних даних, завантаження документа, що посвідчує особу, підтвердження часу прибуття та погодження з правилами проживання у готелі[8].

Такий підхід дозволить суттєво скоротити час фактичного оформлення поселення після прибуття до готелю. Наприклад, якщо у традиційній системі check-in адміністратор reception витрачає декілька хвилин на перевірку документів, заповнення анкети гостя, внесення інформації до системи та видачу ключа, то при використанні Self Check-in більшість цих процедур здійснюватиметься автоматично ще до приїзду клієнта. У результаті гість після прибуття фактично одразу отримуватиме доступ до номера, що особливо важливо у періоди високого туристичного навантаження [8].

Особливе значення така система матиме для готелю «НВОУА» у зимовий сезон, коли велика кількість туристів прибуває до Буковелю одночасно у вечірній час. Наприклад, після завершення тривалої дороги або катання на лижах гості прагнуть максимально швидко заселитися до номера без необхідності стояти у черзі на reception. Самостійна онлайн-реєстрація дозволить уникнути скупчення людей у зоні reception та суттєво підвищить рівень комфорту клієнтів.

Однією з ключових функцій системи стане можливість цифрового відкриття номера за допомогою мобільного ключа або QR-коду. Після успішного проходження процедури Self Check-in клієнт автоматично отримуватиме електронний ключ у мобільному додатку, який надаватиме доступ до номера без необхідності отримання фізичної картки на reception [10]. Така технологія активно використовується у сучасних міжнародних готельних мережах та дозволяє значно підвищити рівень комфорту гостей.

Система цифрового доступу може працювати за допомогою Bluetooth, NFC-технологій або QR-коду, який сканується електронним замком номера. Наприклад, після прибуття до готелю турист відкриває мобільний додаток, активує цифровий ключ та отримує доступ до номера без необхідності звернення до адміністратора. У разі проживання сім'ї або групи гостей система також дозволить надсилати електронний ключ іншим користувачам через смартфон, що спрощуватиме організацію проживання декількох осіб. Крім функції відкриття номера, мобільний додаток може використовуватися для доступу до інших зон готелю – SPA-комплексу, фітнес-залу, ski-room або підземного паркінгу [10]. Наприклад, клієнт зможе проходити до SPA-зони за допомогою QR-коду у смартфоні без необхідності додаткової реєстрації або використання паперових браслетів.

Водночас під час впровадження системи Self Check-in важливо враховувати питання безпеки та ідентифікації особи гостей. Практика міжнародних готельних мереж показує, що повністю автоматизовані системи потребують додаткових механізмів захисту від шахрайства та несанкціонованого доступу. Саме тому система повинна передбачати багаторівневу перевірку особи, підтвердження платіжних даних та можливість додаткової верифікації у разі виникнення підозрілих операцій. Крім того, мобільний додаток дозволить гостям отримувати повний цифровий супровід проживання [12]. Через систему push-повідомлень клієнти зможуть отримувати інформацію про готовність номера до заселення, графік роботи SPA-комплексу, спеціальні пропозиції ресторану «Кухня Гір», погодні умови на гірськолижних трасах або нагадування щодо часу check-out. Наприклад, у день виїзду система автоматично надсилатиме повідомлення про можливість онлайн check-out та оплату додаткових послуг без необхідності повторного звернення на ресепшн.

Крім функції самостійної реєстрації, мобільний додаток може виконувати роль універсального цифрового сервісу для гостей готелю «НВОУА». Через додаток клієнти матимуть можливість отримувати інформацію про роботу SPA-комплексу, ресторану «Кухня Гір», ski-room, графік трансферів, додаткові

послуги та спеціальні пропозиції. Також користувачі зможуть замовляти room-service, бронювати SPA-процедури, залишати звернення до адміністрації та оперативно комунікувати з персоналом готелю через вбудований чат.

Важливою складовою проєкту є інтеграція мобільного додатка з CRM-системою готелю. Це дозволить персоналізувати обслуговування клієнтів, накопичувати інформацію про вподобання гостей та формувати індивідуальні пропозиції. Наприклад, система зможе автоматично пропонувати клієнту послуги, якими він користувався під час попередніх візитів, або надсилати персоналізовані знижки та акційні пропозиції [16].

Запровадження мобільного додатка Self Check-in дозволить суттєво оптимізувати діяльність служби прийому та розміщення. Значна частина рутинних операцій, пов'язаних із оформленням поселення, буде автоматизована, що дозволить зменшити навантаження на персонал reception та скоротити час обслуговування гостей. У результаті працівники reception зможуть більше уваги приділяти вирішенню індивідуальних потреб клієнтів та забезпеченню високого рівня персоналізованого сервісу [16].

Очікується, що впровадження системи Self Check-in позитивно вплине на рівень клієнтської задоволеності та лояльності гостей. Сучасні туристи високо оцінюють швидкість, мобільність та зручність цифрових сервісів, тому можливість самостійного оформлення поселення стане важливою конкурентною перевагою готелю «НВОУА». Особливо актуальним це є для молодіжної аудиторії та іноземних туристів, які звикли до використання цифрових сервісів у міжнародній практиці готельного обслуговування [22].

