

# Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського



WYŻSZA SZKOŁA  
NAUK O ZDROWIU



# ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ: НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

*Збірник тез доповідей  
IV Всеукраїнської  
науково-практичної конференції  
молодих учених  
з міжнародною участю  
(30 травня 2024 року, м. Львів)*

м. Львів

30 травня 2024 року



**Рецензенти:**

доктор історичних наук, професор

**Наталія ЧОРНА**

*(Вінницький торговельно-економічний інститут  
Державного торговельно-економічного університету)*

доктор педагогічних наук, професор

**Мирослава ДАНИЛЕВИЧ**

*(Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського)*

*Рекомендувала до друку вчена рада*

*Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського  
(протокол № 8 від 13 червня 2024 р.)*

I 66

**Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика** : зб. тез доп.

IV Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених з міжнародною участю (30 травня 2024 року, м. Львів). – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2024. – 361 с.

У тезах доповідей IV Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених висвітлено результати досліджень пріоритетів і перспектив розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу; сучасні тенденції та регіональні пріоритети розвитку туризму в умовах глобалізації; соціально-економічні засади менеджменту та маркетингу індустрії гостинності; актуальні проблеми модернізації готельно-ресторанного господарства.

Матеріали будуть корисними для студентів, викладачів, науковців і працівників індустрії гостинності.

УДК 001.895:338.483.13:392.72(043)

*Матеріали публікуються в авторській редакції*

© Львівський державний університет

фізичної культури імені Івана Боберського, 2024

**Наталія Якименко-Терещенко**

д-р екон. наук, професор  
завідувачка кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу

**Тетяна Жадан**

канд. екон. наук, доцент  
доцент кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу

**Юлія Жадан**

канд. екон. наук, молодший науковий співробітник  
кафедри теорії і систем автоматизованого проектування

механізмів і машин

Національний технічний університет  
«Харківський політехнічний інститут»

## **СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ**

В останні роки готельна індустрія зазнала величезних змін. Інтернет, соціальні мережі, мобільні технології та інші інновації змінили спосіб взаємодії гостей з готелями. Відвідувачі закладів готельного господарства стали більш вимогливими і очікують від них значно більшого, ніж просто надання місця для ночівлі та відпочинку. Гостинність - це надання гостям незабутніх вражень, створення гостинного і комфортного середовища, що викликають у них відчуття піклування та цінності. Отже, індустрія гостинності потребує інноваційних ідей і концепцій, які можуть принести значну користь на шляху її розвитку.

Інновації в готельній індустрії - це впровадження новаторських ідей, продуктів, послуг, процесів та методів, спрямованих на поліпшення досвіду гостей, оптимізацію управління, підвищення конкурентоспроможності та забезпечення сталого розвитку готельного бізнесу. Вони включають в себе впровадження інновацій та новітніх технологій в процесах обслуговування та управління персоналом, дизайні та концепції готелю, екологічно чистих практик тощо. Використання та впровадження інновацій в закладах готельного господарства має велике значення для інтенсифікації їх розвитку, серед

яких: підвищення конкурентоспроможності, завдяки відмінності одного готелю від іншого і надання гостям персоналізованого досвіду; покращення враження гостей, оптимізація роботи персоналу та отримання конкурентних переваг на ринку гостинності; краща адаптація готельного продукту до потреб клієнтів шляхом збору та обробці даних про вподобання гостей; підвищення ефективності управління та зменшення витрат за рахунок оптимізації таких процесів, як реєстрація заїзду/виїзду, обслуговування номерів, керування енергоспоживанням тощо.

Основними тенденціями, які визначають інноваційний розвиток готельної індустрії у 2024 р., є наступні.

- 1) штучний інтелект - перетворення даних на персоналізований досвід;
- 2) чат-боти - еволюція підтримки клієнтів;
- 3) енергозберігаючі технології - прагнення до сталого розвитку;
- 4) голосові технології - повний контроль за допомогою простих команд;
- 5) безконтактне обслуговування - новий стандарт;
- 6) робототехніка - ефективність і покращений досвід;
- 7) доповнена реальність (AR) - переосмислення інтерактивності.

**Штучний інтелект (ШІ)** служить мозком для створення нових персоналізованих вражень та допомагає приймати найкращі управлінські рішення, які базуються на конкретній інформації, а не на простих припущеннях. ШІ аналізує минулі вподобання гостей, поведінку при бронюванні та моделі споживання, що дозволяє готелям сконцентруватися на задоволенні конкретних потреб кожного відвідувача.

