

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему **«УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ»**

на матеріалах **ГОТЕЛЮ IBIS LVIV CENTER**

Студентки 5 курсу, 508 групи
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа» освітньої
програми «Готельно-ресторанна
справа»

підпис студента

Вінтоник Юлії

Науковий керівник
канд. техн. наук, доцент

підпис керівника

Паламарек Карина
Вікторівна

Завідувач кафедри
канд. техн. наук, доцент

підпис

Паламарек Карина
Вікторівна

Чернівці - 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ГОТЕЛЯХ	4
1.1 Сутність і роль цифрових технологій у сучасному обслуговуванні споживачів.....	4
1.2 Основні види цифрових технологій для обслуговування споживачів ...	7
1.3 Практичний досвід впровадження цифрових технологій в готелях	9
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛІ IBIS LVIV CENTER	15
2.1 Характеристика готелю Ibis Lviv Center	15
2.2 Аналіз впровадження цифрових технологій обслуговування споживачів у готелі Ibis Lviv Center	18
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛІ IBIS LVIV CENTER	23
3.1 Рекомендації щодо впровадження нових цифрових рішень в готелі Ibis Lviv Center	23
3.2 Стратегії навчання персоналу готелю Ibis Lviv Center роботі з цифровими технологіями	31
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	33
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	34
ДОДАТКИ	37

ВСТУП

Готельна індустрія в останні роки зазнає змін завдяки впровадженню інноваційних цифрових технологій, таких як додатки для гостей, чат-боти, штучний інтелект тощо. Ця цифрова еволюція означає нововведення в способах надання та управління готельними послугами, а також суттєво впливає на зміну в очікуваннях споживачів. Сучасні споживачі очікують зменшення часу на опрацювання запитів, персоналізований підхід та покращення надання готельних послуг. Вимоги споживачів до якісних сервісних послуг зростають і все більше підприємств готельного господарства переосмислюють способи надання послуг обираючи інноваційні бізнес-моделі.

Цифрові технології змінили способи, якими споживач шукає інформацію про готель, купує готельні послуги. При цьому самі готелі отримують змогу збирати інформацію про гостя та шукати шляхи для привернення уваги клієнтів. Варто враховувати адаптацію та навчання персоналу при впровадженні цифрових технологій обслуговування.

Все більше вітчизняних та зарубіжних науковців присвячують свої роботи створенню цифрових технологій в діяльність готелів, серед них: К.В. Паламарек [3, 7, 9], К.Ю. Коршунова [4], Я. Пукач [8], М. Wynn, С. Lam [13] та ін.

Враховуючи все вище зазначене, метою кваліфікаційної роботи є аналітичний огляд впровадження цифрових технологій в діяльність готелів та надання рекомендацій щодо удосконалення цифрових технологій обслуговування споживачів в готелі Ibis Lviv Center.

Об'єктом досліджень є цифрові технології. Предмет дослідження: цифрові технології обслуговування споживачів в готелях, готель Ibis Lviv Center, практичні рекомендації для вдосконалення цифрових технологій обслуговування в готелі Ibis Lviv

Структура кваліфікаційної роботи містить вступ, три розділи (розділ 1 – теоретичні основи та аналіз об'єкта дослідження, розділ 2 – вивчення

предмету дослідження, розділ 3 – надання практичних рекомендацій для удосконалення роботи готелю Ibis Lviv Center), висновки та пропозиції, список використаних літературних джерел та додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ГОТЕЛЯХ

1.1 Сутність і роль цифрових технологій у сучасному обслуговуванні споживачів

Індустрія гостинності переживає значні зміни завдяки прогресу технологій. До розвитку інноваційних способів, обслуговування спілкування з клієнтами відбувалося переважно особисто персоналом в готелі або по телефону. Традиційними були паперові записи про заїзд/виїзд, ручне бронювання та замовлення обслуговування номерів. Відповідно до проведених досліджень таке обслуговування призводило до значної кількості помилок, неефективного управління часом і меншого задоволення гостями готелю. Крім того, при цьому використовувалась значна кількість паперу (меню, інформації про номери, про додаткові послуги), що негативно впливало на навколишнє середовище.

Сучасні технології, а саме застосування цифрових інструментів при обслуговуванні споживачів дозволяють автоматизувати процеси, забезпечити миттєвий зв'язок із персоналом готелю та персоналізацію послуг, раціоналізувати вплив на екологію. Згідно з опитуванням Hospitality Technology [12], 73% готелів планують інвестувати більше в технології для покращення обслуговування гостей і отримання позитивних відгуків. Цифрові технології, які розроблені для готелів не тільки дають змогу ефективніше керувати бронюванням і обслуговуванням номерів, але й пропонують такі функції, як цифрові путівники по місту, бронювання ділових заходів і персоналізовані послуги на основі вподобань клієнтів.

Згідно з матеріалами звіту Deloitte Digital Enablement Report [11] впровадження цифрових технологій обслуговування залежить від

керівництва готелю і розуміння цінності впливу даного нововведення на результати діяльності закладу розміщення. Представники Sabre Hospitality Solutions вважають, що сучасні підприємства готельного господарства повинні активно використовувати можливості цифрових розробок та інновацій (рис. 1.1).





Рис. 1.1 Переваги впровадження цифрових технологій в готелях

Ці платформи не тільки відповідають на запити, але й передбачають потреби, пропонуючи персоналізовані рекомендації та послуги, тим самим зменшуючи залежність від фізичного персоналу та підвищуючи задоволеність гостей, адже за даними опитування [18] відмовляться від послуг готелю 17% гостей після одного невдалого досвіду. При цьому 59% перестануть відвідувати готель після декількох негативних подій або незадовільного досвіду обслуговування. Завдяки цифровим технологіям готелі мають більше можливостей, ніж будь-коли, щоб розуміти потреби, розчарування та мотивацію своїх гостей і забезпечувати найкращі умови перебування в засобі розміщення.

Збільшується продуктивність і зменшується виснаження персоналу за допомогою впровадженні інновацій в сфері цифрових технологій. Підвищення безпеки є важливим фактором в сучасному середовищі. За даними опитування представників світових готельних мереж 61% респондентів заявили, що їхнім пріоритетом є впровадження нових технологій для кращого обслуговування клієнтів, а 84% - вже 2020 році передбачили у штатному розкладі персонал для керування цифровими технологіями обслуговування споживачів. Опитування гостей готелів показало, що 70% респондентів віком від 18 до 35 років надають перевагу безконтактному гостьовому досвіду і використанню цифрових технологій.

Щоб ефективно оцінити рентабельність інвестицій у цифрові технології та довгострокові переваги необхідно враховувати наступні фактори:

I. Витрати на початкові інвестиції (вартість придбання технології, витрати на встановлення та навчання персоналу).

II. Операційні витрати (поточні витрати, такі як обслуговування, оновлення та підтримка).

III. Розрахунок рентабельності інвестицій (порівняння чистого прибутку, отриманого технологією, із загальними інвестиційними витратами).

Підприємства готельного господарства, які не враховують сучасні тенденції цифрових технологій обслуговування пропускають можливості для оптимізації операцій і скорочення непотрібних витрат, а також втрачають гостей, які очікують сучасних зручностей. Це все призводить до послаблення позицій готелю в конкурентному середовищі.

1.2. Основні види цифрових технологій для обслуговування споживачів

Сучасні цифрові технології обслуговування споживачів постійно розвиваються і змінюються в залежності від потреб споживачів і підприємств, адже основна мета використання даних технологій – це покращення досвіду гостей готелю, автоматизація процесів обслуговування і підвищення ефективності обслуговування.

Основні види цифрових технологій для обслуговування споживачів наведено на рис. 1.2.

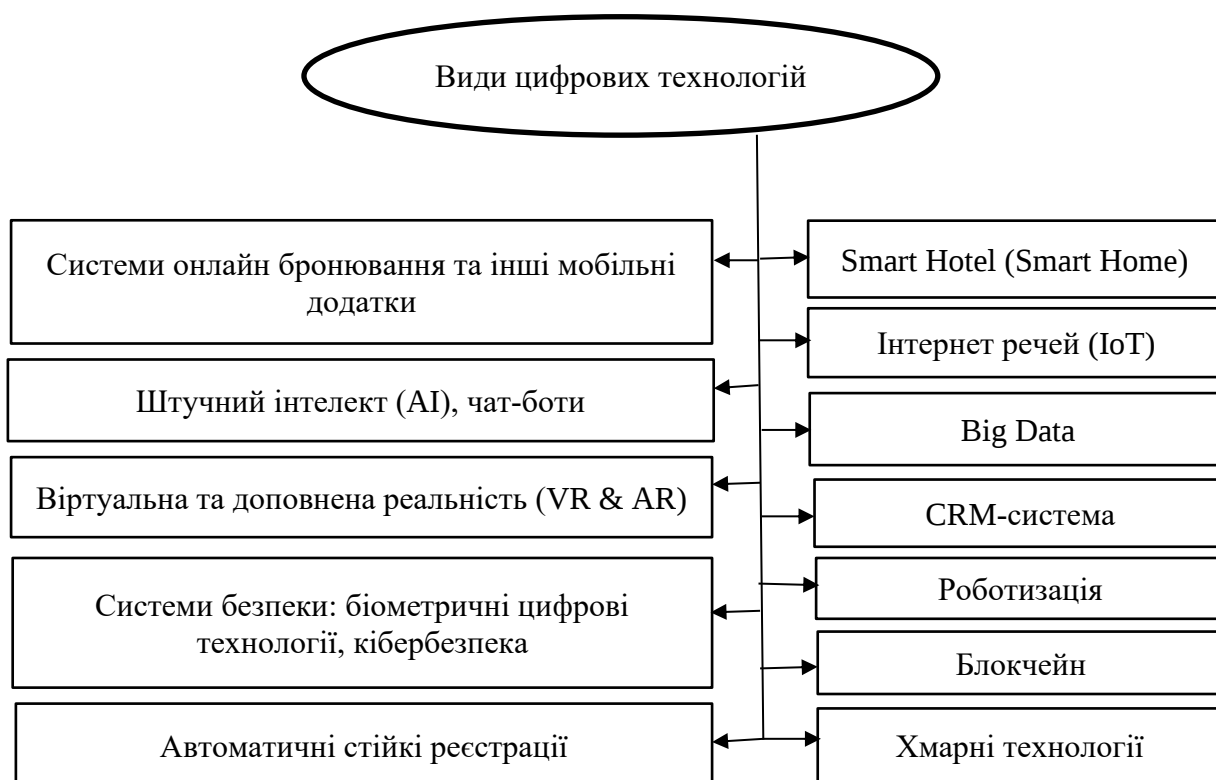


Рис. 1.2 Види цифрових технологій для обслуговування споживачів

Мобільні додатки готелів виявилися виграшним рішенням як для споживачів, так і для готельєрів. Ними легко та зручно користуватись, а також вони пропонують безмежні можливості по обслуговуванню споживачів. Гості можуть бронювати послуги та перевіряти статус бронювання, здійснювати оплату, замовляти послуги Room service.