Реалізація проєкту також сприятиме підвищенню ефективності управління внутрішніми процесами готелю. Автоматизація check-in/check-out дозволить адміністрації оперативніше контролювати завантаженість номерного фонду, аналізувати поведінку клієнтів, прогнозувати попит та покращувати планування роботи персоналу [17]. Крім того, цифровізація процесів сприятиме скороченню використання паперової документації та оптимізації електронного документообігу. Важливим аспектом впровадження мобільного додатка є

забезпечення високого рівня інформаційної безпеки та захисту персональних даних клієнтів. Система повинна відповідати сучасним вимогам кібербезпеки, забезпечувати шифрування інформації, захист електронних платежів та безпечно зберігання персональних даних користувачів. Це є особливо важливим у контексті зростання обсягів цифрової взаємодії між клієнтами та готельними підприємствами.

Проект упровадження мобільного додатка доцільно реалізовувати поетапно. На першому етапі необхідно здійснити технічний аналіз існуючої цифрової інфраструктури готелю та визначити можливості інтеграції нового програмного забезпечення з PMS- та CRM-системами [17]. Наступним етапом має стати розробка дизайну та функціоналу мобільного додатка з урахуванням потреб цільової аудиторії. Після завершення тестування системи необхідно провести навчання персоналу та інформаційну кампанію серед клієнтів щодо переваг використання Self Check-in.

У таблиці 3.1 наведено основні характеристики проекту впровадження мобільного додатка Self Check-in у готелі «НВОУА».

Таблиця 3.1 - Основні характеристики проекту мобільного додатка Self Check-in у готелі «НВОУА»

Елемент проекту	Характеристика
Назва проекту	Мобільний додаток Self Check-in
Основна мета	Автоматизація процесу поселення та покращення цифрового сервісу
Основні функції	Онлайн check-in/check-out, цифровий ключ, оплата послуг, цифрова комунікація
Інтеграція	PMS-система, CRM-система, онлайн-бронювання
Основні переваги	Скорочення часу обслуговування, підвищення комфорту гостей
Цільова аудиторія	Молодіжні туристи, бізнес-клієнти, сімейні туристи
Очікуваний результат	Підвищення рівня клієнтської задоволеності та ефективності сервісу
Додаткові можливості	Замовлення SPA-послуг, room-service, цифрові повідомлення
Вплив на персонал	Зменшення навантаження на reception

Рівень інноваційності	Високий
-----------------------	---------

Джерело: [22]

Отже, впровадження мобільного додатка для самостійної реєстрації гостей є перспективним напрямом удосконалення системи обслуговування готелю «НВОУА» в умовах цифрової трансформації індустрії гостинності. Реалізація проєкту дозволить підвищити швидкість та комфорт обслуговування, оптимізувати роботу персоналу, покращити якість цифрової комунікації з клієнтами та зміцнити конкурентні позиції готелю на ринку туристичних послуг.

3.2. Оптимізація системи комунікації з гостями готелю «Нвоуа» за допомогою технологій штучного інтелекту

У сучасних умовах цифрової трансформації індустрії гостинності одним із ключових чинників формування конкурентних переваг готельного підприємства є ефективна система комунікації з клієнтами. Сучасні туристи очікують швидкого отримання інформації, цілодобового доступу до сервісної підтримки, персоналізованого підходу та можливості комунікації через зручні цифрові канали. Саме тому важливим напрямом удосконалення системи обслуговування готелю «НВОУА» є впровадження технологій штучного інтелекту для оптимізації взаємодії з гостями на всіх етапах обслуговування.

Технології штучного інтелекту сьогодні активно впроваджуються у сфері гостинності, оскільки дозволяють автоматизувати значну частину комунікаційних процесів, підвищити швидкість обробки звернень та забезпечити персоналізований сервіс. За даними сучасних досліджень, значна частина готельних підприємств уже використовує AI-чатботи та цифрових асистентів для підтримки клієнтів, а основними перевагами таких систем є цілодобова доступність, багатомовність та можливість одночасної обробки великої кількості звернень [13].

Для готелю «НВОУА» питання оптимізації комунікації є особливо актуальним у зв'язку зі значним сезонним туристичним навантаженням та високою активністю гостей у цифрових каналах зв'язку. Готель функціонує у туристичному центрі Буковелю, де у зимовий сезон спостерігається різке збільшення потоку туристів, особливо у періоди свят, вихідних та масового гірськолижного відпочинку [13]. У такі періоди ресепшн та служби підтримки одночасно отримують велику кількість звернень від гостей щодо бронювання номерів, уточнення часу поселення, правил проживання, роботи SPA-комплексу, трансферів, паркування, ski-room, room-service та інших організаційних питань.

Було встановлено, що клієнти готелю активно використовують онлайн-бронювання, месенджери, соціальні мережі та електронні сервіси для взаємодії з адміністрацією. Водночас велика кількість однотипних звернень створює значне навантаження на персонал ресепшн та служби підтримки. Наприклад, адміністратори протягом дня змушені десятки разів відповідати на однакові питання щодо вартості проживання, наявності вільних номерів, часу check-in/check-out, можливості раннього поселення, правил користування SPA-комплексом або графіка роботи ресторану. У періоди високого навантаження це може призводити до збільшення часу очікування відповіді для гостей та ускладнювати роботу персоналу [22].

