

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Природничо-економічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**Кваліфікаційна робота бакалавра
на тему :**

**«ЦИФРОВІЗАЦІЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ: СТАН ТА
ПЕРСПЕКТИВИ»**

Виконала:

здобувачка вищої освіти першого (бакалаврського)
рівня вищої освіти, GRS1-B21 групи

Спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа

За ОПП «Готельно-ресторанна справа»

Денної форми навчання

Катерина КРАВЧУТА

Науковий керівник:

Доктор наук з державного управління,

професор кафедри туризму та готельно-ресторанної
справи

Людмила МАТВЕЙЧУК

Рецензент:

Кам'янець-Подільський 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1	6
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.....	6
1.1 Поняття, сутність та класифікація цифрових технологій у сфері гостинності.....	6
1.2 Вплив цифровізації на розвиток галузі гостинності	11
1.3 Світовий досвід використання цифрових комунікацій у сфері гостинності	17
РОЗДІЛ 2	24
АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ RAMADA ENCORE KYIV)	24
2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства.....	24
2.2 Оцінка рівня використання цифрових технологій на всіх етапах операційної діяльності закладу.....	32
2.3 Аналіз внутрішніх та зовнішніх комунікаційних каналів цифрового формату підприємства	37
РОЗДІЛ 3	44
НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА RAMADA ENCORE KYIV	44
3.1 Визначення проблем і передумов модернізації цифрових технологій у готелі.....	44
3.2 Проект вдосконалення застосування цифрових технологій у діяльності готелю.....	49
3.3 Прогнозування соціально-економічного ефекту від впровадження пропонованих рекомендацій	55
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	63

ВСТУП

Актуальність теми. Постійне зростання потреб споживачів у швидкому та зручному обслуговуванні зумовлює необхідність широкого впровадження цифрових технологій у сфері гостинності. Сучасні гості очікують індивідуалізованого підходу та мінімізації часу на рутинні операції, що вимагає розробки й інтеграції мобільних додатків, систем «безшовного» реєстрування та аналітичних платформ для обробки великих обсягів даних. Крім того, стрімке розростання онлайн-акаунтів і платформ для бронювання створює жорстку конкуренцію як між готелями, так і між традиційними закладами та об'єктами спільного користування житлом. В Україні впровадження цифрових інновацій у готельно-ресторанному секторі стримується нерівномірним розвитком IT-інфраструктури, недостатнім рівнем цифрової грамотності персоналу та обмеженістю державної підтримки. Водночас, спершу пандемія, а потім і повномасштабне вторгнення спровокували прискорену діджиталізацію частини бізнес-операцій, відкривши нові можливості для модернізації сервісів. В таких умовах вивчення впливу цифрових технологій на операційну діяльність, маркетингову стратегію та клієнтський досвід стає ключовим завданням для забезпечення стійкості та зростання економічних показників готельних підприємств.

Серед науковців, які досліджували цифровізацію в індустрії гостинності, варто виокремити О. Грибіненка, Дж. Врана, Р. Сінгха, С. Короля, Є. Половика, Л. Лігоненка, А. Хріпка, А. Доманського, Д. Семилітка, Я. Пукача, К. Шиманську, І. Кирилюк та А. Благополучну, які розкривали понятійно-теоретичні основи, класифікацію цифрових технологій, механізми їх упровадження, а також світовий досвід цифрових комунікацій і соціально-економічні ефекти трансформації готельного бізнесу. Проте залишається недостатньо вивченими питання адаптації міжнародних практик до умов воєнного стану, оцінка соціально-економічних наслідків цифровізації в

постконфліктний період та розробка моделей інтеграції мобільних сервісів із традиційною інфраструктурою готелів в Україні.

Метою дослідження є комплексний аналіз стану та перспектив розвитку цифрових технологій у сфері гостинності на прикладі діяльності готелю Ramada Encore Kyiv.