Згідно з дослідженням Criteo, 80% бронювань готелів здійснюється через мобільні програми. Мобільні програми, зокрема, забезпечують 41% трафіку в останню хвилину. Це чітко свідчить про популярність додатків для бронювання готелів.

За прогнозами у 2025 році штучний інтелект буде стимулювати інновації, такі як операції без інтерфейсу користувача, де завдання, які колись вимагали ручного введення, наприклад масова перевірка гостей, можуть бути автоматизовані, оптимізуючи операції та покращуючи досвід гостей.

Впровадження штучного інтелекту (AI) в готельному секторі виходить за межі чат-ботів обслуговування клієнтів і охоплює прогнозну аналітику для прогнозування попиту та персоналізованого досвіду гостей.

AI дозволяє створити гіперперсоналізоване обслуговування на основі індивідуальних уподобань. Експерти прогнозують, що це дозволить навіть невеликим готелям надавати індивідуальні послуги. В готелях використовують ChatGPT, LiveChat, Intercom та голосові асистенти Alexa for Hospitality, Google Assistant. Google Assistant допомагає перекладати інформацію понад 29 мовами.

Використання віртуальної та доповненої реальності дозволяє готелям відвідати місцеперебування ще до бронювання номеру. Ці технології стали популярними, коли готельна індустрія шукала шляхи подолання впливу COVID-19. Готелі можуть використовувати VR і AR для зв'язку з новими

клієнтами унікальним способом. Надання гостям надійних даних може спонукати їх завершити бронювання.

За даними опитувань визначено, що 64% споживачів віком від 18 до 45 років хотіли б відвідати готель із технологією доповненої та віртуальної реальності, а 31% забронювали б готель після досвіду AR & VR.

Сьогодні більшість готелів мають розумні номери Smart Home. Ці номери дозволяють гостям керувати зручностями та замовляти послуги за допомогою програми голосового помічника готелю або мобільних додатків. У цих розумних номерах медіа-набори, штори, світильники, кондиціонери та інші гостинні зручності оснащені вбудованим програмним забезпеченням і надкомпактним апаратним забезпеченням Інтернету речей (IoT), здатним спілкуватися з голосовими помічниками з розпізнаванням мовлення та готельним додатком. Ця програма працює як універсальний пульт дистанційного керування. У розумних кімнатах також є iPad, за допомогою якого гості можуть робити замовлення в барах і магазинах на території готелю. За даними Statista 73% респондентів віддають перевагу використанню програми, щоб відкривати двері свого номеру.

Індустрія гостинності звертається до цифрових рішень, таких як кіоски самообслуговування та автоматизовані платформи, щоб вирішити нестачу персоналу. Ці технології допомагають перерозподіляти персонал на висококонтактні послуги для гостей, забезпечуючи баланс між технологіями та особистим підходом. Проте бізнес повинен орієнтуватися на людину, оскільки технологія має покращувати, а не перешкоджати людській взаємодії в гостинності. Дослідження Sadek [22] показує, що готелі, які використовують цифрові технології для покращення обслуговування гостей як правило досягають вищих показників задоволеності та підвищують лояльність гостей.

1.3 Практичний досвід впровадження цифрових технологій в готелях

Робототехніка в сфері гостинності виходить за рамки новизни. У сфері гостинності роботи виконують ряд функцій: це роботи-консьєржі на стійці реєстрації, роботи-носії багажу, роботи з обслуговування та доставки, роботи-прибиральники, які розпилюють дезінфікуючі засоби в номерах і коридорах тощо.

Прикладом використання цифрових технологій обслуговування є готель Hilton в якому впровадили надання послуг консьєржа поєднавши штучний інтелект та робототехніку [15]. Робот Connie надає автоматизовану підтримку гостям, може відповісти на понад 10 000 поширених запитань про бронювання, зручності готелю, запити на технічне обслуговування, місцеві визначні пам'ятки, рекомендації щодо ресторанів тощо. При неможливості відповісти на запитання, робот Connie направляє запит персоналу.

Crown Plaza використовує робота під назвою Dash. Робот сповіщає про своє прибуття телефонним дзвінком і повертається на зарядну станцію, коли зарядка закінчується.

В готелі Henn-na (Японія) роботи у вигляді динозаврів і героїв мультфільмів відповідають за реєстрацію гостей, а також переносять валізи, прибирають номери. Одним із найцікавіших в готелі є Churi-Chan, робот, який сидить на столах у кожному з 72 номерів готелю, працюючи як віртуальний помічник, який регулює світло, температуру та сигналізацію.

Мережа готелів Starwood встановила роботів розміром 90 см, яких назвали ALO або Botlr.

Компанія Marriott International Renaissance Hotels в 2023 році представила віртуальну службу консьєржа для гостей на базі штучного інтелекту RENAI By Renaissance [14]. RENAI аналізує заклади ресторанного господарства, екскурсійні тури, магазини і поєднує з інформацією про гостя готелю, яку збирає з різних відкритих джерел в т.ч. ChatGPT. Пілотна програма, доступна в трьох готелях Renaissance у США і спрямована на персоналізацію досвіду гостей. У The Lindy Renaissance Charleston Hotel, Renaissance Dallas at Plano Legacy West Hotel і Renaissance Nashville

Downtown гості можуть випробувати технологію, використовуючи QR-код для зв'язку з RENAI за допомогою текстового повідомлення або WhatsApp.

У вересні компанія Wyndham запустила платформу для взаємодії з гостями, яка містить повідомлення на основі штучного інтелекту, які дозволяють гостям надсилати текстові повідомлення готелям із будь-якими запитаннями щодо їхнього перебування. Кілька туристичних онлайн-компаній інтегрували чат-боти штучного інтелекту, щоб допомогти мандрівникам створювати персоналізовані маршрути подорожей і бронювати готелі.

Роботів залучають до прибирання номерів. Готелі наразі тестують роботів, які працюють в Room-service. Роботи доставляють замовлення через мобільні додатки страви на різні поверхи забезпечуючи безконтактне обслуговування номерів. Це знижує кількість офіціантів в закладі, а відповідно звільняє людські ресурси. Використовують Relay Hotel Delivery Robots та Holabot від Pudu. Провідні готелі вже використовують роботів із ретрансляційною доставкою – це Hilton Hotels & Resorts, Hyatt, Marriott, Embassy Suites by Hilton, Sonesta Hotels & Resorts, Delta Hotels [16]. Переваги роботів Relay: усунення проблем з недостатньою кількістю персоналу, цілодобова безперервна робота, середній час на доставку становить $\cong 8$ хвилин, безпечна навігація навіть складними будівлями, висока місткість (41 л). Додатковий прибуток від обслуговування номерів роботами становить $\cong 5000\$$.

Відомі готельні мережі почали впроваджувати технологію Smart Homme для облаштування персоналізованих номерів, щоб запропонувати гостям максимальний контроль над своїм перебуванням. Цей рівень персоналізації стає новим стандартом розкішної гостинності і впроваджений в готелях Marriott, Hilton, Wynn Las Vegas, InterContinental Hotels Group (IHG) та ін.

В Hilton введено концепцію Connected Room, який став першим високотехнологічним гостьовим номером, який дозволяє гостям

персоналізувати та контролювати кожен аспект свого перебування з однієї центральної точки – свого мобільного телефону [20]. Hilton наразі має понад 1800 підключених номерів з 900 000, але найближчим часом планується запровадити технологію для більшої кількості номерів.

В готелях Marriott розроблено додаток, який дозволяє гостям налаштувати обраний номер ще до прибуття в готель. Цифрові технології готелю Hilton дозволяють гостям керувати ≈ 100 функціями в номері. Є голосове керування через Amazon Alexa або Google Home. Технологія Smart Rooms дозволяє виявляти доступність номеру до прибирання завдяки встановленим датчикам.

Однією з інновацій Hilton є використання мобільної реєстрації та цифрових ключів через додаток Hilton Honors, що спрощує весь процес реєстрації. Гості можуть обійти традиційну стійку реєстрації, зареєструвавшись безпосередньо за допомогою своїх мобільних пристроїв. Вони можуть вибрати свою кімнату, переглянути карту нерухомості та навіть вибрати конкретні зручності. Додаток Hilton також дозволяє гостям встановлювати час прибуття, що робить процес більш адаптованим і менш трудомістким. Функція цифрового ключа в додатку дозволяє гостям розблоковувати свої номери за допомогою смартфонів, зменшуючи потребу у фізичних ключах. Компанія Hilton була однією з перших у галузі, яка запровадила цю функцію в тисячах готелів. Згідно з Hotel Technology News, 80% гостей Hilton повідомили, що віддають перевагу цифровим ключам, посилаючись на зручність і безпеку. Поєднання цих функцій призвело до підвищення рівня задоволеності клієнтів, і Hilton повідомляє про скорочення часу реєстрації на 30% і підвищення ефективності роботи свого персоналу.