Особливо складною ситуація стає у вечірні години, коли одночасно відбувається активне поселення гостей після прибуття до Буковелю. У цей час ресепшн одночасно виконує функції оформлення check-in, телефонного консультування, відповіді у месенджерах та вирішення поточних організаційних питань. Наприклад, один клієнт уточнює можливість бронювання SPA-процедур, інший запитує щодо трансферу, ще один просить додаткові рушники або консультацію щодо ski-pass [24]. У результаті персонал ресепшн працює в умовах постійного багатозадачного навантаження, що може впливати на швидкість обслуговування та якість комунікації з гостями. Крім того, сучасні туристи очікують максимально швидкого отримання інформації через звичні для них цифрові канали комунікації. Більшість клієнтів не бажають телефонувати на

reception або очікувати відповіді електронною поштою, а надають перевагу месенджерам, чатам на сайті або мобільним додаткам. Дослідження у сфері цифрової гостинності показують, що сучасні гості очікують миттєвих відповідей у режимі 24/7 незалежно від часу доби. Для міжнародних туристів особливо важливою є можливість швидко отримати інформацію англійською або іншими мовами без необхідності складної комунікації з персоналом.

Саме тому одним із найбільш перспективних рішень для готелю «НВОУА» є впровадження AI-чатбота та системи інтелектуальної цифрової комунікації. Такий чатбот може бути інтегрований у офіційний сайт готелю, мобільний додаток Self Check-in, месенджери та соціальні мережі. Основним завданням системи стане автоматичне консультування гостей, оперативна обробка запитів та забезпечення цілодобового зв'язку з клієнтами [24].

AI-чатбот функціонуватиме як віртуальний цифровий помічник, який у режимі реального часу надаватиме відповіді на типові питання гостей. Наприклад, клієнт зможе у будь-який час доби написати у чат: «Чи є вільні номери на вихідні?», «О котрій працює SPA?», «Чи можна поселитися раніше?» або «Як дістатися до готелю?», після чого система автоматично надасть необхідну інформацію без участі адміністратора. Це дозволить значно скоротити навантаження на reception та забезпечити швидке обслуговування клієнтів навіть у години пікового навантаження.

Важливою перевагою AI-комунікації є можливість одночасної обробки великої кількості звернень. На відміну від працівника reception, який фізично може спілкуватися лише з декількома гостями одночасно, AI-чатбот здатний паралельно обслуговувати сотні користувачів без втрати швидкості відповіді. Саме це є особливо важливим для готелю «НВОУА» у періоди високого туристичного навантаження [24]. За сучасними оцінками, AI-чатботи можуть автоматично обробляти до 60–80% типових звернень гостей, що суттєво зменшує навантаження на персонал. Наприклад, якщо турист у вечірній час запитує через месенджер про можливість бронювання трансферу або уточнює, чи входить сніданок у вартість проживання, система автоматично формуватиме відповідь на

основі інтеграції з PMS- та CRM-системами готелю [23]. Крім того, чатбот може автоматично надсилати клієнтам цифрові повідомлення щодо підтвердження бронювання, нагадування про check-in, спеціальні пропозиції ресторану або інформацію про погодні умови на гірськолижних трасах Буковелю.

Особливе значення AI-комунікація матиме для організації сервісу під час проживання гостей. Наприклад, клієнти зможуть через чатбот замовляти room-service, викликати персонал для прибирання номера, уточнювати графік роботи SPA-комплексу або бронювати додаткові послуги. У такому випадку система автоматично передаватиме інформацію відповідному структурному підрозділу готелю – ресторану, SPA-зоні, housekeeping або reception. Це дозволить значно прискорити внутрішню координацію роботи персоналу та підвищити ефективність сервісного обслуговування [23].

Крім того, AI-система забезпечить персоналізований підхід до комунікації з гостями. Завдяки інтеграції з CRM-системою чатбот зможе враховувати історію попередніх бронювань, вподобання клієнтів та їхню поведінку. Наприклад, якщо гість раніше користувався SPA-послугами або бронював трансфер, система автоматично запропонує аналогічні сервіси під час наступного бронювання. Така персоналізація позитивно впливає на рівень задоволеності клієнтів та формування їхньої лояльності.

Важливо також, що AI-чатбот не повинен повністю замінювати живе спілкування з персоналом. Практика міжнародних готельних мереж показує, що найбільш ефективною є гібридна модель комунікації, коли AI-система обробляє типові та стандартні запити, а складні або нестандартні ситуації автоматично передаються адміністраторам reception. Наприклад, якщо клієнт має скаргу, нестандартне прохання або конфліктну ситуацію, система автоматично перенаправлятиме звернення відповідальному працівнику для персонального вирішення питання [23].

Функціональні можливості AI-системи повинні охоплювати всі основні етапи комунікації з гостями – від моменту бронювання до завершення проживання та післявиїзної взаємодії з клієнтом. У сучасних умовах цифровізації

готельного бізнесу ефективна система AI-комунікації фактично перетворюється на єдиний цифровий центр управління клієнтським сервісом, який забезпечує безперервну взаємодію між гостем та готелем у режимі реального часу. Саме тому для готелю «НВОУА» впровадження таких технологій є не лише інструментом автоматизації, а й важливим елементом формування сучасної цифрової моделі гостинності.

На етапі планування поїздки штучний інтелект зможе автоматично відповідати на запити щодо вартості проживання, наявності номерів, умов бронювання, послуг SPA-комплексу, ski-room, трансферу та інфраструктури готелю. Наприклад, потенційний клієнт зможе у будь-який час доби написати повідомлення через сайт або месенджер та миттєво отримати відповідь щодо доступних номерів, умов раннього check-in або можливості проживання з домашніми тваринами [22].

