

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ: НОВІ МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ ГОТЕЛІВ ТА РЕСТОРАНІВ

Смик Оксана Степанівна

кандидат географічних наук,

асистент кафедри географії та менеджменту туризму,

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Українець Ангеліна Ігорівна

здобувачка першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Цифровізація туризму стала одним із ключових чинників трансформації туристичної індустрії, відкриваючи нові можливості для готелів і ресторанів, сприяючи підвищенню ефективності обслуговування та задоволеності клієнтів. У сучасних умовах бізнеси все частіше впроваджують інноваційні технології для адаптації до нових реалій, таких як пандемія COVID-19, зростання потреб у персоналізації та безконтактних послугах. Дана робота розглядає основні приклади цифрових рішень, які мають значний вплив на туристичний сектор, та аналізує їхні переваги й недоліки.

Мобільні ключі як безконтактне рішення для готелів. Один із найпоширеніших прикладів цифровізації в готельному бізнесі – це впровадження мобільних ключів, які замінюють традиційні карткові ключі. Ця технологія дозволяє гостям отримувати доступ до свого номера через смартфон, що значно спрощує процес реєстрації та входу в номер. Гості можуть уникати черг на рецепції та фізичних контактів із персоналом, що є особливо важливим у контексті соціального дистанціювання під час пандемій.

Мережа готелів Hilton впровадила систему мобільних ключів через свій додаток Hilton Honors, що дозволяє гостям використовувати свої смартфони для відкриття дверей номерів і отримання доступу до інших сервісів готелю. Це рішення підвищує зручність для клієнтів, оскільки їм не потрібно чекати на ключі або мати справу з втратою фізичної картки.

Marriott International також запровадила подібну технологію. Гості можуть використовувати додаток Marriott Bonvoу для безконтактного входу в номер, отримання доступу до тренажерного залу, басейну, та навіть замовлення обслуговування в номер через смартфон.

Переваги мобільних ключів:

- Зручність для гостей: Мобільні ключі дозволяють уникати черг на рецепції та швидко отримувати доступ до номерів і послуг готелю.

- **Безпека:** Можливість втратити фізичний ключ зменшується, а також знижується ризик підробки карткових ключів.
- **Економія ресурсів:** Відсутність потреби у виробництві фізичних ключів або їх заміні у разі втрати.

Однак є й деякі недоліки, зокрема залежність від стабільного інтернет-зв'язку та технологічна грамотність гостей. Незважаючи на ці обмеження, мобільні ключі є потужним інструментом у цифровізації готельного сервісу.

Інтерактивні платформи для бронювання та рекомендацій. Цифрові платформи для бронювання туристичних послуг стають дедалі популярнішими серед мандрівників. Вони дозволяють швидко і легко бронювати готелі, ресторани, екскурсії та інші послуги, часто використовуючи персоналізовані рекомендації на основі уподобань і відгуків користувачів. Найбільші платформи, такі як TripAdvisor, Booking.com і Airbnb, пропонують інтеграцію зі смартфонами та можливості взаємодії в реальному часі.

TripAdvisor запустив функцію «Контакт із гідом» через додаток, яка дозволяє туристам отримувати рекомендації на основі їхнього географічного розташування. Це дозволяє користувачам отримати інформацію про найкращі ресторани, готелі та пам'ятки, які знаходяться поруч, що значно полегшує процес пошуку та прийняття рішень.

Airbnb розробив систему рекомендацій, яка аналізує попередні бронювання користувачів та їхні вподобання для того, щоб пропонувати персоналізовані варіанти проживання. Цей інструмент дозволяє туристам знайти житло, яке найбільше відповідає їхнім очікуванням, навіть у маловідомих місцях [2].

Переваги таких платформ:

- **Персоналізація:** Використання великих даних і алгоритмів штучного інтелекту дозволяє платформам пропонувати туристам персоналізовані рекомендації.
- **Економія часу:** Туристам більше не потрібно витратити багато часу на пошук відповідних варіантів – все необхідне зібрано на одній платформі.
- **Покращення якості обслуговування:** Інтерактивність платформ забезпечує зворотний зв'язок з користувачами, що допомагає поліпшити сервіси на основі реальних відгуків.

Недоліком таких платформ може бути велика залежність від технічної інфраструктури та можливість нечесних відгуків, що інколи спотворює реальну картину.

Автоматизація в ресторанах: інтерактивні меню та кіоски самообслуговування. Ресторани також активно впроваджують цифрові технології для оптимізації обслуговування клієнтів і зниження витрат. Кіоски самообслуговування та інтерактивні меню стають дедалі

популярнішими, дозволяючи клієнтам самостійно оформляти замовлення та оплачувати їх без участі офіціантів.

Мережа ресторанів McDonald's впровадила інтерактивні кіоски самообслуговування, де клієнти можуть вибирати страви, оплачувати замовлення та отримувати квитанції без необхідності взаємодії з персоналом. Це не лише скорочує час на обслуговування, а й підвищує точність виконання замовлень.

KFC у Китаї застосовує технологію розпізнавання облич для створення персоналізованих пропозицій на основі попередніх замовлень клієнтів. Це дозволяє ресторанам надавати персоналізовані рекомендації та підвищувати лояльність клієнтів.

Переваги автоматизації:

- Підвищення ефективності: Ресторани можуть обслуговувати більше клієнтів за коротший час.
- Зменшення витрат: Зменшується потреба у великій кількості персоналу, що дозволяє бізнесам економити на заробітній платі.
- Зручність для клієнтів: Клієнти можуть уникати черг і оформлювати замовлення за допомогою зручних цифрових рішень.

Автоматизація в ресторанах приносить очевидні вигоди, проте може створювати труднощі для клієнтів, які не мають досвіду взаємодії з новими технологіями [1].

Висновок: Цифровізація туризму відкриває величезні можливості для готелів і ресторанів, допомагаючи їм не лише підвищувати якість обслуговування, але й адаптуватися до нових умов ринку. Мобільні ключі, інтерактивні платформи для бронювання, кіоски самообслуговування та віртуальні тури стають невід'ємною частиною сучасного туристичного бізнесу, що дозволяє забезпечити високий рівень персоналізації та безпеки. Однак впровадження таких технологій також потребує ретельної підготовки і здатності враховувати технічні аспекти та потреби клієнтів, щоб максимально реалізувати потенціал цифрових рішень.

Список використаних джерел:

1. Миронов Ю.Б. Цифровізація сфери туризму як актуальний тренд сучасності. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення» (м. Львів, 29–30 травня 2024 р.). Львів : Видавництво ЛТЕУ, 2024. С. 339–340.
2. Тютюнник К.Ю., Сисоєва Ю.М. Цифровізація та діджиталізація в індустрії гостинності та туризму. Матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. «Інновації, тренди та виклики в індустрії гостинності» (м. Львів, 4-5 травня 2023 р.). Львів : ЛТЕУ, 2023. С. 181–185.