Потужним маркетинговим інструментом впровадження цифрових технологій є тури віртуальної реальності (VR). Віртуальна реальність і 360-градусні відеотури використовуються в готелях Marriott International, Hilton Hotels & Resorts, InterContinental Hotels Group (IHG). Вони дозволяють потенційним гостям зануритися в повністю відтворені 3D-тури різних

категорій номерів, басейнів і тренажерних залів, ресторанів, конференц-залів та інших пропозицій готелю для попереднього перегляду місць в інтерактивному, візуально захоплюючий спосіб. В Україні тури віртуальної реальності впроваджені в готелі Rixos-Prykarpattya та Radisson Blu Resort в Буковелі.

Популярності набувають мобільні додатки для бронювання готелів. Наприклад, програма BYHOURS дозволяє бронювати номер на той самий день для «мікропроживання». Доступні варіанти включають 3, 6 або 12-годинне перебування, що може бути дуже зручно, наприклад, під час затримки авіарейсів. Додаток орієнтований на європейський ринок і містить понад 2500 готелів, у тому числі такі популярні мережі готелів, як Hyatt, AccorHotels і Swissotel [17].

HotelsByDay скасовує обмеження щодо традиційного часу заїзду/виїзду. Замість щоденного перебування користувачі можуть робити бронювання на ранок, середину дня або після обіду. Можна отримати номер за кілька годин до стандартної реєстрації або знайти місце для очікування рейсу після виселення з готелю. Зараз програма пропонує ексклюзивні пропозиції від понад 450 готелів у 50 містах світу.

Marriott International, Hilton Hotels & Resorts, InterContinental Hotels Group (IHG) отримують значні конкурентні переваги завдяки використанню Big Data, що допомагає підприємству збирати інформацію з різних джерел та проводити аналіз гостей та конкурентів, знаходити нові джерела доходів поза номерним фондом пропонуючи нові послуги та забезпечувати високий рівень обслуговування гостей. В Accor Hotels впроваджено аналітичний огляд відгуків гостей за допомогою AI.

Компанія Wyndham за допомогою AWS спробувала краще зрозуміти вподобання гостей і підвищити ефективність роботи. Завдяки стандартизації методів передачі даних і використанню таких інструментів, як Amazon Kinesis і Amazon API Gateway, вони досягли значних покращень у точності даних і аналізі інформації про відвідувачів (PwC).

Компанія Hilton представила платформу LightStay, яка відстежує та управляє енергією, водою та відходами на всіх об'єктах. Платформа дозволяє гостям побачити вплив їх перебування на навколишнє середовище, підкріплюючи прихильність Hilton до сталого розвитку. За даними Sustainability Hospitality Review, 60% гостей вважають за краще зупинитися в екологічно чистих готелях, що робить екологічність ключовим фактором загального враження.

Hilton дозволяє гостям використовувати мобільні гаманці, такі як Apple Pay, Google Pay і Samsung Pay, щоб здійснювати безпечні транзакції під час свого перебування. Це зменшує потребу у фізичних кредитних картках, спрощує процес виписки та додає рівень безпеки для гостей.

В готелі IXORA встановлено автоматичний кіоск для безконтактної реєстрації гостей та видачі карти-ключа. Також автоматично можна оформити та оплатити виїзд із готелю, редагувати свій пакет бронювання, за потреби змінити номер. Кіоск оснащено терміналом, що дозволяє гостям здійснювати оплату всіх платежів не звертаючись до стійки реєстрації.

Китайський готель FlyZoo компанії Alibaba використовує технологію розпізнавання обличчя. Це тип біометричної технології може ідентифікувати людей за рисами їхнього обличчя (додаток А). Готелі можуть використовувати дану технологію, щоб дозволити гостям доступ до своїх номерів і заблокувати доступ будь-кому іншому. За допомогою цієї технології співробітники можуть розпізнати постійного клієнта, і приділити йому особливу увагу.

Стратегічні інвестиції готелів у цифрові інновації переосмислили, що означає забезпечувати винятковий досвід клієнтів у сфері гостинності. Готельні мережі продовжують встановлювати планку задоволеності клієнтів, починаючи від мобільних реєстрацій і закінчуючи персоналізованими профілями гостей, підтримкою на основі штучного інтелекту та ініціативами сталого розвитку.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛІ IBIS LVIV CENTER

2.1 Характеристика готелю Ibis Lviv Center

Готель Ibis Lviv Center є частиною міжнародної готельної мережі ACCOR, що гарантує високі стандарти обслуговування та комфорту для своїх гостей. Accor S.A. — французька багатонаціональна компанія у сфері гостинності, яка володіє, управляє та надає франшизи готелям, курортам та закладам для відпочинку. Бренди Accor працюють в 100 країнах світу і мають $\cong 5100$ готелів.

Готелі Ibis поділяються на три бренда (рис. 2.1).

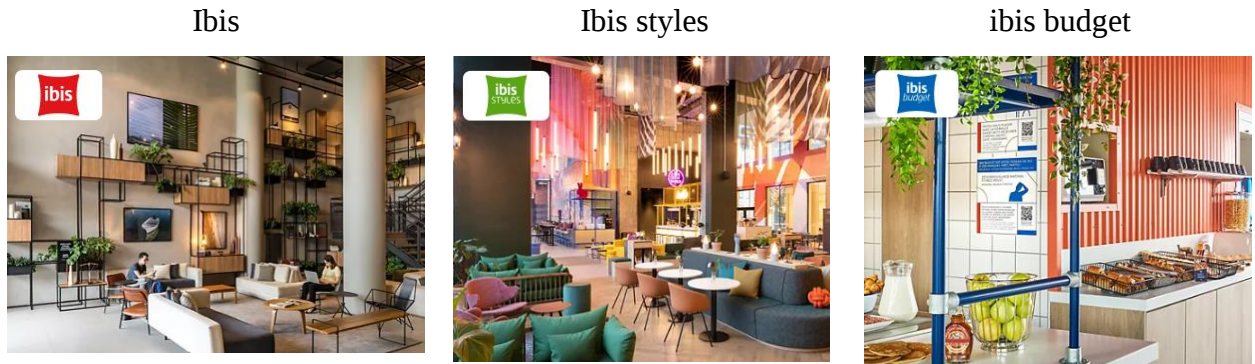


Рис. 2.1 Бренди готельної мережі Ibis

Готель Ibis Lviv Center – це сучасний готель для комфортного відпочинку. Готель розташований у Львові за адресою вул. Івана Франка, 23А (додаток Б). Заснований у XIII столітті Львів був одним із головних торгових міст Європи. У наші дні Львів вважається культурним центром України завдяки його історичній та архітектурній спадщині. Історичний центр Львова є об'єктом Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО. Усі визначні історичні місця Львова знаходяться у пішій доступності, що є дуже зручно для туристів і гостей міста. Поблизу знаходиться Площа Галицька (300м), храм Св. Андрія (300м), пам'ятник Данилу Галицькому (350м), площа Митна (250м), музей «Івана Георгія Пінзеля» (350м), Шевченківський гай (2,5км), Площа Ринок (500м), Палац Потоцьких (650м), Вірменський Собор (800м), Оперний театр (1 км).

Логотип готелю Ibis Lviv Center представлено на рис. 2.2.



Рис. 2.2 Логотип готелю Ibis Lviv Center

Передбачена цілодобова стійка реєстрації. Перед готелем є громадська парковка. Готель надає послуги бізнес-центру для ділових туристів. За додаткову плату доступні послуги трансферу.

Готель еко-сегменту в центрі пропонує комфортабельні номери з видом на історичну частину міста та зручний коворкінг простір у вестибюлі готелю. Кожна гостьова кімната виконана у сучасному дизайні (додаток В), а якість сну забезпечується не змінною для готелів мережі унікальним ліжком технологією Sweet Bed, безкоштовний доступ до мережі Wi-Fi, приватна ванна кімната. Усе перелічене забезпечує гостям комфорт. Характеристика номерного фонду готелю Ibis Lviv Center наведена в таблиці 2.1

Таблиця 2.1

Номерний фонд готелю Ibis Lviv Center

Назва номеру	Площа, м ²	Характеристика
Standart (1 двоспальне ліжко)	Від 14 м ²	Вид на внутрішній дворик або на історичний квартал. Максимальна кількість гостей – 2. Одне двоспальне ліжко (queen). Додаткове ліжко в номері для дитини за запитом. Мультиплекаційні телеканали. Порт передачі даних. ТБ з LED-екраном. Smart TV. Мульти зарядний пристрій. Передбачені обладнання для гостей з інвалідністю. Додатковий сервіс: ранковий дзвінок за запитом. Сейф для ноутбука, робочий стіл. Регулювання температури повітря.
Standart (1 односпальне ліжко)	Від 11 м ²	Максимальна кількість гостей – 1. Односпальне ліжко. Всі зручності як і в номері Standart (1 двоспальне ліжко)
Standart (2 односпальні ліжка)	Від 14 м ²	Максимальна кількість гостей – 2. Два односпальні ліжка. Всі зручності як і в номері Standart (1 двоспальне ліжко)
Family	Від 36 м ²	Максимальна кількість гостей – 4. Двоспальне ліжко. Всі зручності як і в номерах Standart

Номерний фонд готелю складається з 94 гостьових кімнат. Просторе лобі з вітальною зоною для прийому гостей та баром у форматі 24/7. Готель Ibis Lviv Center приймає гостей з домашніми тваринами. Реєстрація заїзду з 15:00. Реєстрація виїзду до 12:00.

Ресторан 74 Urbanfood, вітрина з напоями grab-and-go, затишна зона бібліотеки та куточок для роботи за комп'ютером, настільний футбол для спортивних фанів – усе створює відчуття комфорту та легку атмосферу.

Ресторан 74 Urbanfood переходить у зону відпочинку й пропонує страви з півночі, півдня, заходу й сходу (представлено страви з усього світу), щоб гості різної національності могли обрати улюблені смаки.

Є літня тераса та бар, який працює цілодобово. Режим роботи ресторану з 12.00 до 19.30. З 8.00 до 11.00 надаються сніданки за типом шведської лінії. Оплатити сніданок можна на рецепції готелю або замовити номер зі сніданком (додаток Г).