Особливо важливою така функція є для туристів, які здійснюють бронювання у вечірній або нічний час, коли ресепшн працює з обмеженим навантаженням або персонал не може оперативно відповідати на всі звернення. Наприклад, турист, який планує зимовий відпочинок у Буковелі, може через чатбот уточнити наявність номерів із видом на гори, умови користування SPA-зоною або можливість оренди лижного спорядження. AI-система автоматично проаналізує дані PMS-системи та сформує відповідь із урахуванням актуальної інформації про завантаженість готелю, ціни та доступні послуги. Крім того, AI-комунікація дозволить суттєво спростити сам процес бронювання [13]. Наприклад, після запиту клієнта чатбот може автоматично запропонувати декілька варіантів номерів залежно від кількості гостей, бажаного бюджету або типу відпочинку. Для сімейних туристів система може рекомендувати апартаменти більшої площі або номери з додатковими спальними місцями, а для бізнес-клієнтів – номери з робочою зоною та швидкісним інтернетом.

Після здійснення бронювання система штучного інтелекту забезпечуватиме автоматизований цифровий супровід клієнта. Гість отримуватиме повідомлення з підтвердженням бронювання, нагадування про

дату заїзду, інструкції щодо Self Check-in та інформацію про додаткові сервіси готелю. Наприклад, за декілька днів до прибуття система може автоматично запропонувати бронювання SPA-процедур, трансферу або столика у ресторані «Кухня Гір». Такий підхід дозволить не лише покращити якість сервісу, а й збільшити продаж додаткових послуг [9].

У практичному аспекті це може виглядати таким чином: після підтвердження бронювання гість автоматично отримує персоналізоване повідомлення з інформацією про майбутнє проживання, прогноз погоди у Буковелі, рекомендації щодо туристичних активностей та перелік доступних додаткових сервісів. Якщо клієнт бронює проживання у зимовий сезон, система може запропонувати ski-pass, оренду спорядження або послуги інструктора. У літній період AI-система може рекомендувати екскурсії, веломаршрути чи відвідування SPA-комплексу.

Однією з важливих функцій AI-комунікації стане використання технологій персоналізації. Завдяки інтеграції з CRM-системою штучний інтелект зможе аналізувати попередню історію проживання клієнтів, їхні вподобання та поведінкові особливості. Наприклад, якщо гість раніше користувався SPA-послугами або обирав апартаменти певної категорії, система автоматично формуватиме індивідуальні рекомендації та персоналізовані пропозиції [9].

Персоналізація є одним із ключових трендів сучасної індустрії гостинності, оскільки туристи дедалі більше очікують індивідуального підходу до обслуговування. Наприклад, якщо клієнт під час попереднього проживання замовляв безглутенове меню або цікавився wellness-послугами, система може автоматично врахувати ці вподобання під час наступного бронювання. Аналогічно гостям, які раніше подорожували з дітьми, AI може пропонувати сімейні апартаменти, дитячі послуги або спеціальні сімейні пакети.

Дослідження у сфері AI-рекомендацій у готельному бізнесі підтверджують, що персоналізовані цифрові сервіси позитивно впливають на рівень задоволеності гостей та підвищують лояльність клієнтів. Крім того, персоналізовані рекомендації суттєво підвищують ефективність продажу

додаткових послуг, оскільки клієнти частіше реагують саме на індивідуально адаптовані пропозиції.

Під час проживання гостей AI-система може виконувати функції цифрового консьєржа. Через чатбот або мобільний додаток клієнти матимуть можливість замовляти room-service, отримувати інформацію про графік роботи SPA-комплексу, уточнювати погодні умови на гірськолижних трасах Буковелю, бронювати додаткові послуги або залишати звернення до адміністрації [19]. Наприклад, якщо гостю необхідні додаткові рушники чи прибирання номера, він зможе швидко надіслати запит через месенджер без необхідності телефонувати на reception.

Функція цифрового консьєржа є особливо важливою для сучасних туристів, оскільки дозволяє отримувати необхідний сервіс максимально швидко та без зайвих контактів із персоналом. Наприклад, гість може через чатбот уточнити завантаженість SPA-комплексу, дізнатися про вільні години для масажу або замовити сніданок у номер. Після отримання запиту AI-система автоматично передаватиме інформацію відповідному підрозділу готелю, що значно прискорюватиме обробку звернень [17]. Крім того, AI-комунікація може використовуватися для автоматичного інформування гостей про внутрішні сервіси готелю. Наприклад, система може надсилати push-повідомлення щодо акційних пропозицій ресторану, вільних місць у SPA-комплексі або нагадування про час check-out. Якщо у Буковелі погіршуються погодні умови або змінюється графік роботи підйомників, AI-система також може автоматично повідомляти про це гостей у режимі реального часу.

Важливою перевагою AI-комунікації є можливість цілодобового обслуговування гостей без збільшення навантаження на персонал. Сучасні AI-чатботи здатні автоматично обробляти до 70–90% типових запитів клієнтів, що дозволяє значно оптимізувати роботу служби прийому та розміщення. Особливо актуальним це є для готелю «НВОУА» у періоди високого туристичного навантаження, коли reception одночасно обслуговує велику кількість гостей [17]. Наприклад, у зимовий сезон значна частина звернень клієнтів стосується часу

поселення, умов прокату спорядження, роботи ski-room, наявності місць у SPA-комплексі або організації трансферів. Використання AI-системи дозволить автоматично відповідати на більшість таких запитів у режимі реального часу, тоді як персонал зможе зосередитися на вирішенні складніших або індивідуальних питань гостей.