Відповідно до мети сформовано наступні **завдання**:

- визначити поняття, сутність та класифікацію цифрових технологій у сфері гостинності;
- дослідити вплив цифровізації на розвиток галузі гостинності;
- характеризувати світовий досвід використання цифрових комунікацій у сфері гостинності;
- провести організаційно-економічну характеристику підприємства Ramada Encore Kyiv;
- оцінити рівень використання цифрових технологій на всіх етапах операційної діяльності закладу;
- проаналізувати внутрішні та зовнішні комунікаційні канали цифрового формату діяльності підприємства;
- визначити проблеми й передумови модернізації цифрових технологій у готелі Ramada Encore Kyiv;
- розробити проєкт удосконалення застосування цифрових технологій у діяльності готелю;
- прогнозувати соціально-економічний ефект від упровадження пропонованих рекомендацій.

Об’єктом дослідження є процес цифрової трансформації діяльності підприємств індустрії гостинності в умовах сучасних ринкових викликів.

Предметом дослідження є механізми, інструменти та результати впровадження цифрових технологій у практику функціонування готелю Ramada Encore Kyiv.

Методи роботи. У роботі застосовано системний підхід – для виявлення взаємозв’язків між технологічними компонентами сервісу; метод аналізу та

синтезу – для встановлення закономірностей і формування цілісної моделі цифровізації; порівняльний метод – для зіставлення українського та світового досвіду; статистичний аналіз – для обробки фінансових і операційних даних; SWOT-аналіз для визначення проблем та перспектив підприємства; експертні оцінки – для визначення перспективних напрямків вдосконалення; метод прогнозування – для оцінки майбутніх соціально-економічних наслідків впровадження цифрових рішень.

Наукова новизна дослідження полягає в узагальненні існуючих підходів до сутності цифрових технологій в сфері гостинності, а також в розвитку та вдосконаленні існуючих підходів до класифікації застосованих в даному секторі цифрових технологій.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що розроблені рекомендації можуть бути імплементовані в діяльність дослідженого готелю Ramada Encore Kyiv, а також використані керівниками інших готелів і ресторанних комплексів для оптимізації операційних процесів. Крім того, результати дослідження можуть бути використані у навчальному процесі закладів вищої освіти спеціальностей готельно-ресторанного та туристичного менеджменту задля підвищення рівня цифрової компетентності майбутніх фахівців.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 46 найменувань та 2 додатків. В роботі використано 9 рисунків та 20 таблиць.

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню механізмів, інструментів та результатів впровадження цифрових технологій у практику функціонування готелю Ramada Encore Kyiv. В результаті виконання поставлених завдань було отримано наступні висновки.

Цифрові технології у сфері гостинності формують комплексний конструкт, який охоплює як галузеві бізнес-моделі, так і операційні та комунікаційні процеси. Цифровізація – це не просто переведення інформації в електронну форму, а системна трансформація, що передбачає перегляд стратегій, автоматизацію рутинних операцій і інтеграцію інноваційних рішень на всіх рівнях. Наразі світовий досвід свідчить про значне підвищення ефективності, гнучкості та персоналізації сервісу, водночас вимагаючи змін у менеджменті, кібербезпеці та підготовці персоналу. Використання інтернету речей, аналітики великих даних, віртуальної та доповненої реальності, а також блокчейн-технологій відкриває нові можливості прогнозування попиту і управління ресурсами. Проте досягнення стійкого розвитку потребує збалансованого підходу – комбінування цифрових і людських ресурсів, інвестування в навчання й інфраструктуру. Адаптивність застосування цифрових рішень дозволяє готельному бізнесу оперативно реагувати на зміни ринку, оптимізувати внутрішні операції й підвищувати конкурентну привабливість. Таким чином, цілісна цифрова трансформація є стратегічним фактором конкурентоспроможності індустрії гостинності в цифрову епоху.

У практичній частині дослідження здійснено всебічну оцінку становища цифровізації готелю Ramada Encore Kyiv, починаючи з організаційно-економічної характеристики: заклад функціонує під управлінням ТОВ «Хотел Менеджмент Груп ЛЛС», пропонує 322 номери різних категорій, водночас 2024 року оптимізовано номерний фонд (зменшення студіо на 4 одиниці й покращених номерів на 5), що супроводжується зростанням частки стандартних номерів на 1,33 %; сегментування гостей виявило домінування бізнес-туристів