У готелі є цілодобовий фуд-магазин grab&go, затишна бібліотека й соціальний хаб, де можна відпочити з книгою. Таке поєднання зон дозволяє команді готелю легко комунікувати з відвідувачами, краще розуміти їхні вподобання й потреби.

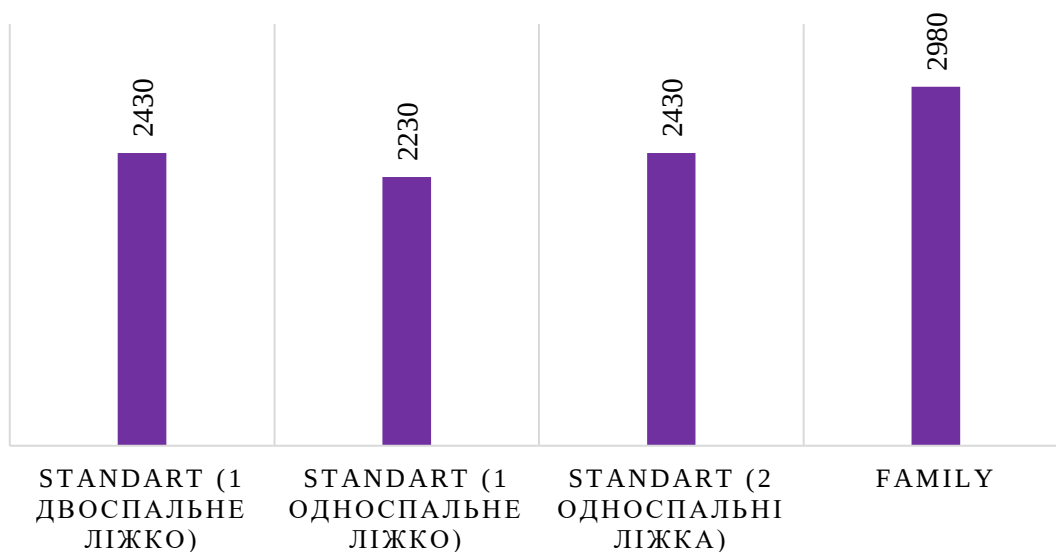


Рис. 2.3 Ціни на номери готелю Ibis Lviv Center*

*сніданок включено у вартість

2.2 Аналіз впровадження цифрових технологій обслуговування споживачів у готелі Ibis Lviv Center

В готелі Ibis Lviv Center проводять вивчення своїх гостей використовуючи дані CRM (Customer Relationship Management).

CRM-системи готелю збирають дані про гостей через різні канали та точки контакту між клієнтом і компанією:

- ↪ веб-сайт готелю <https://ibis.lviv.ua/ibis-lviv-center>,
- ↪ веб-сайт готельного бренду <https://all.accor.com>
- ↪ телефон +380322267900,
- ↪ електронна пошта HB7H4@accor.com

В готелі немає чат-боту, а соціальні мережі готелю представлені загальним сайтом Ibis.lviv. Є інші соціальні мережі де згадується про даний готель (додаток Д). Є QR-код для ознайомлення з бонусними балами та програмою лояльності.

Враховуючи зібрану інформацію, визначено, що основними гостями готелю Ibis Lviv Center є пари або сім'ї (рис. 2.4).

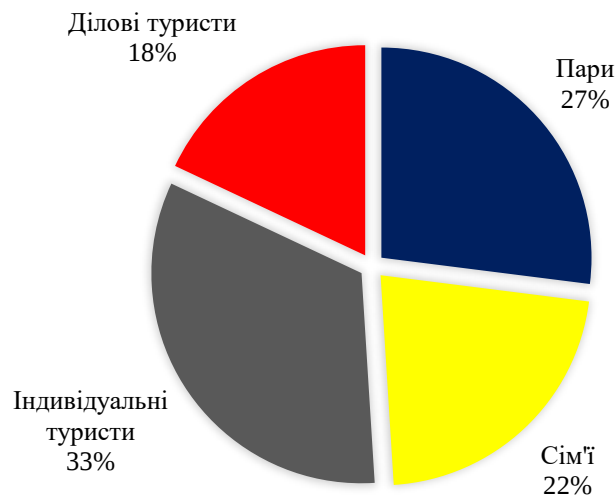


Рис. 2.4 Сегментація гостей готелю Ibis Lviv Center

Визначено мету відвідування міста Львів гостями готелю (рис. 2.5).

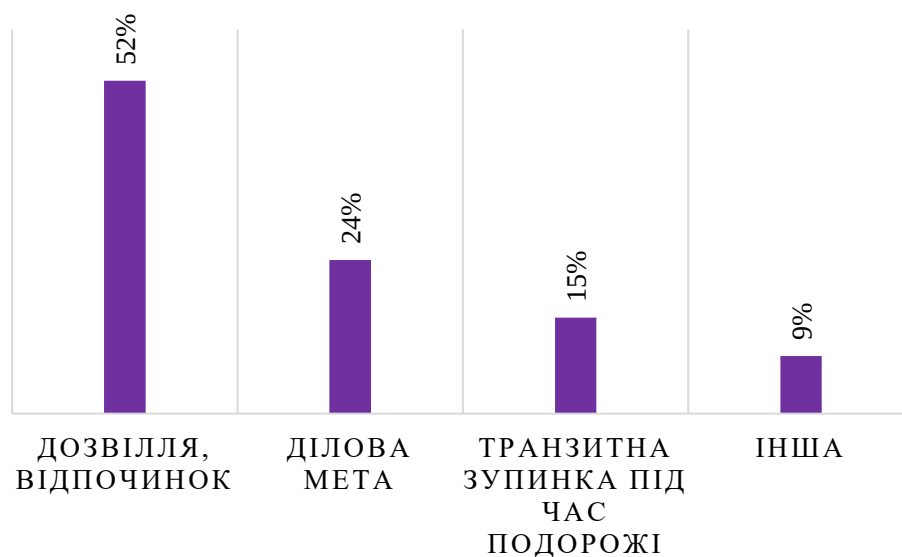
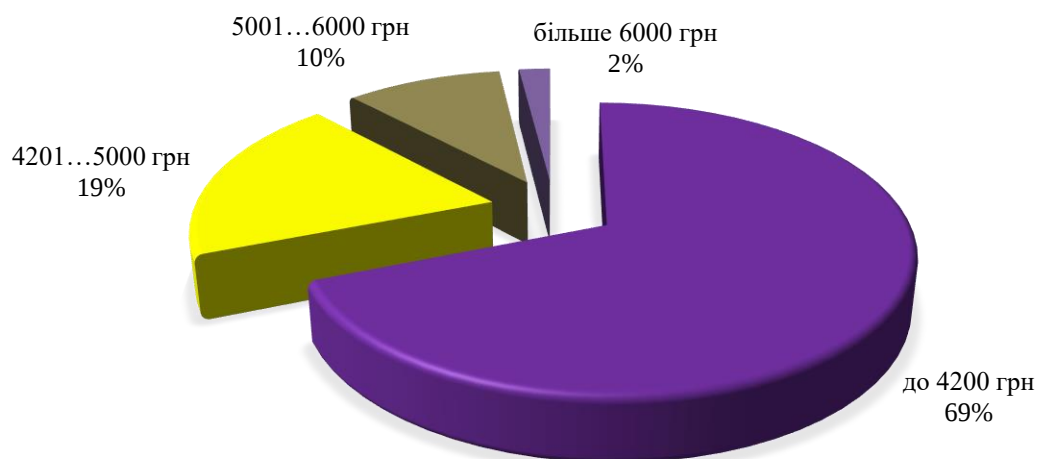


Рис. 2.5 Мета відвідування м. Львів та бронювання готелю

Найбільша частка гостей у віковому діапазоні 20...45 років.

За даними зібраної інформації більшість гостей готелю витрачає на проживання під час перебування у м. Львів в середньому 4200 грн за день (рис. 2.6)



*Рис. 2.6 Бюджет перебування туристів у м. Львів**

**включаючи проживання в готелі*

Цифрові технології обслуговування в готелі застосовані і при підтримці сталого розвитку. При ознайомленні з готелем надається інформація і

позначка від коаліції Travalyst [27] «Екологічна стійкість». Мета компанії Travalyst полягає в тому, щоб допомогти людям зробити більш обґрунтований вибір подорожей, і це починається з того, що пропонується інформація про сталий розвиток на платформах, якими вони вже користуються, таких як наші партнери: Booking.com, Expedia та Google.

Готель підтримує принципи екологічного напрямку. Має екологічний сертифікат, керує своїм впливом на навколишнє середовище (рис. 2.7).