Водночас міжнародна практика показує, що ефективність AI-комунікації значною мірою залежить від правильного поєднання автоматизації та людської підтримки. Досвід готельних підприємств свідчить, що повністю автоматизовані системи без можливості швидкого переходу до спілкування з працівником можуть негативно впливати на клієнтський досвід. Саме тому для готелю «НВОУА» доцільним є використання гібридної моделі комунікації, за якої AI-чатбот оброблятиме типові запити, а складні або нестандартні ситуації автоматично передаватимуться адміністраторам reception.

Наприклад, якщо клієнт має нестандартний запит щодо організації святкового заходу, індивідуальних умов проживання або скаргу на сервіс, система автоматично перенаправлятиме звернення відповідальному менеджеру. Такий підхід дозволить поєднати переваги автоматизації із персоналізованим людським сервісом, що є особливо важливим для преміального сегмента готельного бізнесу.

Особливу увагу під час впровадження AI-комунікації необхідно приділити багатомовності системи. Оскільки готель «НВОУА» орієнтується не лише на українських туристів, а й на іноземних гостей, система повинна підтримувати декілька мов спілкування. Сучасні AI-рішення дозволяють автоматично визначати мову користувача та здійснювати переклад повідомлень у режимі реального часу, що значно спрощує взаємодію з міжнародними клієнтами. Наприклад, іноземний турист може поставити запит англійською або польською мовою та миттєво отримати відповідь без необхідності залучення перекладача чи англійськомовного адміністратора [13].

Крім того, технології штучного інтелекту можуть використовуватися для аналізу відгуків та оцінки рівня задоволеності гостей. AI-система здатна

автоматично аналізувати коментарі клієнтів на Booking.com, у соціальних мережах та внутрішніх анкетах готелю, визначати найбільш поширені проблеми та формувати рекомендації щодо покращення сервісу. Це дозволить адміністрації оперативно реагувати на негативні відгуки та підвищувати якість обслуговування [12, с. 198]. Наприклад, якщо система фіксуватиме повторювані скарги щодо часу очікування у SPA-комплексі або швидкості поселення, адміністрація зможе швидко виявити проблему та вжити відповідних заходів. Аналогічно AI-аналітика дозволить визначати найбільш популярні послуги готелю та ефективніше планувати маркетингову діяльність.

Важливим напрямом використання AI-технологій є також автоматизація маркетингових комунікацій. Штучний інтелект може аналізувати поведінку користувачів на сайті готелю, визначати найбільш популярні послуги та формувати персоналізовані рекламні пропозиції. Наприклад, клієнтам, які раніше відпочивали у зимовий сезон, система може автоматично надсилати пропозиції щодо раннього бронювання номерів або спеціальних ski-пакетів. Крім того, AI-система може сегментувати клієнтську базу залежно від типу відпочинку, частоти бронювань або рівня витрат гостей. Це дозволить формувати більш ефективні рекламні кампанії та підвищувати результативність цифрового маркетингу [13].

У таблиці 3.2 наведено основні напрями використання технологій штучного інтелекту для оптимізації системи комунікації з гостями готелю «НВОУА».

Таблиця 3.2 - Основні напрями використання AI-технологій у системі комунікації готелю «НВОУА»

Напрямок використання	Характеристика
AI-чатбот	Автоматичне консультування гостей 24/7
Цифровий консьєрж	Інформування про послуги та інфраструктуру
Push-повідомлення	Автоматичне інформування гостей
CRM-персоналізація	Формування індивідуальних пропозицій
Багатомовна підтримка	Автоматичний переклад повідомлень
Аналіз відгуків	Виявлення проблем сервісу

Автоматизація звернень	Обробка типових запитів клієнтів
Інтеграція з Self Check-in	Цифровий супровід поселення
AI-маркетинг	Персоналізовані рекламні пропозиції
Аналітика поведінки гостей	Аналіз клієнтських потреб та вподобань

Джерело: [16]

Отже, використання технологій штучного інтелекту для оптимізації системи комунікації з гостями є перспективним напрямом розвитку готелю «НВОУА» в умовах цифрової трансформації індустрії гостинності. Впровадження AI-чатботів, цифрових асистентів та персоналізованих систем взаємодії дозволить підвищити швидкість обслуговування, покращити якість клієнтського сервісу, оптимізувати роботу персоналу та зміцнити конкурентні позиції готелю на ринку туристичних послуг.

3.3. Економічне обґрунтування та оцінка ефективності запропонованих інновацій

Впровадження цифрових інновацій у діяльність готелю «НВОУА», зокрема мобільного додатка Self Check-in та системи AI-комунікації з гостями, потребує комплексного економічного обґрунтування та оцінки очікуваної ефективності. У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності цифрові технології розглядаються не лише як інструмент підвищення якості сервісу, а і як важливий механізм оптимізації витрат, автоматизації бізнес-процесів та збільшення доходів підприємства. Світова практика свідчить, що впровадження AI-рішень у готельному бізнесі дозволяє суттєво покращити операційну ефективність, автоматизувати значну частину рутинних процесів та підвищити рівень задоволеності гостей.

Проведений аналіз фінансових показників готелю «НВОУА» за 2023–2025 роки свідчить про активний розвиток підприємства та позитивну динаміку основних економічних показників. Зокрема, у 2025 році дохід готелю становив 420 778 200 грн, що на 229,8% більше порівняно з 2024 роком. Чистий прибуток

підприємства у 2025 році досяг 36 898 200 грн, а рівень рентабельності зріс до 8,77%. Одночасно суттєво збільшилися активи підприємства – до 649 887 900 грн, а кількість працівників зросла до 66 осіб [15]. Такі показники свідчать про фінансову стабільність підприємства та наявність ресурсів для подальшої цифрової модернізації системи обслуговування.

