

**Бойко В.Є., бакалавр, Кабанець О.О., бакалавр, Пшеничний Б.М., бакалавр  
Колісниченко Т.О., доц.**

*Київський національний університет технологій та дизайну*

**ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ БЕЗКОНТАКТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ  
РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ  
В УМОВАХ COVID-19**

*Анотація.* В статті розглянуто ключові аспекти формування інноваційних напрямків розвитку сучасного готельного бізнесу в умовах COVID-19, а також активне впровадження сучасних технологій у діяльність готельних підприємств. Нові реалії потребують нових підходів та моделей бізнесу, використання найкращого світового досвіду, впровадження інноваційних технологій та послуг, які дадуть змогу адаптуватися до нових умов, а також розглянуто останні досягнення в діджиталізації і безконтактні технології дозволяють готелям гарантувати максимальну безпеку для своїх гостей.

**Ключові слова:** безконтактне обслуговування; готель; готельний бізнес; послуги.

**Boiko V., Kabanets O., Pshenychnyi B., Kolisnychenko T.**

*Kyiv National University of Technologies and Design*

**PRIORITY DIRECTIONS OF CONTACTLESS SERVICE OF DEVELOPMENT  
OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES OF HOTEL BUSINESS IN  
THE CONDITIONS OF COVID-19**

*Abstract.* The article considers the key aspects of the formation of innovative directions for the development of modern hotel business in the conditions of COVID-19, as well as the active introduction of modern technologies in the activities of hotel enterprises. New realities need new approaches and business models, use of the best world experience, introduction of innovative technologies and services which will allow to adapt new conditions, and also the latest achievements in digitalization and contactless technologies allowing hotels to guarantee the maximum safety for the guests.

**Keywords:** contactless service; hotel; hotel business; services.

**Вступ.** У всьому світі змінило діяльність усіх суб'єктів господарювання поширення загрози COVID-19. Сучасні технології широко увійшли до готельного бізнесу, дозволяючи створювати послуги високого рівня. Стрімкість і глибина розвитку готельного бізнесу в Україні тісно пов'язаний із появою та імплементацією прогресивних інструментів управління бізнес-процесами. Готельна сфера послуг має невичерпний потенціал для прогресу та вносить вагомий вклад в економіку країни, а також забезпечує масштабні інвестиції у туристичній привабливості регіонів. Однак цю ситуацію різко змінило введення карантину через поширення пандемії. Весь готельний бізнес поніс значні збитки від впровадження карантину і був змушений згорнути свою діяльність відразу з хвилиною COVID-19. Активне впровадження сучасних технологій у діяльність готельних підприємств є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері. Готельний бізнес постраждав найбільше, адже ці види діяльності спрямовані на безпосередній контакт із людьми. Пандемія змусила людей приділяти пильну увагу здоров'ю, і все свідчить, що тенденція збережеться протягом багато часу. Експертні автори статей про майбутнє гостинності стверджують, що «чистота» – головне слово галузі у 2021 році. А опитування Олівера Уаймана показало, що більшість людей обирають готель, ґрунтуючись на якості прибирання та рівні безпеки для здоров'я. У нинішній ситуації в період пандемії, що не

закінчується, вкрай важливо адаптуватися, щоб пережити кризу для однієї з найбільш постраждалих галузей – готельного бізнесу.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є оцінка тенденцій розвитку готельного бізнесу в сучасних умовах та визначення перспектив розвитку галузі в умовах пандемії COVID-19 на основі безконтактного обслуговування.

**Результати досліджень.** 2020 рік змусив усіх нас переглянути пріоритети. Слабкий попит буде змушувати готельні компанії впроваджувати інноваційні рішення, щоб знайти нові джерела доходів, задовольняючи попит з боку нових категорій клієнтів, які раніше не користувалися їх послугами, або надаючи нові послуги, надаючи офісний простір людям, які працюють в «віддаленому режимі») [1, 2]. Виникнення пандемії COVID-19 змінило весь наш світ, змусивши компанії адаптуватися до нових вимог соціального дистанціювання.