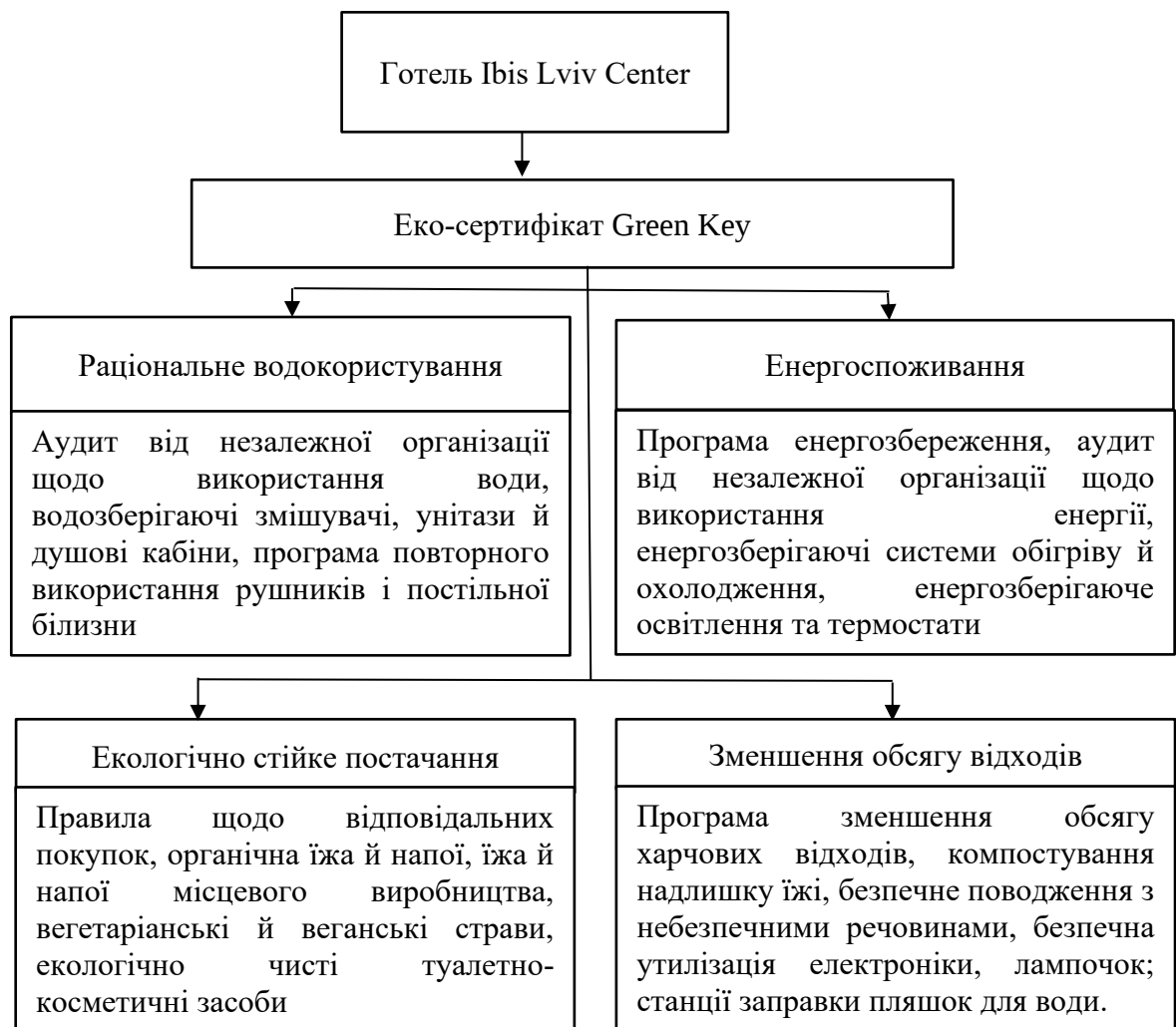


Рис. 2.7 Принципи сталого розвитку в готелі Ibis Lviv Center

В номерах готелю передбачено регулювання температури повітря, а саме індивідуальна система обігріву. В номерах є звукові датчики диму, інформування персоналу про дії у надзвичайних ситуаціях, візуальна

сигналізація для гостей з порушенням слуху. На дверях в номер встановлено електронні дверні замки.

Проведено оцінювання наданих готелем послуг з використанням цифрових технологій за яким визначено переваги та недоліки в роботі готелю (рис. 2.8).

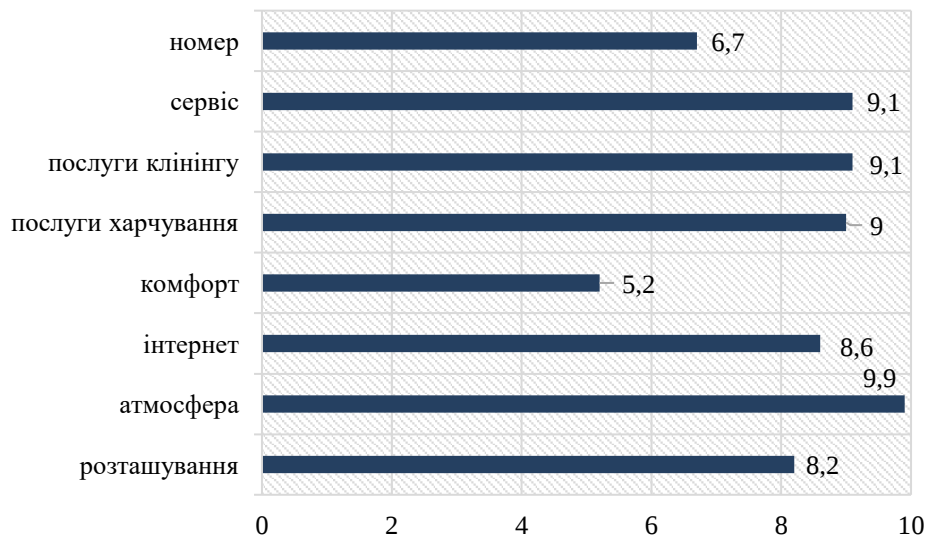


Рис. 2.8 Рейтинг послуг готелю за результатами опитувань

Готель пропонує систему онлайн-бронювання. Онлайн-бронювання в готелі Ibis Lviv Center дозволяє швидко та безпечно забронювати номер, обравши потрібні дати та умови проживання. Замовити та оформити онлайн бронювання номеру в готелі Ibis Lviv Center можна через Booking.com або офіційний Web-сайт готелю. При цьому з офіційного сайту гостя перенаправляє на загальний сайт готелів Accor (<https://all.accor.com/>). На офіційному Web-сайт готелю інформація наведена тільки українською мовою, що обмежує можливості гостей. На сайті All.Ассор інформація пропонується англійською та українською мовою. Інформація про готель представлена також на сторінці [google.com/travel](https://www.google.com/travel). Приклад бронювання номеру готелю Ibis Lviv Center представлено на рис. 2.9.

ALL.com Stay Loyalty programme Deals Our partners Gift Card Activities Meeting & Events More : EN UAH (€) Sign in / Sign up

Welcome to ALL, book at the best price

Where do you want to travel? (mandatory)
Destination, hotel name

Check-in
01/02/2025

Check-Out
02/02/2025

Rooms & Guests
1 Room(s) - 1 Guest(s)

Search

Special rates ▾

Номер Standard з двоспальним ліжком

1 Двоспальні ліжка

2 чол. максимум 14m²

[Переглянути відомості про номер](#)

ВИБЕРІТЬ ТАРИФ НА РОЗМІЩЕННЯ У НОМЕРІ

☒ Гнучкий тариф: проживання із сніданком

Безкоштовне скасування до 20 лют. 23:59

✓ Передплата не потрібна

Сніданок включений

% Заощаджуйте 243 €, ставши учасником. Це безкоштовно!

Тариф для учасників

2187,00 €

Стандартний тариф 2430,00 €

Не включені податки та збори 40,00 €

[Умови тарифу](#)

IBIS ЛЬВІВ ЦЕНТР

Готелі 3 | **ALL** 4.7/5 [переглянути відгуки](#)

Заїзд 15:00 | Виїзд 12:00

21 лютого 2025 р. → 22 лютого 2025 р.
1 ніч

1 дорослий

НОМЕР 2187,00 €

ПОДАТКИ 40,00 €

[Переглянути відомості про кошик](#)

РАЗОМ (включені податки та збори) 2227,00 €

Продовжити

Рис. 2.9 Онлайн-бронювання в готелі Ibis Lviv Center

Номери обладнані сучасними телевізорами з плоским екраном та супутниковими каналами, що забезпечує гостям доступ до широкого спектру розважального контенту.

Готель Ibis Lviv Center активно впроваджує сучасні цифрові технології для покращення обслуговування своїх гостей. Гості можуть скористатися безкоштовним Wi-Fi на всій території готелю, що забезпечує безперебійний доступ до інтернету для роботи чи відпочинку.

В останні роки зростає попит на цифрові послуги, такі як мобільна реєстрація заїзду/виїзду, персоналізація номерів за допомогою додатків і безконтактна взаємодія. Важливо передбачити навчання персоналу, який звик до традиційних методів обслуговування споживачів.

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛІ IBIS LVIV CENTER

3.1 Рекомендації щодо впровадження нових цифрових рішень в готелі Ibis Lviv Center

Впровадження та удосконалення цифрових технологій у готелі Ibis Lviv Center дозволить оптимізувати витрати, підвищити рівень задоволеності гостей і зміцнити конкурентні позиції на ринку.

Готелю Ibis Lviv Center необхідно дотримуватись наступних стратегій при впровадженні цифрових технологій обслуговування:

- Створення окремого підрозділу, який відповідатиме за удосконалення цифрових технологій в готелі
- Проведення серії цифрових експериментів
- Додаткове навчання персоналу та роз'яснення особливостей роботи з цифровими інструментами
- Аналіз взаємозалежності впровадження цифрових технологій в діяльність готелю та підвищення ефективності обслуговування споживачів

На основі аналізу роботи готелю та вивчення теоретичної складової впровадження цифрових технологій в сфері готельного господарства сформовано алгоритм впровадження безконтактних цифрових технологій.

I. Визначення завдань та мети нововведення

Основною метою вдосконалення цифрових технологій обслуговування гостей в готелі Ibis Lviv Center є оптимізація процесів обслуговування, гарантування безпеки гостей, підвищення зручності реєстрації/виїзду, оплати послуг/ замовлення додаткових послуг. Планується зменшити фізичні точки контакту та особисті взаємодії, підвищити задоволеність гостей та оптимізувати ефективність персоналу.

II. Вибір оптимальних цифрових технологій, які відповідають бажаному безконтактному готельному досвіду. Розглянуто такі варіанти, як мобільні програми для безконтактної реєстрації, оплата проживання через

автоматичні кіоски реєстрації, цифрове меню, Smart керування номерами. Важливо протестувати та переконатись, що обрана технологія зручна як для гостей, так і для персоналу та здатна інтегруватися з існуючими системами.

3. Оцінка безпеки, що є пріоритетною метою захисту даних гостей. Необхідно запровадити шифрування даних, заходи автентифікації та політику збереження даних. Регулярно оновлювати цифрові технології, щоб випереджати нові загрози безпеці.

4. Інвестиції в якісне апаратне та програмне забезпечення. Наприклад, встановити безконтактні платіжні термінали, замки з підтримкою NFC, генератори QR-кодів. Необхідно передбачити зручні інтерфейси та переконатись, що вони сумісні з різними пристроями та операційними системами.

