

ІНТЕГРАЦІЯ ЦИФРОВИХ ТА ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНОГО СЕКТОРА СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Тітомир Л. А.

кандидат технічних наук,

доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Міжнародний університет

м. Одеса, Україна

Пріоритетні напрями інноваційної діяльності підприємств України, які зазначені Законом України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні», знаходять відображення у сучасній готельній індустрії у якості глобалізації, екологічності, розвитку цифрових, комунікаційних та інформаційних технологій, персоналізації і диверсифікації послуг. Сучасне готельне підприємство формується в результаті взаємодії організаційно-, техніко- та соціально-економічних відносин. Інтеграція інновацій у готельному бізнесі України спрямована на підвищення його конкурентоспроможності, енергоефективності, контролю якості сервісного обслуговування через впровадження екостандартів, цифрових та інноваційних технологій, спеціалізованих систем управління готелем і персоналом.

Інноваційна модель готельного сектора у сфері гостинності має свою концепцію, в якій визначені пріоритети та обґрунтовано якісні та кількісні критерії її подальшого розвитку. Елементами інноваційної концепції розвитку сфери готельного бізнесу є реалізація і впровадження науково обґрунтованих національних ІТ систем управління, новітніх цифрових технологій та їх комерціалізація на ринку готельних послуг [1].

Проведені дослідження ставили за мету аналіз розвитку і впровадження національних систем управління з використанням цифрових, інформаційних технологій та динаміку інтеграційних процесів діджиталізації готелів. Незважаючи на сьогодення готельного бізнесу України: більшість підприємств готельного господарства працюють в умовах нестабільності й підвищеного ризику, готельний сектор сфери гостинності не тільки зберігає життєздатність, а й адаптується до нових умов, формуючи нові цикли автоматизації і попиту. Цифрові та технологічні інновації це інтеграція PMS-систем у якості ефективного програмного забезпечення для управління готелем. Необхідність впровадження національних систем управління з використанням цифрових технологій у діяльність готельних підприємств обумовлена сучасними вимогами ринку

готельних послуг, наявністю посилення конкуренції у сфері якісного сервісного обслуговування відвідувачів. Саме тому, для науково обґрунтованого вибору підприємством національної ІТ системи управління, необхідно оцінювати внутрішні можливості її реалізації, очікувану користь від її впровадження, а також можливі ризики [2]. Актуальність і новизна сучасної діджиталізації готельного сектору сфери гостинності полягає у впровадженні та використанні цифрових технологій, національних ІТ систем управління готелів різних категорій, які за своєю функціональністю, мобільністю та розширеним інтерфейсом не поступаються іноземним програмам. [3]. Згідно проведеного аналізу цифровізації бізнес процесів та впровадження сучасних національних комплексних ІТ систем управління, для мережевих та готелів великої місткості більш ефективним є використання Servio HMS, OtelMS, Protel, Opera Cloud PMS (Oracle); для автоматизації систем управління малих та середніх готелів різної спеціалізації застосовують EasyMS, KWHotel, PMS Cloud, Cloudbeds; хмарний менеджер каналів та PMS, більш популярний серед засобів розміщення таких як котеджі, глемпінги, санаторії, бази відпочинку і це Beds24. [4]. Моніторинг діяльності готелів доводить, що готельний сектор сфери гостинності в Україні поступово розвивається: відбувається зростання кількості готелів (+9,1%), мотелів (+10,7%) та хостелів (+28,7%) за 2022–2026 роки. [5]. Проведений аналіз стану розвитку готельного бізнесу сфери гостинності дозволяє визначити основний напрям трансформації та процесної автоматизації: до 2022 року відбувався активний розвиток каналів онлайн-бронювання (Instagram, Facebook, SEO) та цифровізація маркетингу; станом на 2025 рік фіксується наявність процесів автоматизації на 96 нових об'єктах готельного бізнесу (технології self check-in/check-out, цифрового меню та додаткових готельно-оздоровчих послуг). Інтеграція чат-ботів, смарт-технологій у номерах готелю (використання голосового керування обладнанням, температурного режиму, освітлення, FaceID-системи розпізнавання облич) забезпечує комфорт та безпеку туристам. Сьогодні акцент зміщується на мінімізацію фізичних навантажень персоналу підприємства та автоматизацію сервісного обслуговування відвідувачів у якості впровадження безконтактних технологій [6].

Інноваційна стратегія подальшого розвитку готельного бізнесу буде спрямована на розробку ефективних шляхів інтеграційних процесів для реалізації нововведень, з врахуванням зовнішніх і внутрішніх факторів, що дозволить підвищити якість послуг до рівня міжнародних стандартів для забезпечення сталого розвитку підприємств та збільшити конкурентоспроможність України на світовому ринку послуг гостинності.

Література:

1. Тітомир Л.А., Д'яконова А.К., Трішин Ф.А., Коротич О.М., Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства. Економіка харчової промисловості., 2021. Т. 13. № 1. С. 62–66
2. Лисюк Т.В., Терещук О.В., Пасічник М.П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. Економіка та суспільство., 2022. № 40. С. 240–245
3. Диджиталізація готельного господарства України. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/d1712ddf-3218-4e15-b295-a25ae98a40d8/content> (дата звернення 17.04.2026)
4. Кращі системи управління готелями. URL: <https://bookmenow.pro/blog/top-hms-for-hotels> (дата звернення 18.04.2026)
5. Огляд готельного ринку України. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/6313/> (дата звернення 19.04.2026)
6. Автоматизовані системи управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3365> (дата звернення 18.04.2026)

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-614-3-1-121>

УПРАВЛІННЯ ІНКЛЮЗИВНІСТЮ: АДАПТАЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ПОСЛУГ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ ТА ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Топал А. О.

*здобувачка першого курсу другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 073 Менеджмент факультету менеджменту,
готельно-ресторанної справи та туризму*

Міжнародний університет

Наукова керівниця: Горбаньова В. О.

*докторка філософії з менеджменту,
старша викладачка кафедри менеджменту*

Міжнародний університет

м. Одеса, Україна

Процес повоєнного відновлення України вимагає переосмислення фундаментальних засад менеджменту у сфері послуг. Станом на 2026 рік інклюзивність перестала бути лише питанням соціальної відповідальності чи дотримання будівельних норм (ДБН). Вона трансформувалася у стратегічний актив, що відповідає пріоритетам, закладеним у державній