**Чат-боти** — це цифрові союзники на основі штучного інтелекту, які не лише миттєво відповідають гостям, але й постійно навчаються та вдосконалюють свою точність. Наприклад, у гостя закладу розміщення можуть виникати питання щодо Wi-Fi, сніданку або просто потрібна порада, де знайти найкращу піцу. У цьому випадку чат-бот підтримує клієнта, який не тільки надає відповіді, але й збирає інформацію про конкретні вподобання цього гостя. Поєднання чат-боту та ШІ створюють комфортне та персоналізоване середовище перебування у готелі. Тому в трендах гостинності на 2024 рік вони однозначно займають одне з перших місць.

**Енергозберігаючі технології.** Сьогодні екологічність стоїть на першому місці, і готелі шукають способи мінімізувати свій вплив на навколишнє середовище. У 2024 р. головною тенденцією є прийняття екологічно чистих практик та впровадження готельних технологій, які покращують стійкість і сприяють енергозбереженню. У цьому контексті світлодіодні системи освітлення можна встановлювати у всіх зонах загального користування та готельних номерах, що значно скорочує споживання електроенергії та пов'язані з цим витрати. Розумні термостати і датчики на основі присутності автоматично регулюють температуру приміщення, що сприяє економії електроенергії та підвищенню ефективності роботи.

**Голосові технології.** Завдяки голосовим помічникам і пристроям з голосовою активацією, інтегрованим у готелі, гості можуть повністю контролювати свій досвід за допомогою простих голосових команд. Наприклад, у номерах за допомогою голосових технологій гості можуть керувати телевізором, регулювати штори та отримувати інформацію про готельні послуги. Крім того, голосові команди можуть бути включені в лобі, дозволяючи гостям запитувати голосового помічника про місцеві події, розклад транспорту або меню ресторану. Ця інновація спрощує щоденну взаємодію гостя і готелю.

**Безконтактне обслуговування.** Мобільна реєстрація та цифрові ключі дозволяють гостю швидко зареєструватися у готелі та отримати доступ до номеру. Але з'являються технології розпізнавання обличчя, які повністю усувають потребу у будь-якій фізичній взаємодії. Такий перехід до безконтактних послуг не лише спрощує щоденні операції, але й покращує досвід гостей, що робить його одним із головних трендів 2024 року.

**Робототехніка.** Все більше готелів, піклуючись про бездоганне обслуговування гостей та номерів впроваджують елементи робототехніки в гостинність серед яких: транспортування багажу, доставка їжі та напоїв без затримок. У 2024 р. автоматизація та робототехніка стануть ключовими елементами оптимізації операцій, підвищення ефективності та підняття досвіду гостей на більш високий рівень.

**Доповнена реальність** — це те, що повністю змінює спосіб взаємодії гостей із оточуючим середовищем. Гості можуть здійснити віртуальну екскурсію всім готелем, відмітивши найцікавіші місця та

пам'ятки архітектури, які варто відвідати. Доповнена реальність віртуально проведе гостей номерами готелю, забезпечуючи короткий огляд та допомагаючи прийняти остаточне рішення щодо місця їх майбутнього перебування.

Таким чином, розуміння сучасних тенденцій та перспектив інноваційного розвитку готельної індустрії дозволять закладу готельного господарства краще зрозуміти очікування та потреби гостей, що в свою чергу сприятиме їх лояльності та зміцненню конкурентних переваг на ринку гостинності, який постійно змінюється.

*Ключові слова:* інновація, інноваційні технології, готельна індустрія, готельний бізнес.

### **Список використаних джерел:**

1. Жадан Т. А. Сучасні тенденції та основні проблеми розвитку підприємств готельного господарства в Україні / Жадан Т. А., Жадан Ю. В., Соколова Є. Б. // Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва. –2022. – Вип. 101, ч. 2. – С. 234–246.

2. Бутенко А. О. Технологічні інновації в готельному бізнесі / Бутенко А. О., Жадан Т. А. // Стан та перспективи розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи : тези доп. Всеукр. студент. наук.-практ. конф. –Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2023. – С. 8–10.

3. Top 7 Hotel Innovation: Trends for 2024 [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.mews.com/en/blog/hotel-innovation-trends>