5. Інтеграція з існуючими системами готелю. Така інтеграція підвищує точність даних і сприяє ефективній роботі.

6. Навчання персоналу та інструкції для гостей.

7. Розгортання та масштабування. Для початку проводять тестовий запуск цифрових технологій, щоб виявити будь-які проблеми та внести необхідні коригування. В подальшому поступове розширення та впровадження цифрових технологій на різних об'єктах готелю.

8. Аналітика даних та збір відгуків. Важливо отримувати уявлення про поведінку гостей, уподобання та ефективність впроваджених цифрових технологій для покращення обслуговування гостей. Аналіз даних цифрових технологій дозволить оцінити тенденції та можливості для вдосконалення. Цю інформацію можна використовувати, щоб адаптувати послуги, персоналізувати досвід гостей і оптимізувати роботу.

Доцільно використовувати опитування, огляди та пряме спілкування, щоб отримати інформацію про зручність використання, задоволення та будь-які проблеми.

Проведені дослідження показали, що 76% респондентів купують товари з інформацією їхньою мовою. А готелі щодня спілкуються з гостями, які розмовляють багатьма мовами. Важливо забезпечити якісне обслуговування гостей, тому в готелі Ibis Lviv Center доцільно адаптувати цю цифрову технологію, щоб подолати мовні бар'єри.

Сьогодні цифрові комунікаційні платформи, перш за все мобільні, стають мейнстрімом, що дозволяє залишатися на зв'язку завдяки бездротовим мережам і мобільним платформам. GUEST від iNPLASS [28] доповнює традиційні форми спілкування гостей готелю в готелі, це багатомовний гібридний готельний додаток для гостей, який підтримує 13 мов. Основна увага зосереджена на спрощенні процедури обслуговування гостей у готелях. GUEST від iNPLASS — це готельна програма для гостей, яка легко налаштовується, і призначена для усунення бар'єрів у спілкуванні, дозволяючи гостю висловлювати свої вимоги своєю мовою. Будь то гість, який намагається підключитися до стійки реєстрації, замовити їжу, подати запит на поповнення міні-бару, забрати білизну чи навіть припаркувати машину.

На стійці реєстрації можна встановити інтелектуальний голосовий перекладач із подвійним екраном. В програмі закладено 112 іноземних мов, які дозволять зрозуміти всіх гостей готелю. Операційна система: Android (рис. 3.1)



Рис. 3.1 Голосовий перекладач на стійці реєстрації

Щоб розмовляти з потенційними гостями їхньою мовою, готелі використовують технології перекладу на своїх веб-сайтах. Щоб відповідати на запити та перетворювати відвідувачів веб-сайту на гостей, ця технологія працює миттєво, перекладаючи запити на вибрану вами мову. Інструменти перекладу можна інтегрувати з гостьовими службами, щоб гості могли розмовляти рідною мовою. Це радше необхідність, ніж тренд у готельній індустрії.

Наявність веб-сайту кількома мовами – це лише перший крок до прийняття іноземних туристів у готель. Другий, і не менш важливий, — мати багатомовну онлайн-підтримку. І найкращий спосіб досягти цього – запровадити багатомовний чат-бот.

Готель використовує великі об'єми даних, щоб зрозуміти демографічні показники та вподобання гостей, що дозволяє їм створювати цільові маркетингові кампанії. Готель Ibis Lviv Center використовує великі дані для адаптації своїх маркетингових заходів, що призводить до вищого рівня залучення та конверсії. Доцільно передбачити персоналізовані електронні листи, спеціальні пропозиції та навіть привітання зі святами.

Одним з ключових інструментів, який дозволяє глибше зрозуміти потреби гостей та покращити якість послуг є Big Data. Це великі обсяги структурованих та неструктурованих даних, які збираються з різних джерел: онлайн-бронювання, відгуки гостей, дані CRM-систем, соціальні мережі, системи керування готелями (PMS), мобільні програми тощо.

Ці дані аналізуються за допомогою спеціальних алгоритмів та інструментів, що дозволяє отримати інформацію про поведінку, переваги та потреби гостей. Алгоритм впровадження Big Data в готелі Ibis Lviv Center наведено на рис. 3.2.

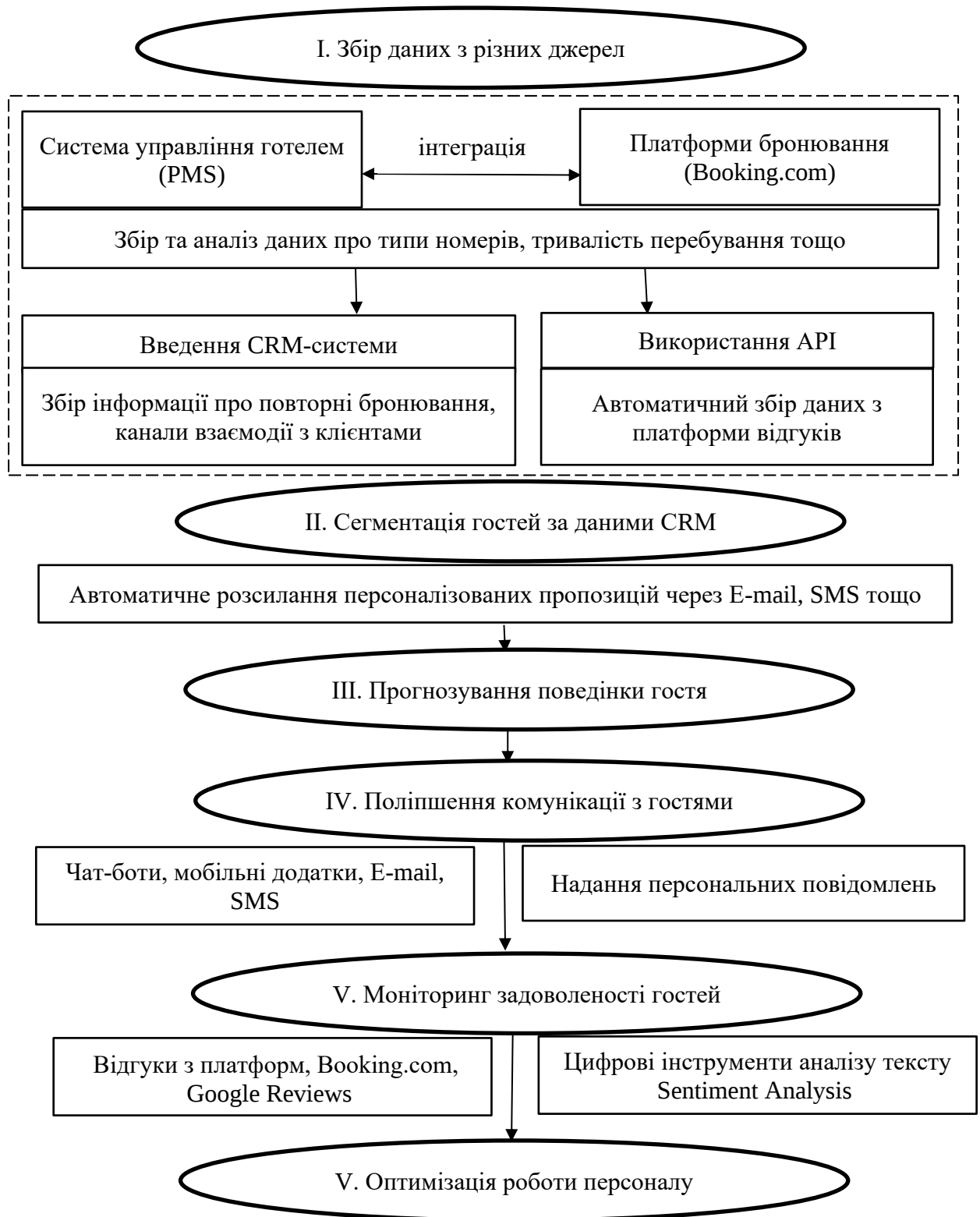


Рис. 3.2 Алгоритм впровадження Big Data в готелі Ibis Lviv Center

При впровадженні Big Data в готелі планується підвищити оптимізацію роботи персоналу на 30%, а на 50% збільшити залучення гостей із зручностями та послугами на місці. При цьому збільшиться дохід готелю.

Доцільно ввести безпаперові операції та увімкнути цифрові процеси для бронювання, реєстрації та інших операційних завдань для зменшення використання паперу. Електронне виставлення рахунків, цифрове спілкування з гостями та онлайн-документація сприяють більш стійкому підходу, який наразі відсутній в готелі Ibis Lviv Center.

Із нововведень доцільно передбачити безконтактне обслуговування гостей готелю Ibis Lviv Center (рис. 3.3).