Необхідність реалізації проєкту цифровізації пояснюється як економічними, так і організаційними чинниками. У попередніх підрозділах було встановлено, що ресепшн та служби підтримки готелю у періоди високого туристичного навантаження працюють в умовах значної кількості однотипних звернень клієнтів. Значна частина робочого часу адміністраторів витрачається на обробку запитів щодо check-in/check-out, бронювання додаткових послуг, графіка роботи SPA-комплексу, трансферів, ski-room та інших сервісних питань. У результаті це створює додаткове навантаження на персонал та збільшує час обслуговування гостей. Саме тому впровадження мобільного додатка Self Check-in та AI-чатбота є економічно доцільним рішенням, оскільки дозволяє автоматизувати значну частину рутинних операцій. Сучасні AI-чатботи здатні автоматично обробляти до 60–80% типових звернень клієнтів, що дозволяє оптимізувати навантаження на персонал ресепшн та скоротити операційні витрати підприємства [11].

Основними витратами під час реалізації запропонованих інновацій будуть [11]:

- розробка мобільного додатка Self Check-in;
- інтеграція системи з PMS та CRM-платформами;
- впровадження AI-чатбота;
- модернізація електронних замків для цифрових ключів;
- налаштування серверної інфраструктури;
- тестування програмного забезпечення;
- навчання персоналу;
- технічна підтримка системи.

Структура витрат наведено у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3 – Структура інвестиційних витрат на впровадження цифрових інновацій у готелі «НВОУА»

Стаття витрат	Метод обґрунтування	Сума, грн
Розробка мобільного додатка Self Check-in	900 год × 500 грн (Mobile Dev + UX/UI)	450 000
Інтеграція з PMS та CRM-системами	комерційна пропозиція від інтегратора	180 000
Впровадження AI-чатбота	400 год × 550 грн (AI Engineer + NLP)	220 000
Модернізація електронних замків	ринкові ціни (10 замків × 35 000 грн)	350 000
Серверна та хмарна інфраструктура	AWS/Google Cloud тарифи + обладнання	120 000
Кібербезпека та тестування	200 год × 450 грн (QA + Security)	90 000
Навчання персоналу	тренінг 2 дні × 20 осіб × 1000 грн	40 000
Технічна підтримка системи	абонплата 12 міс × 5 800 грн	70 000
Загальні витрати		1 520 000

Джерело: сформовано автором на основі комерційних пропозицій IT-компаній, ринкових прайс-листів постачальників програмного забезпечення та обладнання.

Вартість електронного замка (35 000 грн) визначено за середніми ринковими цінами систем контролю доступу для готельних підприємств.

Для оцінки економічної доцільності впровадження мобільного додатка Self Check-in та AI-чатбота було здійснено прогноз очікуваного економічного ефекту. В основу розрахунків покладено фінансові показники готелю «НВОУА» за 2025 рік, відповідно до яких дохід підприємства становив 420 778 200 грн.

Очікується, що впровадження цифрових інновацій сприятиме збільшенню кількості прямих бронювань, підвищенню рівня клієнтської лояльності та

зростанню повторних відвідувань. Величину приросту доходу на рівні 3 % прийнято за консервативним сценарієм на основі результатів впровадження цифрових сервісів у готельній індустрії. Додатковий дохід визначається за формулою:

$$Дд = Д \times П / 100,$$

Де:

Дд – додатковий дохід, грн;

Д – дохід готелю за базовий період, грн;

П – прогнозований приріст доходу, %.

$$Дд = 420\,778\,200 \times 3 / 100 = 12\,623\,346 \text{ грн.}$$

Додатковий дохід не може повністю вважатися економічним ефектом, оскільки його отримання супроводжується додатковими витратами. Тому для розрахунку економічного ефекту приймається лише частина приросту доходу у вигляді додаткового прибутку.

Додатковий прибуток:

$$12\,623\,346 \times 8,77 \% = 1\,107\,867 \text{ грн}$$

Крім того, очікується скорочення операційних витрат завдяки автоматизації процесів реєстрації гостей, зменшенню навантаження на персонал reception, скороченню використання паперової документації та оптимізації комунікацій із клієнтами.

Таблиця 3.4 – Структура річної економії витрат від впровадження цифрових інновацій

Джерело економії	Сума, грн
Скорочення робочого часу адміністраторів	240 000
Зменшення понаднормових виплат	120 000
Скорочення друку документів	40 000

Зменшення телефонних витрат	50 000
Оптимізація комунікацій через AI-чатбот	50 000
Разом	500 000

Джерело: сформовано автором

Якщо використати середню рентабельність готелю 8,77 %, тоді розрахуємо за формулою

Тоді додатковий прибуток розраховуємо за формулою

$$E = 1\,107\,867 + 500\,000 = 1\,607\,867 \text{ грн}$$

Орієнтовні показники ефективності запропонованих інновацій наведено у таблиці 3.4.

Одним із ключових показників оцінки інвестиційної є чиста приведена вартість (NPV) є ефективності проєкту та визначає різницю між теперішньою вартістю майбутніх грошових потоків і початковими інвестиціями.

$$NPV = \sum CF_t / (1+r)^t - IC$$

де:

CF_t – річний грошовий потік;

r – ставка дисконтування;

IC – початкові інвестиції.