Це не могло не вплинути на таку клієнтоорієнтовану сферу, як готельний бізнес. Сучасні тенденції у готельному бізнесі тісно пов'язані з технологіями, що захопили світ. Для забезпечення ефективного функціонування підприємств готельного господарства виникає необхідність наукового обґрунтування стратегій їх розвитку, які кореспондуються із передовим світовим досвідом та вдалою практикою вітчизняних підприємств-лідерів.

Готелі по всьому світу та в Україні випробували безліч інструментів, щоб компенсувати втрати в бізнесі та забезпечити безпеку тих, хто ще може подорожувати. У 2021 році інновації допоможуть покращити якість обслуговування клієнтів, а також забезпечити безпеку для здоров'я та чистоту. Яскравий приклад застосування технологій у гостинності – заселення повністю безконтактний готель за допомогою електронного ключа.

Безконтактне обслуговування – один із найпоширеніших способів збереження бізнесу підприємствами під час COVID-19. Багато готелів зараз намагаються переходити на «безконтактне» обслуговування, коли додатки та роботи замінюють персонал, щоб знизити ризик передачі інфекції від людини до людини. Фактично, ця концепція дебютувала до COVID-19 і була доступна в багатьох країнах по всьому світу. Однак зараз ця концепція набула масової популярності як рішення для готелів, які продовжують приймати гостей. Впровадження інноваційних рішень закладів розміщення, які в більшій мірі орієнтуються на прийом іноземних туристів та осіб, які подорожують з діловими цілями безконтактні послуги у всіх готелях по всьому світу є досить актуальним напрямком сьогодні. Зокрема, всі транзакції тепер здійснюються безготівковим розрахунком, також гості можуть вибрати собі номер кімнати до прибуття. Процедура реєстрації заїзду та виїзду, освітлення номера, замовлення розваг контролюються за допомогою смартфона гостя.





Основне призначення системи мобільного доступу – це спрощення та прискорення процедури заселення гостей у номери готелів. Вона ефективно застосовується і для доступу авторизованих співробітників до закритих від сторонніх зон складських та інших спеціалізованих приміщень. Дослідження тенденцій розвитку глобальної та вітчизняної індустрії гостинності [1] доводять, що ключовими трендами та тенденціями, які діють як реакція на пандемію коронавірусу, є наступними, які наведено в табл. 1.

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 операційну 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.

Таблиця 1

**Характерні особливості ключових тенденцій і трендів в індустрії гостинності**

№	Найменування тенденцій в індустрії гостинності	Характерні особливості тенденцій гостинності
1	2	3
1.	<p align="center">Безпека та гігієна</p> 	Низка тенденцій в індустрії гостинності, які пов'язані з безпекою та гігієною, які набули особливого значення з появою COVID. Маркетингові заходи в гостинності також повинні підкреслювати заходи безпеки та гігієни, які вживаються у закладі, що сприятиме збільшенню бронювання.
2.	<p align="center">Безконтактні платіж</p> 	Найбільші тенденції гостинності, які стосуються зменшення дотиків, а безконтактні платежі – один із найбільших прикладів цього. Пандемія коронавірусу також збільшила попит на безконтактні платежі, які розглядаються зараз як необхідність, а не розкіш.
3.	<p align="center">Голосовий пошук і голосовий контроль</p> 	Його застосування стає все більш поширеним серед клієнтів, які шукають та бронюють готелі. Голосове управління може використовуватися для управління пристроями в готельному номері. Так, розумні колонки можуть надати гостям відповіді на запитання, відповісти на голосові запити щодо увімкнення світла та пристроїв у приміщенні, що також сприятиме дотриманню безпеки та гігієни.
4.	<p align="center">Доставка їжі та напоїв у номер (Room SERVIS)</p> 	Багато ресторанів та закладів з організації харчування при готелі пристосувались до ситуації COVID, збільшивши обсяги доставки їжі та напоїв у номер. Ключовою частиною управління гостинністю в епоху COVID є пошук нових інноваційних способів вразити клієнтів. Так, бари вивчають способи доставки напоїв у номер готелю, ресторани все частіше, пропонують додаткові послуги, включаючи свічки, квіти, подарунки, компліменти від шеф-кухаря або QR-коди з плейлистами Spotify.

