

## ВПРОВАДЖЕННЯ БЕЗКОНТАКТНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЯМИ

Т.О. Колісниченко, кандидат технічних наук, доцент  
В.Є. Бойко, студентка

*Київський національний університет технологій та дизайну*

Ключові слова: цифрові технології, автоматизовані системи, смарт-готелі, готельний бізнес

Діяльність компаній у сфері гостинності ґрунтується на тому, щоб надати виняткові враження і вибудувати відносини, орієнтовані на гостя. Цифрові технології в готельному бізнесі дають можливість не тільки оптимізувати операційне навантаження, але і знайти нові можливості для взаємодії. Для цього може використовуватися спеціальна програма для готелів, яка допоможе автоматизувати процеси. Автоматизовані системи управління готелем впроваджуються в готельний бізнес швидкими темпами. Готелі по всьому світу постійно підвищують рівень прийняття і розуміння технологій і їх вплив на якість обслуговування гостей. Змінюються очікування туристів і, як наслідок, змінюється модель обслуговування. Готелі, які використовують можливість поліпшення зв'язку з сучасними гостями, йдуть в ногу з часом.

Метою впровадження безконтактних послуг в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу під час пандемії, що спричинена COVID-19 є пошук інноваційних шляхів для реалізації індивідуальних (персоніфікованих) послуг. Незважаючи на переваги, концепція «розумних» готелів не позбавлена і недоліків.

Таблиця 1

Характерні особливості переваг та недоліків роботи смарт-готелів

№ з/п	Показники переваг та недоліків	Характеристика переваг та недоліків
<b>Характерні переваги смарт-готелів</b>		
1.	Персоналізований відпочинок	Гість смарт готелю управляє всім, що його оточує і створює максимально зручну атмосферу для себе. Клієнта чекатиме персональний підбір музики, аудіо-книг, фільмів і навіть місцевих визначних пам'яток, як тільки він зайде до системи
2.	Цілодобовий сервіс	Більшість смарт-готелів надають послугу віртуального консьєржа 24\7. Невидимий помічник – до ваших послуг, якщо посеред ночі треба викликати таксі чи захотілося перекусити.

3.	Регулярне покращення умов	Завдяки впровадженню високих технологій власники готелів постійно моніторять які зручності користуються популярністю у відвідувачів та удосконалюють бізнес. Смарт готелі – найбільш клієнтоорієнтований тип відпочинку.
4.	Швидке виправлення пошкоджень	У смарт-готелях персонал отримує відгуки гостей у режимі реального часу. Це допомагає швидко, а іноді і заздалегідь виправляти недоліки техніки.
5.	Екологічність	Індивідуальне налаштування температури приміщення, освітлення та вологості сильно заощаджує енергію. У більшості смарт готелів встановлені датчики, що автоматично вимикають світло та техніку, коли гість засинає, що також допомагає зберегти ресурс. Смарт готелі – ідеальний вибір для тих, хто дбає про навколишнє середовище.
6.	Безпека для здоров'я	Поширення вірусу Covid-19 зіграло на руку смарт-готелям. Завдяки автоматизації процесів гість може абсолютно не контактувати з персоналом. Смарт готелі – найбезпечніший варіант відпочинку у 2022 році.
<b>Характерні недоліки смарт-готелів</b>		
7.	Нестача безпеки особистих даних	Дедалі більше людей турбуються про безпеку персональної інформації. Хоча постійний збір даних про гостя робить відпочинок максимально комфортним, смарт-готелі не застраховані від хакерських атак. Ризик, що особиста інформація про клієнтів потрапить не в ті руки, залишається.
8.	Страх перед роботизацією	60% туристів зазначають, що не готові зупинитись у готелі, який повністю обслуговує роботи. Одні бояться, що у разі поломки робота не зможуть швидко полагодити. Інші вважають сучасних роботів недостатньо досконалими і віддають перевагу людському контакту.

В цілях підвищення споживчої привабливості готелю-ресторану було рекомендовано впровадження послуг безконтактного обслуговування. Також, безконтактні технології сьогодні, як ніколи раніше, стають все

більш цінним ресурсом на підприємствах готельного бізнесу, допомагаючи не тільки зберегти життєздатність, а й розкрити нові перспективним напрямом розвитку.

#### Список використаних джерел

1. Ринок готелів в Україні після карантину: ринок тільки починає відновлюватися. URL: <https://100realty.ua/uk/articles/rinok-goteliv-v-ukraini-pislakarantinu-rinok-tilki-pocinae-vidnovluvatisa> (дата звернення: 02.05.2022).
2. Ресторанний бізнес: ринок в епоху COVID. URL: <http://bizrating.com.ua/20/articles/1328/index.html> (дата звернення: 02.05.2022)

УДК 338.48-027.543 (477)

### ВПЛИВ ГЕОПОЛІТИЧНИХ ЧИННИКІВ НА ФОРМУВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПРОЦЕСІВ В УКРАЇНІ

Д.С. Файвішенко, доктор економічних наук

*Державний торговельно-економічний університет*

О.В. Нищенко, кандидат економічних наук, доцент

*Київський національний університет технологій та дизайну*

Ключові слова: туристичні процеси, геополітичні чинники.

Зростання відкритості міжнародної системи та пов'язаної з нею просторовою мобільністю людства супроводжується загостренням проблем міжнародної та національної безпеки, що актуалізує необхідність оцінки характеру актуальних викликів для туристичної індустрії та гостинності. Одним із таких викликів є конфлікти та війни, які мали активний і неоднозначний вплив на туризм за останні десятиліття [1].

Розпад Радянського Союзу приніс не лише децентралізацію та демократизацію політичних систем, ринкові перетворення, а й скасування обмежень на туристичну мобільність. У європейському регіоні, як і в усьому світі, сформувалася нова геопросторова структура туристичних потоків, що вплинула на формування нових світогосподарських зв'язків, модернізацію соціально-економічного та політичного життя, що дозволило розглядати туристичний простір як джерело економічного розвитку. Як наслідок, туризм вплинув на інтенсифікацію соціально-економічних процесів, що призвело до формування стійких потоків в'їзного туризму в країні та підвищення її туристичної привабливості як туристичної дестинації. Приймаючи близько 25 мільйонів іноземців на рік протягом 2006–2013 років, Україна увійшла до десятки провідних туристичних напрямків світу, стала впливовим реципієнтом міжнародних відвідувачів. Просторова організація міжнародних туристичних зв'язків в Україні набула відносно налагодженої структури, що відображає основні геополітичні впливи.