

Список використаних джерел

1. Галкін Т., Артеменко Л. Інструменти діджитал маркетингу. *Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи*. 2023. URL: <https://confmanagement-proc.kpi.ua/article/view/271889> (дата звернення: 14.04.2025).
2. Офіційний сайт туристичної агенції «Join UP!» – <https://joinup.ua>
3. Тарасовський Ю. Внутрішній туризм. З початку війни понад 45% українців подорожували країною. *Forbes Ukraine*: вебсайт. 2023. URL: https://forbes.ua/news/vnutrishniy-turizm-z-pochatku-viyuni-ponad-45-ukraintsiv-podorozhuvali-krainoyu-08092023-15885?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 04.05.2025).

РОЛЬ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ У ПІДВИЩЕННІ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Куляс А. Р., здобувач вищої освіти

Ахмедова О.О., доктор наук з державного управління, доцент

Київський національний університет технологій та дизайну

Останні тенденції у сфері готельного бізнесу свідчать про те, що компанії, які оперативно впроваджують цифрові технології та ефективно адаптуються до нових діджитал-інструментів, демонструють динамічніший розвиток і стабільно високий попит серед споживачів. У зв'язку з цим цифрова трансформація наразі вважається одним із провідних напрямів розвитку індустрії гостинності, оскільки вона суттєво підвищує якість обслуговування та рівень задоволеності клієнтів.

За останніми оцінками, у 2024 році глобальний ринок онлайн-бронювання (включно з квитками, проживанням, пакетами та транспортом) становив приблизно \$566,7 млрд, а до 2025 року може зрости до \$648 млрд. – у середньому на 12,4% щорічно, з прогнозом зростання до \$942 млрд до 2029 року при CAGR 9,8% . [1].

Діджиталізація в готельному бізнесі трактується як впровадження сучасних цифрових технологій у щоденну операційну діяльність підприємств сфери гостинності з метою підвищення ефективності управління, зміцнення конкурентних позицій на ринку та, передусім, покращення якості взаємодії з клієнтами. У цьому контексті доцільно навести формулювання, запропоноване О. Грибіненко, який визначає діджиталізацію як процес трансформації, що охоплює впровадження цифрових інструментів для автоматизації бізнес-процесів, зростання продуктивності та підвищення ефективності комунікацій зі споживачами [2].

У сфері гостинності діджиталізація виконує функції автоматизації процесів, що в свою чергу, передбачає впровадження електронних ключів, безконтактну оплату, використання CRM-систем, що в сукупності покращує процес бронювання, реєстрацію та розрахунок гостей.

Вона також передбачає, використання аналітики Big Data та штучного інтелекту і допомагає готелям краще розуміти потреби гостей, адаптуючи сервіси під їхні вподобання та очікування. Завдяки збору та аналізу великих обсягів даних готелі прогнозують поведінку гостей, оптимізують ціноутворення, що допомагає покращувати якість обслуговування та пропонувати персоналізовані рекомендації. Це сприяє підвищенню рівня лояльності клієнтів, збільшенню доходів та покращенню конкурентоспроможності готельного бізнесу в умовах цифрової трансформації.

Діджиталізація відповідає й за інтеграцію розумних пристроїв в готелі, які знижують експлуатаційні витрати, оптимізують використання ресурсів і створюють комфортні умови для гостей. Наприклад, система може автоматично регулювати температуру відповідно до присутності людини в номері, налаштовувати освітлення відповідно до часу доби або індивідуальних вподобань гостей. Це не лише підвищує зручність для відвідувачів, а й сприяє екологічній відповідальності готелю.

Отже, впровадження цифрових технологій у готельний бізнес не лише сприяє підвищенню загальної ефективності діяльності підприємства, а й формує новий формат взаємодії з клієнтами, що позитивно впливає на рівень їхньої задоволеності та лояльності до бренду.

Аналізуючи роль цифровізації в індустрії гостинності, можна стверджувати, що її результативність передусім виявляється в автоматизації та оптимізації процесів обробки інформації. Це дозволяє зменшити ймовірність помилок при формуванні звітності, здійсненні розрахунків і прийнятті управлінських рішень, що є критично важливим для стабільного функціонування бізнесу.

Крім того, однією з ключових переваг цифрових рішень для готельних підприємств є впорядкування комунікацій з клієнтами. У сфері послуг, де якість взаємодії зі споживачем визначає конкурентоспроможність, цифрові інструменти відкривають можливості для удосконалення системи бронювання, персоналізації сервісу, оперативного надання зворотного зв'язку та загального підвищення якості обслуговування. Використання таких технологій, як CRM-системи, чат-боти, мобільні застосунки та автоматизовані платформи комунікації, дозволяє мінімізувати вплив людського фактору, пришвидшити реагування на запити клієнтів і забезпечити стабільно високий рівень сервісу.

Попри вагому кількість переваг, діджиталізації має і низку недоліків, основними з яких є – великі витрати та безпека даних. Так як використання інформаційно-цифрових технологій потребує значних витрат на забезпечення інфраструктури, а саме на закупівлю необхідного обладнання: програмне забезпечення, мережі, бази даних, комп'ютерне обладнання, безпекові заходи, тощо.

Застосування онлайн-бронювання, цифрових платіжних систем і персоналізованих маркетингових стратегій передбачає збір та зберігання великих обсягів персональних даних клієнтів. Це, у свою чергу, породжує потенційні ризики, пов'язані з витоком конфіденційної інформації або її неправомірним використанням, що може підірвати довіру споживачів і суперечити вимогам чинного законодавства щодо захисту персональних даних.

У зв'язку з цим цифрові технології відіграють ключову роль у розвитку готельної сфери: вони не лише оптимізують внутрішні процеси, а й значною мірою визначають рівень конкурентоспроможності підприємств у сучасному цифровому середовищі.

Список використаних джерел

1. Online Travel Booking Service Market Size, Share & Trends Analysis Report By Service Type (Vacation Packages, Transportation Booking), By Booking Method, By Device, By Region, And Segment Forecasts, 2022 – 2030 (2022). URL: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/online-travel-booking-service-market-report>.

2. Грибіненко О. Діджиталізація економіки в новій парадигмі цифрової трансформації. Міжнародні відносини. Серія «Економічні науки». 2018. № 16. С. 35–37. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3523. (дата звернення: 17.02.2025).