

ефективно використовувати потенціал регіону, а запровадження інноваційних фінансових механізмів буде сприяти формуванню ефективного управління туристичною галуззю регіону і створенню конкурентоспроможного туристичного простору Сумщини. Усі ці чинники будуть сприяти більш стабільному розвитку економіки регіону.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Грант на власну справу. URL : <https://www.dcz.gov.ua/people/micro> (дата звернення : 02.11.2025).
2. Інформаційний портал Сумської міської ради. URL : https://smr.gov.ua/images/documents/Proekty/Poriadok_sesii/2022/19_ses_23.02.22/2/66.pdf (дата звернення : 12.11.2025).
3. Мальська М. П., Рутинський М. Й., Білоус С. В., Мандюк Н. Л. Економіка туризму: теорія та практика. Київ : Центр учбової літератури. 2014. 539 с.
4. Місто за вікенд. URL : https://ua.igotoworld.com/projects/tic/sumy/#google_vignette (дата звернення : 10.11.2025).

А. О. Калініченко,

*Вільнюський державний університет,
м. Вільнюс, Литва*

В. С. Косик

*Сумський державний педагогічний університет
імені А. С. Макаренка*

ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

У статті розглядаються сучасні умови та технології управління, які тісно взаємодіють з готельним господарством. Проаналізовано вплив на ефективність роботи готелів, оптимізацію бізнес процесів та покращення в обслуговуванні якості гостей. Досліджено вплив основних тенденції сучасних технологій управління в готельному господарстві.

Ключові слова: готельне господарство, технології управління, цифрова трансформація, PMS

The article examines modern conditions and management technologies that closely interact with the hotel industry. The impact on the efficiency of hotel operations, optimization of business processes and improvement in guest service quality is analyzed. The impact of the main trends of modern management technologies in the hotel industry is studied.

Keywords: hotel industry, management technologies, digital transformation, PMS

Постановка проблеми. На сьогоднішній день, готельне господарство стало більш сучасним і функціональним за всю історію розвитку, особливо в умовах війни, конкуренції та швидких темпів цифровізації.

Відвідувачі готелів очікують надшвидкісного обслуговування та сервісу, якісних послуг та зручних цифрових інструментів. Це зумовлює необхідність у впровадженні технологій, які забезпечують автоматизацію, ефективність та підвищення якості обслуговування. Основна проблема полягає у виборі технологічних рішень які повністю підходять і імплементації їх у традиційні бізнес-процеси готелів.

Мета роботи. Зробити аналіз сучасних технологій в готельній індустрії та пояснити їх роль у підвищенні конкурентоспроможності закладів гостинності

Виклад основного матеріалу. Property Management System (Система Управління Нерухомістю) – є одним із ключових напрямів цифрової трансформації готельного бізнесу, вона є системою яка забезпечує автоматизацію та оптимізацію бізнес-процесів, пов'язаних з управлінням нерухомістю, особливо в готельному бізнесі. Найбільш популярною у використанні є система Cloudbeds працюють на базі хмарних технологій, що дає змогу готелям доступно та безпечно керувати даними. Ця Система є дуже доступною, тому що є можливість керування готелем з будь-якого місця і працювати віддалено.

Найбільша перевага є у прийнятті рішень у реальному часі. З допомогою цієї системи можна легше масштабуватись. Дана система має автоматичні оновлення і залишається завжди актуальною.

Як результат, система має підвищену безпеку даних і вони зберігаються у інфраструктурі, що може забезпечити більший контроль. Має можливість легкого поєднання PMS з вже існуючим обладнанням на місці. Вибір правильної системи визначається розміром готелю, бюджетом на впровадження та бажаним рівнем контролю [3].

На сьогоднішній день, також впроваджуються системи електронного документообігу, які роблять роботу легше, швидше та зменшують ризик помилок, вони мають назву **CRM-системи**. Вони дозволяють будувати індивідуальну взаємодію з гостями, зберігати їхні вподобання та формувати програми лояльності. Ця

Система є дуже доступною, тому що є можливість керування готелем з будь-якого місця і працювати віддалено. Найбільша перевага є у прийнятті рішень у реальному часі .