Продовження табл. 1

1	2	3
5.	<p>Роботи в налаштуваннях готелів та ресторанів</p> 	<p>Готелі, ресторани та подібні заклади можуть використовувати роботів для привітання клієнтів та надання інформації про них, або для процесів безпеки. В готелях роботи використовуються для обслуговування номерів, для прибирання та інших господарських робіт. Ресторани можуть використовувати роботів для замовлень та обслуговування, що може бути особливо корисно в умовах COVID.</p>
6.	<p>Чат-боти</p> 	<p>Чат-боти – це ще одна з основних тенденцій гостинності, пов'язана із обслуговуванням клієнтів, що є особливо корисним для швидкого реагування на запитання в умовах недоступності персоналу. Так, чат-боти зможуть за лічені секунди відповісти на найважливіші питання, які виникатимуть у клієнтів.</p>
7.	<p>Віртуальні тури</p> 	<p>Віртуальна реальність посідає одне з найбільш захоплюючих напрямків гостинності, забезпечуючи потенційним гостям готелю чи відвідувачам ресторану при готелі, можливість краще зрозуміти наявні можливості закладу.</p>
8.	<p>Мобільна послуга реєстрації</p> 	<p>Пропозиція послуги мобільного заселення є однією з найбільш корисних тенденцій гостинності для зменшення потреби в контакті від людини до людини, і це є особливо важливою концепцією в контексті пандемії COVID.</p>
9.	<p>Місцевий колорит</p> 	<p>Багато туристів або мандрівників хочуть відчутти справжній колорит життя міста, яке відвідують. Готелі можуть пропонувати місцеві продукти. Більше того, туристичні агенти та туроператори можуть допомогти мандрівникам взяти участь у місцевих заходах.</p>
10.	<p>Здорова та органічна їжа та напої</p> 	<p>Тенденції вживання здорової їжі та напоїв для ресторанів при готелі означає переробку меню з більш здоровими варіантами, включаючи безглютенові, безмолочні, з низьким вмістом жиру, вегетаріанські, веганські та органічні страви. Ця тенденція поширюється на готелі, послуги харчування і на відпочинок, для обслуговування номерів, пропозиції здорових напоїв, що продаються у барах при готелі.</p>

Закінчення табл. 1

1	2	3
11.	<p align="center"><b>Екологічність</b></p> 	<p>Приклади цього – від ресторанів, що рекламують їх вегетаріанські та веганські страви, до готелів, які використовують «економні лампочки» та «економне опалення» для економії енергії. У секторі розміщення також приймаються рішення щодо використання більш екологічних матеріалів.</p>
12.	<p align="center"><b>Персоналізація</b></p> 	<p>Все більша кількість гостей готелю хоче, щоб до них ставились як до людей, а не просто до чергового анонімного клієнта. У готелях повторним клієнтам може бути автоматично надано аналогічні послуги, також їх може особисто привітати співробітник після прибуття, використовуючи технологію GPS та данні бронювання.</p>
13.	<p align="center"><b>Розумні готелі</b></p> 	<p>Розумний готель може дозволити гостям керувати опаленням або кондиціонером зі свого телефону або увімкнути телевізор, віддавши голосову команду розумному динаміку. Розумні кімнати автоматично регулюють яскравість лампочок або температуру радіатора, щоб підтримувати оптимальні умови</p>
14.	<p align="center"><b>Штучний інтелект</b></p> 	<p>Одним з прикладів є чат-боти на основі штучного інтелекту, які можна використовувати для взаємодії з клієнтами в Інтернеті, усуваючи тривалі очікування та надаючи швидкі, розумні відповіді на запитання. Також можна використовувати для сортування даних, автоматичного внесення змін у процеси тощо.</p>
15.	<p align="center"><b>Доповнена реальність</b></p> 	<p>В останні роки доповнена реальність виникла як важливий маркетинговий інструмент, що дозволяє закладам гостинності змінити спосіб сприйняття споживачами середовища, в якому вони перебувають. Сьогодні міленіали є домінуючим поколінням споживачів, і вони частіше, ніж попередні покоління, використовують цифрові технології та купують такі послуги, такі як віртуальна реальність та пристрої доповненої реальності.</p>
16.	<p align="center"><b>Електронні замки для готелів</b></p> 	<p>Готельні замки оснащені безконтактним зчитувачем RFID з підтримкою Bluetooth (опція), що робить їх використання зручним як для гостей, так і персоналу. Будь-який гість зможе потрапити у свій номер чи спільну зону за допомогою мобільного ключа, просто скориставшись своїм смартфоном. Співробітники готелю отримують доступ за рахунок смарт-карток RFID, на які записуються всі події. Це дозволяє підвищити рівень контролю персоналу. За потреби аварійного доступу передбачена можливість механічного або електронного відчинення дверей.</p>