(68 %), фінансова звітність зафіксувала зростання виручки на 24,9 % і скорочення чистого збитку на 12,1 %, а рентабельність діяльності покращилась майже на 10 в.п. Автоматизація операцій досягла понад 90 % у ключових блоках обліку, зробивши можливим формування звітності за кілька годин замість кварталних періодів, мобільна реєстрація скоротила час реєстрації на 50 %, а електронні сервіси – інтерактивні меню та «Room Service» – підвищили середній чек приблизно на 25 %. Внутрішні цифрові канали (месенджер та інформаційні панелі) сприяли пришвидшенню реагування й зниженню помилок, тоді як зовнішні комунікації (веб-сайт, соцмережі та чат-бот) зміцнили зворотний зв'язок і імідж бренду, заклавши основу для сталого розвитку в цифрову епоху.

Виявлено, що Ramada Encore Kyiv має доволі розвинену фронт-офісну екосистему й бек-офісну автоматизацію, проте відстає в енергоефективності, навчанні персоналу та інтеграції інтернету речей, а частина серверів і процеси резервного копіювання застаріли й потребують модернізації; також існує нерівномірність цифрових навичок серед підрозділів і перевантаження внутрішніх каналів комунікації. Зовнішній тиск посилюють міжнародні готельні мережі з безконтактним сервісом, нові регуляторні норми фіскалізації й запити на екологічні звіти. У відповідь запропоновано п'ять сценаріїв: створення єдиного цифрового кабінету гостя, автоматизацію енергоменеджменту, омніканальні email-кампанії, прогнозування завантаження за допомогою ІІІ та платформу онлайн-навчання. За розрахунками з чотирма критеріями (економічна доцільність, технічна реалізація, швидкість впровадження, користь для гостя) оптимальним є запуск цифрового кабінету, оскільки він поєднує високий клієнтський ефект, прийнятну складність і швидкість, а також створює основу для подальшої інтеграції інших рішень. Кошторис проєкту складає 2,46 млн грн із розгортанням за п'ять місяців, а прогнозовані результати – збільшення частки прямих бронювань на 6 в.п., зниження комісій на 1,2 млн грн, зростання середнього чеку й середнього доходу номеру на 8 % та 5 % відповідно, скорочення часу реєстрації на 50 % і

підвищення індексу задоволеності гостей на 4,3 %, що дозволяє рекомендувати даний проект до впровадження.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гулай О., Кабак В., Герасимчук Г. Засоби та технології цифрового навчання: теоретичний та практичний аспекти. Луцьк : ЛНТУ, 2023. 160 с.
2. Kyryliuk I., Blahopoluchna A. The influence of digital technologies on the development of the hospitality industry in modern conditions. *Conferinta stiintifica internationala «Strategii si politici de management in economia contemporana»*, editia VII. 2023. URL: <https://doi.org/10.53486/icspm2022.60> (date of access: 21.05.2025).
3. Khosrow-Pour D. B. A. Encyclopedia of information science and technology. . 3rd ed. Hershey, PA : Igi Global, 2018.
4. Хаустова М. Г. Вигоди, ризики та проблеми цифровізації суспільства: загальнотеоретичний аспект. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2023. № 5. С. 753–759.
5. What is Digital Transformation?. *Agile Elephant making sense of digital transformation*. URL: <https://www.theagileelephant.com/what-is-digital-transformation/> (date of access: 21.05.2025).
6. Шиманська К. В., Бондарчук В. В. Пріоритетні напрями та механізми розвитку цифрової економіки в Україні. *Економіка, управління та адміністрування*. 2021. № 1 (95). С. 17–22.
7. Грибіненко О. Діджиталізація економіки в новій парадигмі цифрової трансформації. *International relations, part “Economic sciences”*. 2018. № 16. С. 35–37.
8. Vrana J., Singh R. Digitization, Digitalization, and Digital Transformation. *Handbook of Nondestructive Evaluation 4.0*. Cham, 2021. P. 1–17. URL: https://doi.org/10.1007/978-3-030-48200-8_39-1 (date of access: 21.05.2025).
9. Korol S., Polovyk Y. Digitization of the Economy as Professional Development Factor. *Modern Economics*. 2019. Vol. 18, no. 1. P. 67–73. URL: [https://doi.org/10.31521/modecon.v18\(2019\)-11](https://doi.org/10.31521/modecon.v18(2019)-11) (date of access: 21.05.2025).