З допомогою цієї системи можна легше масштабуватись. Також у наявності цієї системи є автоматичні оновлення і система залишається завжди актуальною. CRM допомагає поєднувати в одну базу дані які отримують з різних джерел. В системі зберігаються контакти, переваги гостей, інформація про минулі візити які дозволяють отримувати потреби клієнтів. CRM дозволяє вести комунікацію з гостями напряду через систему і ставити задачі робітникам готелю та відслідковувати їх виконання. Такий підхід підвищує швидкість і ефективність в обслуговуванні клієнтів. Насамперед CRM допомагає систематизувати інформацію про стан перебування в готелі та надсилати повідомлення гостям до заїзду і після виїзду , інформувати про нові послуги і спеціальні акції. Наприклад, за 24 години до заїзду в готель, гість отримує push повідомлення що він/вона має можливість забронювати додаткові послуги, зазвичай, це парковка при готелі, трансфер чи екскурсії, в деяких випадках спа з масажем. На TripAdvisor, CRM допомагає автоматично слідкувати за відгуками в готелі і швидко на них реагувати. Аналізуючи зібрані дані CRM допомагає виявляти переваги клієнтів та дозволяє співробітникам завчасно налагоджувати пропозиції які потім автоматично відсилаються відвідувачам готелю [4].

Як результат, система має підвищену безпеку даних і вони зберігаються у інфраструктурі, що може забезпечити більший контроль. І є можливість легко поєднати PMS з вже існуючим обладнанням на місці. Вибір правильної системи визначається розміром готелю, бюджетом на впровадження та бажаним рівнем контролю.

Big Data та аналітичні платформи є одним з найважливіших елементів в управлінні які допомагають прогнозувати попит, оптимізувати ціни за допомогою технологій revenue management і приймати рішення на основі даних які маємо. Більше того, мобільні додатки дозволяють гостям готелів робити реєстрацію онлайн, користуватися електронними ключами та замовляти додаток лав послуги. Технології смарт номерів (інтернет речей, сенсорні системи керування комфортом) підвищують рівень безпеки та персоналізації у проживанні і роблять це найшвидшою технологією [2].

Грандіозний потенціал має використання чат ботів та систем штучного інтелекту, вони автоматизують спілкування з гостями та зменшують навантаження на персонал ресепшену, як результат, у них є більше часу якісно його використати для інших клієнтів в самому готелі. Роботи також використовують для прибирання та доставки речей у номер у найтехнологічніших готелях.

Імплементація цих технологій забезпечує підвищення ефективності внутрішніх процесів готелю, зменшення витрат, розвинутий сервіс та підвищення задоволеності гостей, ці всі чинники дуже важливі у готельному господарстві [1].

Висновки. Нові технології в управлінні мають дуже важливу роль у розвитку готельного бізнесу та галузі в цілому і переході до цифрової моделі функціонування. Інтеграція систем таких як CRM, PMS та інших сервісів і аналітичних платформ дозволяє оптимізувати операційні процеси, підвищити ефективність клієнтського сервісу та забезпечити стійкий розвиток готелів в умовах зростаючих вимог ринку. Подальші дослідження мають спрямовуватися на вивченні якості різних технологічних процесів та рішень і адаптацією їх до українських реалій та українського ринку. В кінці кінців, в світі будуть застосовуватись технології штучного інтелекту задля спрощення умов у наймання персоналу, зменшення витрат на робочу силу і меншого реального спілкування між людьми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Парубець О. Технологічні інновації в готельному бізнесі: вплив сучасного обладнання на якість обслуговування. *Економіка та суспільство*. 2024. № 64. URL : <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-15> (дата звернення : 10.11.2025).
2. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання дев'яте / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю., проф. Барського Ю.М., доц. Лепкого М. І. Луцьк : ВІП Луцького НТУ, 2023. 388 с.
3. Chris Anderson. Xiaqing Xie. Improving Hospitality Industry Sales: Twenty-Five Years of Revenue Management. *Cornell Hospitality Quarterly*. Volume 51, Issue 1. 2010. URL : <https://doi.org/10.1177/1938965509354697> (date of application : 05.11.2025).
4. Elshan Orujov. Evolving Dynamics of Globalization in the 21st Century - Technological, Cultural and Sustainable Development. *Sciences of Europe No 157*. 2025. Pp. 22 – 26. DOI : 10.5281/ZENODO.14744895 (date of application : 12.11.2025).