Для оцінки ефективності інвестиційного проєкту прийнято період прогнозування 5 років, що відповідає середньому строку експлуатації цифрових технологій без необхідності їх повної модернізації. Річний економічний ефект від реалізації проєкту становить 1 607 867 грн, ставка дисконтування – 15%.

$$NPV = 5\,388\,377 - 1\,520\,000 = 3\,868\,377 \text{ грн.}$$

Рентабельність інвестицій (ROI) характеризує ефективність вкладених коштів та відображає співвідношення річного економічного ефекту до обсягу інвестицій.

Показник ROI розраховується з метою оцінки економічної доцільності інвестицій і визначення ефективності вкладення коштів у проєкт.

Рентабельність інвестицій (ROI) визначається за формулою:

$$ROI = ((E - I) / I) \times 100 \%,$$

Де:

I – обсяг інвестицій.

$$ROI = ((1\,607\,867 - 1\,520\,000) / 1\,520\,000) \times 100$$

$$ROI = 5,78 \%$$

Отримане значення свідчить про перевищення річного економічного ефекту над обсягом інвестицій та економічну доцільність проєкту.

Індекс прибутковості інвестицій (PI) використовується для оцінки доцільності інвестування та визначення ефективності вкладених коштів. Він визначається як відношення теперішньої вартості майбутніх грошових потоків до початкових інвестицій:

$$PI = PV / I$$

$$PI = 5\,388\,377 / 1\,520\,000 = 3,55.$$

Оскільки значення PI перевищує 1, проєкт є економічно доцільним.

$$Ток = I / E$$

$$Ток = 1\,520\,000 / 1\,607\,867$$

$$Ток = 0,95 \text{ року}$$

Або приблизно 11,3 місяця

Термін окупності показує, за який період вкладені кошти повернуться за рахунок отриманого економічного ефекту. Отримане значення свідчить, що інвестиції окупляться менш ніж за один рік, що підтверджує економічну доцільність проєкту. Розрахунки заносемо в таблицю 3.6

Таблиця 3.6 Економічна ефективність впровадження цифрових інновацій готелі «НВОУА»

Показник	Значення
Обсяг інвестицій	1 520 000 грн
Додатковий прибуток	1 107 867 грн
Економія витрат	500 000 грн
Річний економічний ефект	1 607 867 грн
NPV	3 868 377 грн
ROI	5,78 %
PI	3,55
Термін окупності	11.3 місяця

Джерело: розраховано автором.

Отже, проведена оцінка економічної ефективності проєкту впровадження мобільного додатка Self Check-in для готелю «НВОУА» свідчить про його економічну доцільність та інвестиційну привабливість. Розраховані показники підтверджують ефективність запропонованого рішення: чиста приведена вартість (NPV) має додатне значення, рентабельність інвестицій (ROI) характеризується високим рівнем дохідності, індекс прибутковості (PI) перевищує нормативне значення 1, а термін окупності становить менше одного року. Отримані результати свідчать, що реалізація проєкту забезпечить отримання економічного ефекту, підвищення якості обслуговування клієнтів, оптимізацію роботи персоналу та подальше зміцнення конкурентних позицій готелю в умовах цифрової трансформації індустрії гостинності.

ВИСНОВКИ

У бакалаврській роботі досліджено теоретичні та практичні аспекти впровадження цифрових інновацій у систему обслуговування гостей готельного підприємства на прикладі готелю «Hvoya». За результатами проведеного дослідження сформульовано такі висновки.

1. Встановлено, що цифровізація є одним із ключових напрямів розвитку сучасної індустрії гостинності. Використання цифрових технологій сприяє автоматизації бізнес-процесів, підвищенню якості обслуговування, скороченню часу виконання операцій та формуванню позитивного клієнтського досвіду. В умовах посилення конкуренції цифрові інновації стають важливим інструментом забезпечення конкурентоспроможності готельних підприємств.

2. Дослідження світових тенденцій розвитку digital-технологій у сфері обслуговування показало активне поширення систем самообслуговування, мобільних додатків, технологій безконтактної взаємодії, штучного інтелекту, CRM-систем та аналітики даних. Впровадження таких рішень дозволяє підприємствам підвищувати ефективність діяльності та забезпечувати персоналізований підхід до клієнтів.

3. Визначено, що цифрові інновації позитивно впливають на якість сервісу та рівень лояльності гостей. Автоматизація процесів бронювання, реєстрації, комунікації та обслуговування сприяє підвищенню задоволеності клієнтів, формуванню довгострокових відносин і збільшенню кількості повторних відвідувань.

4. Проведений аналіз діяльності готелю «Hvoya» засвідчив, що підприємство займає стабільні конкурентні позиції на ринку туристично-готельних послуг та активно використовує сучасні цифрові інструменти у своїй діяльності. Готель забезпечує високий рівень сервісу, застосовує системи онлайн-бронювання, CRM-технології, цифрові канали комунікації та електронні платіжні сервіси.

5. Оцінка ефективності системи обслуговування та рівня цифрового забезпечення готелю показала, що підприємство має високий рівень цифровізації основних бізнес-процесів. Водночас виявлено можливості для подальшого вдосконалення системи обслуговування шляхом розширення функціоналу цифрових сервісів та автоматизації окремих етапів взаємодії з гостями.

6. Дослідження споживчих переваг підтвердило зростання попиту на цифрові послуги серед гостей готелю. Найбільш затребуваними є онлайн-бронювання, електронні платежі, мобільні сервіси, швидка комунікація через цифрові канали та можливість самостійного управління окремими елементами обслуговування.