**Висновки.** До факторів, які істотно змінюють функціонування закладів гостинності в сучасних умовах, можна віднести підвищену увагу до заходів безпеки та гігієни, необхідність оптимізації бізнес-процесів, розвиток віртуальної і доповненої реальності, розширення асортименту послуг та нових форматів закладів гостинності, розвиток доставки, орієнтація на екоскладову, зміна ставлення до мобільності, підвищені вимоги до персоналу. Дослідження говорять про посилення ролі цифровізації і мілленіалов в її розвитку. Персоналізація сервісу готельних підприємств досяжна тепер не через особисте спілкування гостей з співробітниками, а через інформаційні технології і цифрову систему комунікацій, в т.ч. голосові сервіси, цифрові вивіски, чат-боти, роботу з біометричними даними для безконтактних форм взаємодії.

#### Список використаної літератури

1. Восстановление гостиничной отрасли в Европе в 2021 году будет фрагментарным и неполным. URL: [https://www.eulerhermes.com/ru\\_RU/news/ehru\\_gostinnichnyy\\_biznes\\_v\\_europe.html](https://www.eulerhermes.com/ru_RU/news/ehru_gostinnichnyy_biznes_v_europe.html).
2. The hotel California effect: european hospitality is looking for people to stay. URL: [https://www.eulerhermes.com/content/dam/onemarketing/ehndbx/eulerhermes.com/en\\_gl/erd/publications/pdf/2021\\_03\\_23\\_EuropeanHospitality\\_COMPRESSED.pdf](https://www.eulerhermes.com/content/dam/onemarketing/ehndbx/eulerhermes.com/en_gl/erd/publications/pdf/2021_03_23_EuropeanHospitality_COMPRESSED.pdf).
3. Ринок готелів в Україні після карантину: ринок тільки починає відновлюватися. URL: <https://100realty.ua/uk/articles/rinok-goteliv-v-ukraini-pislakarantynu-rinok-tilki-pocinae-vidnovluyatisa>.
4. Ресторанний бізнес: ринок в епоху COVID. URL: <http://bizrating.com.ua/20/articles/1328/index.html>.
5. Мало гостей і дуже жорсткі перевірки: як ресторанний бізнес пережив півроку карантину. URL: <https://delo.ua/business/kak-restorannyj-biznes-perezhil-pjatmesjacev-ka-372150/>
6. Гостиничный бизнес в Украине понес серьезные убытки из-за пандемии – отельеры. URL: <https://www.ukrinform.ru/rubric-tourism/3174594-gostinichnyj-biznes-vukraine-pones-sereznyie-ubytki-iz-za-pandemii-otelery.html>.
7. Обзор рынка отелей: как восстанавливаются гостиницы Украины. URL: <https://thepage.ua/real-estate/gostinichnyj-rynok-ukrainy-glavnye-trendy-za-1-polugodie2020-goda>.
8. Ніколайчук О. А. Антикризове управління прибутковістю підприємств сфери гостинності в умовах covid. *Торгівля та ринок України*. 2020. Вип. 2 (48). С. 59–68.
9. Hospitality Trends: The Latest Trends in The Hospitality Industry. URL: <https://www.revfine.com/hospitality-trends/>