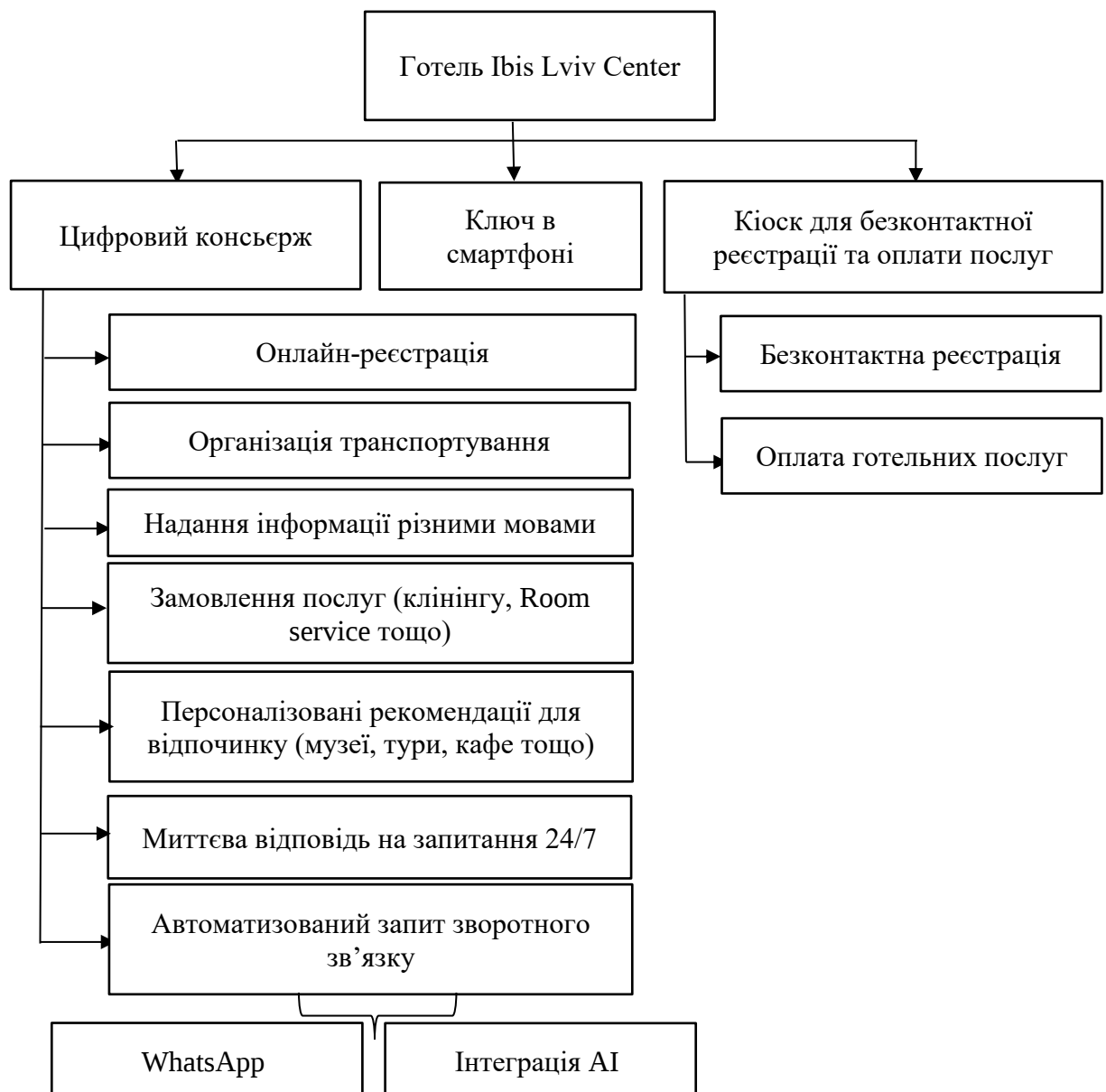


Рис. 3.3 Безконтактне обслуговування гостей готелю Ibis Lviv Center

Ключ в смартфоні є перспективним впровадженням в готелях. Це система доступу без ключа, яка використовує як NFC, так і технологію Bluetooth. Доступ до кімнати гостя простий через екран смартфона. Немає необхідності носити з собою фізичний ключ. Готельні номери з безключовим входом забезпечують додаткову безпеку, зручність і мобільність за допомогою однієї безконтактної послуги.

Крім того, завдяки готельним технологіям гості отримують переваги від послуг входу без ключа різними способами, включаючи економію коштів на заміну ключів, безпаперовий і безпластиковий досвід, покращення досвіду для гостей.

Гості можуть отримати миттєву допомогу від цифрового консьєржа на своїх телефонах або ноутбуках. Цифровий консьєрж допомагає гостям отримати інформацію та відповіді, коли вони їм потрібні. Крім того, легше розподіляючи завдання між персоналом, консьєрж може виконувати роботу швидше.

Віртуального консьєржа готелю можна використовувати для багатьох речей. Основне використання — це надання гостям кращого досвіду. Наприклад, гостям не потрібно турбуватися про те, що хтось зареєструє їх, якщо вони прибувають пізно.

Дотиком пальця гості можуть попросити ранній сніданок. Також можуть використовувати його, щоб знайти свій номер та інші місця в готелі. Або вони можуть запитати, як обігріти кімнату, попросити додаткову ковдру чи подушку, інформацію про туристичні маршрути.

При впровадженні віртуального консьєржа важливо зробити його доступним та зручним, щоб гості мали безперебійний доступ до цілодобового обслуговування. Гарантувати споживачам безпеку і захистити особисту інформацію гостей. За результатами аналізу краще використовувати Canary AI, яке відповідає PCI-рівню 1, щоб забезпечити захист конфіденційних даних. Canary AI — це найпотужніша платформа штучного інтелекту, створена спеціально для індустрії гостинності [33].

Цифрові консьєржі працюють найкраще, коли вони інтегруються з системою управління нерухомістю (PMS), CRM і платіжними системами готелю. Послуга, яка підключається до наявного технічного стеку, допомагає гарантувати, що відділи реєстрації та служби обслуговування готелю не будуть обтяжені інформаційними бункерами, які ускладнюють стабільно якісне обслуговування.

Безконтактною формою обслуговування в готелях з використанням цифрових технологій є встановлення безконтактного кіоску із самостійним заселенням у готелі з ємнісним інфрачервоним сенсорним зчитувачем RFID NFC (рис. 3.4).



Рис. 3.4 Безконтактний платіжний кіоск

В готелі можливо впровадити екскурсії з доповненою реальністю і розробили додаток доповненої реальності, за допомогою якого гості можуть дізнатися про історію міста Львова під час свого перебування, підвищуючи освітню цінність візиту.

3.2 Стратегії навчання персоналу готелю Ibis Lviv Center роботі з цифровими технологіями

Залучення нового персоналу, який добре володіє цифровими готельними інноваціями є проблемою для багатьох закладі, в тому числі і для готелю Ibis Lviv Center. Важливою проблемою є брак кваліфікованого готельного персоналу, який володіє необхідним технологічним досвідом. Щоб подолати цю нестачу кваліфікованого персоналу, необхідно запровадити комплексні програми навчання та заохотити наявний персонал адаптуватися до нових тенденцій.



Рис. 3.5 Стратегії навчання персоналу роботі з цифровими технологіями обслуговування

Навчання персоналу починають зі створення комплексних програм навчання цифровим технологіям у сфері гостинності. Потрібно навчити співробітників як використовувати та підтримувати технологію, наголошуючи на її перевагах.

Розробити зручні для користувача інструкції та інформаційні матеріали, відео, щоб гості готелю могли легко отримати доступ, переконавшись, що вони розуміють і можуть використовувати нові цифрові технології.

Запущено масштабні навчальні програми для підвищення кваліфікації співробітників, зосереджуючись на цифровій грамотності та обслуговуванні клієнтів у цифровому контексті.

Навчання співробітників має бути систематичним, практичним та адаптованим до реальних умов роботи. Інвестуючи в цифрову освіту персоналу готель Ibis Lviv Center створить сучасний сервіс, який відповідатиме очікуванням гостей.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Кваліфікаційна робота написана відповідно до затвердженої теми «Удосконалення цифрових технологій обслуговування споживачів» на матеріалах готелю Ibis Lviv Center.

В першому розділі роботи наведено теоретичні основи цифрових технологій обслуговування споживачів в готелях. Розглянуто сутність і роль цифрових технологій, сформовано переваги їх впровадження в роботу готелю. Надано основні види цифрових технологій: системи онлайн бронювання, мобільні додатки, штучний інтелект, чат-боти, віртуальна та доповнена реальність, автоматичні стійкі реєстрації, інтернет речей, різноманітні системи безпеки, роботизація тощо. Проведено аналіз практичного досвіду впровадження цифрових технологій в готелях: Marriott International Renaissance Hotels, Henn-na, Starwood, Wyndham, Hilton, Wynn Las Vegas, InterContinental Hotels Group тощо. Готельні мережі продовжують встановлювати планку задоволеності клієнтів, починаючи від мобільних реєстрацій і закінчуючи персоналізованими профілями гостей, підтримкою на основі штучного інтелекту та ініціативами сталого розвитку.

В другому розділі проведено дослідження використання цифрових технологій обслуговування споживачів у готелі Ibis Lviv Center. Готель Ibis Lviv Center є частиною міжнародної готельної мережі ACCOR, що гарантує високі стандарти обслуговування та комфорту для своїх гостей. В готелі Ibis Lviv Center проводять вивчення своїх гостей використовуючи дані CRM. В готелі немає чат-боту, а соціальні мережі готелю представлені загальним сайтом Ibis.lviv. Цифрові технології обслуговування в готелі застосовані при впровадженні принципів сталого розвитку.

В третьому розділі надано основні рекомендації, які спрямовані на удосконалення цифрових технологій обслуговування споживачів у готелі Ibis Lviv Center. Серед пропозицій: голосовий перекладач, впровадження Big Data та безконтактне обслуговування гостей готелю. Інноваційні цифрові рішення допомагають покращити сервіс обслуговування в готелі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі
2. Цифрова стратегія. Посібник із переосмислення бізнесу / Driving Digital Strategy: A Guide to Reimagining Your Business. КМ-БУКС. 2020. – 320с.
3. Паламарек К. В. Розвиток готельного бізнесу м. Чернівці в умовах кризових явищ / К. В. Паламарек, В. Ф. Кифяк // Вісник Чернівецького Торговельно-економічного Інституту : науковий журнал / Чернівець. торгов. екон. інс-т. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2021. – № 1 (81). – С. 25-39.
<http://chtei-knteu.cv.ua/herald/content/download/archive/2021/v1/2.pdf>
4. Коршунова К. Ю. Вплив штучного інтелекту на міжнародний маркетинг. Вісник східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2022. Вип. 4. С. 1-3.
5. Кожухівська Р.Б., Непочатенко В.О. Digital-технології як основа розвитку туристичної діяльності в Україні. Економіка та держава. 2020. № 7. С. 93–98.
6. Проєкт «Україна 2030 Е – країна з розвинутою цифровою економікою». Український Інститут Майбутнього URL: <https://strategy.uifuture.org/krainazrozvinutoyucifrovoyu ekonomikoyu.html>
7. Паламарек Каріна Вікторівна Використання інформаційного середовища під час вивчення інженерної та комп'ютерної графіки // Abstracts of X International Scientific and Practical Conference «Topical issues, achievements and innovations of fundamental and applied sciences», March 09 – 12, 2021., Lisbon, Portugal.
8. Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. Економіка та суспільство. 2024. Вип. 60
[URL:https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68](https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68)
9. Паламарек К. В., Романовська О. Л., Струтинська Л.Т. Кризові явища та їх вплив на функціонування індустрії гостинності / К. В. Паламарек, О. Л.