10. Лігоненко Л., Хріпко А. В., Доманський А. О. Зміст та механізм формування стратегії діджиталізації в бізнес-організаціях. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. 2018. № 22 (62). С. 21–24.
11. Семилітко Д. Діджиталізація в дії: як цифрова трансформація бізнесу впливає на успіх компанії. *Аудитор України*. 2019. № 5. С. 76–79.
12. Sadova N. The impact of digitalization on the development of the tourist industry. *Efektivna ekonomika*. 2019. No. 9. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.9.43> (date of access: 21.05.2025).
13. Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68> (дата звернення: 21.05.2025).
14. Тищенко С. В. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник. серія: економіка*. 2021. № 7. С. 131–139. URL: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16> (дата звернення: 21.05.2025).
15. Фостолович В., Гуртовий Ю., Фостолович Р. Комунікаційні процеси в підприємств сфери гостинності за умов цифрових трансформацій. *Економіка та суспільство*. 2024. № 61. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-58> (дата звернення: 21.05.2025).
16. Korobka S. Digitalization of entrepreneurial activity. *Bulletin of V. N. Karazin Kharkiv National University Economic Series*. 2021. No. 100. P. 88–96. URL: <https://doi.org/10.26565/2311-2379-2021-100-09> (date of access: 21.05.2025).
17. The Latest Global Hospitality Statistics 2023. *TrustYou*. URL: <https://www.trustyou.com/global-hospitality-statistics-2023/> (date of access: 21.05.2025).
18. Wilkinson L. Marriott gears up for another year of major tech spending. *CIO Dive*. URL: <https://www.ciodive.com/news/marriott-international-tech-spend-digital-transformation-plan-ai/715036/> (date of access: 21.05.2025).
19. How Hilton's Tech Innovations Deliver Frictionless Travel. *Stories From Hilton*. URL: <https://stories.hilton.com/innovation/hiltons-consumer-centric->

[tech-innovations-delivering-frictionless-travel-experience](#) (date of access: 21.05.2025).

20. Restaurant Social Media Statistics in 2025. *MENU TIGER | Smart Menu QR code Solutions for Restaurants*. URL: <https://www.menutiger.com/blog/restaurant-social-media-statistics> (date of access: 21.05.2025).

21. Кульчицький-Костик Є. Є. Напрями використання сучасних інтернет-технологій у діяльності готелів. *Проблеми та перспективи розвитку бізнесу в Україні: матеріали IV Міжнародної наук.-практ. конф. молодих вчених та здобувачів вищої освіти*. Львів, 2024. С. 461–463. URL: <https://shorturl.at/uR5i1>. (date of access: 21.05.2025).

22. Beliak A. The influence of digitalization trends on the development of business subjects in the hospitality. *Modern Economic*. 2022. P. 23–28. URL: [https://doi.org/10.31521/modecon.v35\(2022\)-04](https://doi.org/10.31521/modecon.v35(2022)-04) (date of access: 21.05.2025).

23. Кирилюк І. М., Нещадим Л. М., Благополучна А. Г. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності в умовах сучасних викликів. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2022. Т. 18, № 2. С. 217–231.

24. Головчук Ю. О., Худоба О. М., Боднар Р. О. Діджиталізація у сучасній індустрії туризму та гостинності: проблеми і перспективні напрями. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2023. № 8. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-12-03> (дата звернення: 21.05.2025).

25. Hospitality Communication Best Practices for Hotel Teams – Relay. *Relay*. URL: <https://relaypro.com/blog/hospitality-communication-best-practices-for-hotel-teams/> (date of access: 21.05.2025).

26. Lee S., Oh H. Effective communication strategies for hotel guests' green behavior. *Cornell Hospitality Quarterly*. 2014. Vol. 55, no. 1. P. 52–63.

27. Enser İ., Günlü Küçükaltan E. Corporate social responsibility communication strategies of hotel companies. *Cogent Social Sciences*. 2024. Vol. 10,

no. 1. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311886.2024.2392020> (date of access: 21.05.2025).

28. The importance of communication in the hospitality industry. *The Hospitality Management System of the Future | Mews PMS*. URL: <https://www.mews.com/en/blog/communication-in-hospitality-industry> (date of access: 21.05.2025).