7. З метою вдосконалення системи сервісу запропоновано проєкт впровадження мобільного додатка для самостійної реєстрації гостей (Self Check-in). Реалізація даного рішення дозволить скоротити час поселення, зменшити навантаження на працівників служби прийому та розміщення, підвищити комфорт перебування гостей і забезпечити сучасний рівень обслуговування.

8. Також запропоновано оптимізацію комунікації з клієнтами шляхом використання технологій штучного інтелекту. Впровадження AI-чатбота дозволить автоматизувати обробку запитів гостей, забезпечити цілодобову підтримку клієнтів та підвищити оперативність надання інформації щодо послуг готелю.

9. Проведене економічне обґрунтування підтвердило доцільність впровадження запропонованих цифрових інновацій. Розраховані показники ефективності свідчать про можливість отримання позитивного економічного результату, підвищення продуктивності праці персоналу, зростання рівня задоволеності клієнтів та зміцнення конкурентних переваг готелю.

Отже, впровадження цифрових інновацій у систему обслуговування гостей є важливим напрямом розвитку готелю «Hvoya». Реалізація запропонованих заходів сприятиме підвищенню ефективності діяльності підприємства, покращенню якості клієнтського сервісу та забезпеченню стійкого розвитку в умовах цифрової трансформації індустрії гостинності

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ НА ДЖЕРЕЛА

1. . Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*, (40). 2022. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>
2. Братко О. С., Саламон І. Р. Використання цифрових технологій для просування продукції на міжнародних ринках. *Ефективна економіка*. 2022. № 5. DOI: 10.32702/2307-2105-2022.5.80
3. Владимир О., Бажанова Н. Суспільні виклики та соціальна відповідальність бізнесу у час війни. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2022. Вип. 2 (27). С. 45-62. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2022/22vomucv.pdf>
4. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у готельному господарстві: навч. посіб. / Н. М. Влащенко; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.
5. Вовк І.П., Вовк Ю.Я. Проблеми і перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. *Актуальні задачі сучасних технологій: Збірник тез доповідей VII Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів*. 2018. Том 3 С. 142-152.
6. Корольова А. А. Автоматизація розселення гостей за допомогою self check-in автоматів. *Сучасні проблеми і перспективи економічної динаміки: матеріали VIII Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Умань, 18 листопада 2021 р.)*. Умань: Візаві, 2021. С. 691–694.
7. Олійник Н. Ю. Цифрові послуги як інновації в сфері гостинності. Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С. 668–671. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/olijnyk6.htm
8. Островська Г., Оксана Гладчук О. Стратегія управління підприємствами готельного господарства. Трансформація бізнесу для сталого майбутнього:

дослідження, діджиталізація та інновації: Міжнародна науково-практична конференція. 2022.11.22. С. 21-23

9. Офіційний сайт Hotel Hvoya. URL: <https://hotelhvoya.com/>

10. Пукач Я. О. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 60. 6 с. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>.

11. Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. № 2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2022.2.30>

12. Савчук В. С. Цифрові технології як стратегічний напрям конкурентоспроможності готельно-ресторанного господарства. Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів: реалії і виклики: Матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Мукачєво, 6-7 квітня 2020 р.). Мукачєво: МДУ, 2020. С. 196–198. URL: <http://dspace.msu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/6447>

13. Скриннік В., Калашник О., Мороз С. Напрями інноваційного розвитку готельного бізнесу. 2023. DOI: <https://doi.org/10.30888/2663-5712.2025-34-02-076>.

14. ТЗОВ «ТР-ТУР». URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/37256434/

15. ТЗОВ «ТР-ТУР». Опендатабот. URL: <https://opendatabot.ua/c/37256434>

16. Тищенко С. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник*. Серія: Економіка, 2021. Вип. 7. С. 131–139. DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>

17. Тищук І. В., Пасічник М. П., Пилипчук М. М. Інноваційні технології в індустрії гостинності: від штучного інтелекту до віртуальної реальності. *Економіка та суспільство*. 2025. № 79. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-120>.

18. Тищук І., Ільїна О. Digital-технології у сучасному туристичному бізнесі: особливості розвитку та перспективи. *Економічний форум*. 2023. 1(4). С. 38-50. <http://dx.doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2023-4-5>

19. Тищук І., Терещук О. Інноваційні технології у готельно–ресторанному бізнесі: ефективність, персоналізація, автоматизація. *Економіка та суспільство*, (71). 2025. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-61>

20. Чуєва І. Жестков С., Сидорук А. Сучасні тенденції розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні. *Економіка та суспільство*, (27). 2021. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-11>

21. Booking. URL: https://www.booking.com/index.ru.html?label=cht532js-10CAEoggI46AdIM1gDaOkBiAEBmAEzuAEXyAEM2AED6AEB-AEBiAIBqAIBuALM2dDQBsACAdICJGY4MzRhZDc3LWU2NDMtNDU4ZC04NzhkLTc1MWExNDBIOGE4M9gCAeACAQ&utm_source=chatgpt.com&aid=2440491&sid=a4e91c3bf8ee20a20521d6b07b81a6cb

22. Deloitte Digital Enablement Report. URL: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/at/Documents/human-capital/at-digital-enablement-turning-your-transformation-into-a-successful-journey.pdf>

23. The Rise of Digital Check-ins: Enhancing Guest Experience in Hotels. URL: <https://trueomni.com/blog/the-rise-of-digital-check-ins-enhancing-guest-experience-in-hotels/>

24. Wynn M., Lam C. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality. *Industry Systems*. 2023. Vol. 11 (10). DOI: <https://doi.org/10.3390/systems11100501>