Романовська, Л.Т. Струтинська // Вісник Чернівецького Торговельно-економічного Інституту : науковий журнал. Чернівець. торгов. екон. інс-т. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2022. – № 2 (86). – С. 20-31. http://chtei-knteu.cv.ua/herald_en/content/download/archive/2022/v2/2.pdf

10. Тищенко С. Цифрові технології в індустрії гостинності. Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка, 2021. Вип. 7. С. 131–139. DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>

11. Deloitte Digital Enablement Report. URL: <https://www2.deloitte.com/ua/uk.html>

12. Hospitality Technology URL: <https://hospitalitytech.com/>

13. Wynn M., Lam C. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality. Industry Systems. 2023. Vol. 11 (10). URL: <https://doi.org/10.3390/systems11100501>

14. Marriott's Renaissance Hotels debuts AI-powered 'virtual concierge' URL: <https://www.hoteldive.com/news/marriott-renaissance-hotels-ai-powered-virtual-concierge/701843/>

15. Key Hospitality Technology Trends to Watch in 2025 URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/technology-trends-hospitality-industry>

16. Hotel Delivery Robots URL: <https://relayrobotics.com/relay-delivery-robots-for-hotels/>

17. Eastern Peak URL: <https://easternpeak.com/blog/how-to-develop-a-last-minute-hotel-booking-app/>

18. What are the Digital Technologies for Customer Experience? URL: <https://www.whereoware.com/blog/what-are-the-digital-technologies-for-customer-experience>

19. Big data in the hospitality industry: a methodical review URL: https://www.researchgate.net/publication/382069186_Big_data_in_the_hospitality_industry_a_methodical_review

20. Hotel Technology News URL:
<https://hoteltechnologynews.com/2019/01/hilton-enhances-its-connected-rooms-with-netflix-partnership>
21. Virtualization and diversification: looking beyond the hotel bed URL:
<https://hospitalityinsights.ehl.edu/virtualization-and-diversification-in-hotels>
22. Sadek, H. The impact of digital transformation on guest loyalty in marsa alam hotels. International Journal of Tourism Archaeology and Hospitality, 2, 1-18. 2022. URL: <https://doi.org/10.21608/ijtah.2023.181059.1022>
23. Digital transformation in hospitality (2024): Overview + examples URL:
<https://www.digital-adoption.com/digital-transformation-in-hospitality/>
24. The influence of digital technology, customer experience, and customer engagement on e-commerce customer loyalty URL:
https://www.researchgate.net/publication/365197533_THE_INFLUENCE_OF_DIGITAL_TECHNOLOGY_CUSTOMER_EXPERIENCE_AND_CUSTOMER_ENGAGEMENT_ON_E-COMMERCE_CUSTOMER_LOYALTY
25. Digital Transformation in Hotels Case Studies [2025] URL:
<https://digitaldefynd.com/IQ/digital-transformation-in-hotels-case-studies/>
26. Ibis Lviv Center URL: <https://ibis.lviv.ua/ibis-lviv-center>
27. Travalyst URL:<https://travalyst.org/>
28. Multi-Lingual Guest Communication Platform URL:
<https://www.inplass.com/guest-by-inplass/>
29. Hotel WhatsApp Marketing Strategies: Learn How to Leverage the Best Practices URL: <https://asksuite.com/blog/hotel-whatsapp-marketing/>
30. Hotel Concierge Solutions That Are Sure to Impress Guests at Every Step URL: <https://www.canarytechnologies.com/post/digital-concierge>
31. Contactless guest experience: a hotel industry game changer URL:
<https://www.stay-app.com/blog/contactless-guest-experience>
32. Accor URL: <https://all.accor.com/a>
33. Canary Technologies URL: <https://www.canarytechnologies.com/>

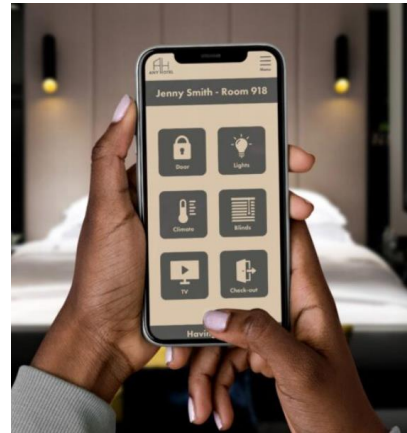
34. Contactless Payment Hotel Self Check In Kiosk With RFID NFC Reader Capacitive/IR Touch URL: <https://www.lkskiosk.com/sale-42875379-contactless-payment-hotel-self-check-in-kiosk-with-rfid-nfc-reader-capacitive-ir-touch.html>

Додатки

Візуалізація впровадження цифрових технологій обслуговування споживачів в готелях



Face Recognition
готель FlyZoo



Smart hotel room
Any Hotel



Alexa for Hospitality
Hotels Marriott



VR-тури
Hotels Marriott

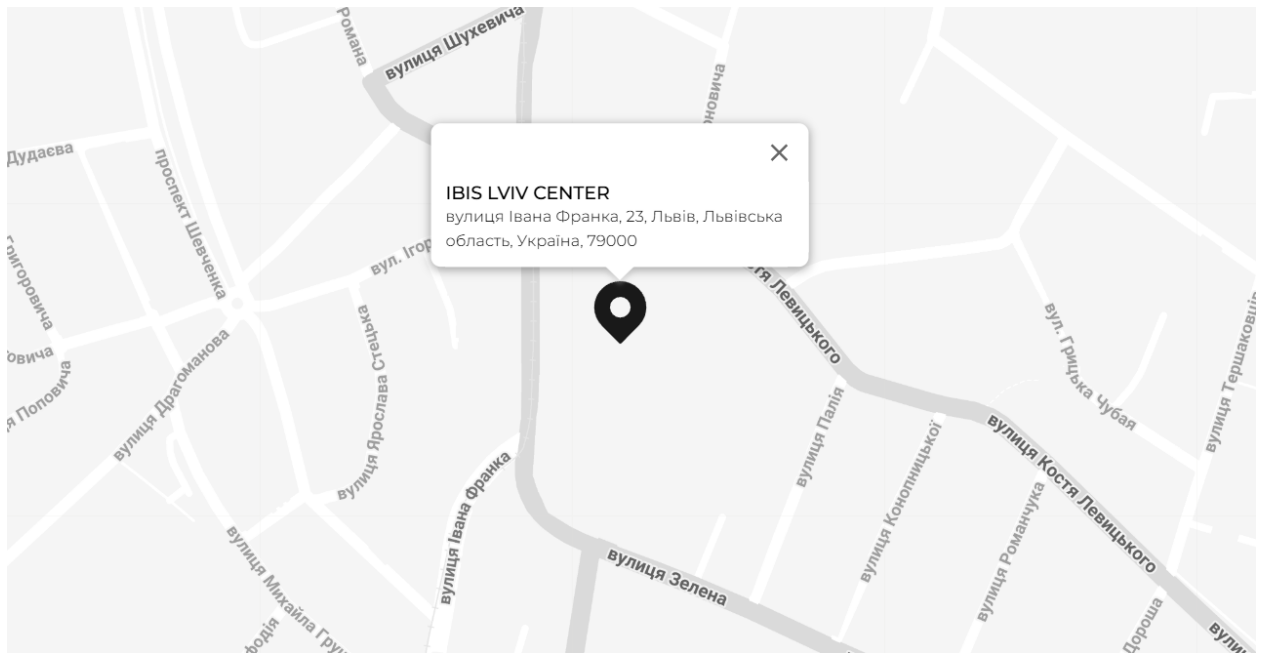


Робот Connie,
Готель Hilton



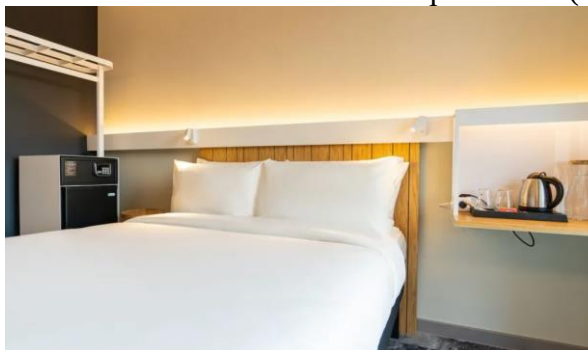
Автоматизований кіоск-рецепшен
готель IXORA

Місцерозташування готелю Ibis Lviv Center



Номерний фонд готелю Ibis Lviv Center

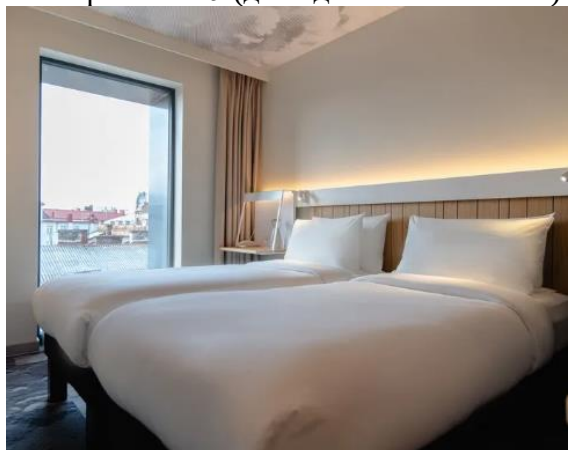
Номер Standart (одне двоспальне ліжко)



Номер Standart (одне односпальне ліжко)



Номер Standart (два односпальні ліжка)



Family з ліжком King size



Послуги харчування в готелі Ibis Lviv Center

Ресторан 74 Urbanfood при



Сніданки за типом шведський стіл



Соціальні мережі де представлена інформація про готель Ibis Lviv Center