29. Melia Hotels. *Social Media Marketing for Hospitality Case Study*. URL: <https://www.hootsuite.com/resources/melia-hotels> (date of access: 21.05.2025).

30. Customer Experience (CX) Design in Hospitality: Examples & Case Studies. *Renascence – Customer Experience Design (CX) & Management Consulting*. URL: <https://www.renascence.io/journal/customer-experience-cx-design-in-hospitality-examples-case-studies> (date of access: 21.05.2025).

31. Волкович А. Р., Яцишина Л. К. Інноваційні технології в системі маркетингових комунікацій. *Ефективна економіка*. 2014. № 3. С. 1–3.

32. Personalization in Hospitality: A Guide to Creating Memorable Guest Experiences – Relationship One. *Relationship One*. URL: <https://relationshipone.com/blog/personalizing-the-hospitality-experience/> (date of access: 21.05.2025).

33. Top 10 Hospitality Communication Trends in Hotel Technology – ATC Hospitality. *ATC Hospitality*. URL: <https://atc-hospitality.com/hospitality-communication-trends/> (date of access: 21.05.2025).

34. Guest C. Viral Marketing for Hotels: How to Turn Heads | Cvent. *Cvent | Event Platform for In-person, Virtual, and Hybrid Events & Webinars*. URL: <https://www.cvent.com/en/blog/hospitality/top-5-nontraditional-hotel-marketing-stunts> (date of access: 21.05.2025).

35. Social Media Marketing for Hotels: Definition, Tips & Examples. *Londingi*. URL: <https://landingi.com/social-media-marketing/hotels/> (date of access: 21.05.2025).

36. Engebretson K. citizenM: A concept in-room experience for the digitally-literate, curious traveller. *Medium*. URL:

<https://medium.com/@kjerstinengebretson/citizenm-a-concept-in-room-experience-for-the-digitally-literate-curious-traveller-8897a1c184d9> (date of access: 21.05.2025).

37. Hotel Industry Transformation Map 2025 to accelerate innovation, drive sustainable growth and build a resilient workforce. *A Singapore Government Agency Website*. URL: <https://www.stb.gov.sg/about-stb/media-publications/media-centre/hotel-industry-transformation-map-2025-to-accelerate-innovation--drive-sustainable-growth-and-build-a-resilient-workforce> (date of access: 21.05.2025).

38. Finally 100% Digital: Estonia's 30-Year Journey from the USSR to e-Estonia. *Complex Discovery*. URL: <https://complexdiscovery.com/finally-100-digital-estonias-30-year-journey-from-the-ussr-to-e-estonia/> (date of access: 21.05.2025).

39. ТОВ «ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ ГРУП ЛЛС» 37101111. *YouControl – перевірки контрагентів*. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/37101111/ (дата звернення: 21.05.2025).

40. 37101111 – ТОВ ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ ГРУП ЛЛС. *Опендатабот – відкриті дані про компанії, ФОП, суди та нерухомість України*. URL: <https://opendatabot.ua/c/37101111> (дата звернення: 21.05.2025).

41. 37101111 – ТОВ «ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ ГРУП ЛЛС» – Clarity Project. *Clarity Project*. URL: <https://clarity-project.info/tenderer/37101111> (дата звернення: 21.05.2025).

42. Rooms & Suites – Ramada Encore Kyiv | Conference Hotel in Kyiv, Ukraine. *Ramada Encore Kyiv*. URL: <https://ramadaencorekyiv.com/uk/rooms/> (date of access: 21.05.2025).

43. Ramada Encore Kyiv. *Booking.com*. URL: <https://shorturl.at/RCFWk> (date of access: 21.05.2025).

44. Ramada Encore Kyiv | Conference & Events Hotel in Kiev, Ukraine. *Ramada Encore Kyiv*. URL: <https://ramadaencorekyiv.com/uk/> (date of access: 21.05.2025).

45. Ramada Encore Kyiv. *Facebook*. URL: <https://www.facebook.com/encorekyiv/> (date of access: 21.05.2025).

46. Ramada Encore Kyiv. *Instagram*. URL:
https://www.instagram.com/ramada_encore_kyiv/ (date of access: 21.05.2025).