

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ОСОБАМ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ В УМОВАХ ЦИФРОВИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ

Фостолович Валентина Анатоліївна,
д.е.н., професор, професор кафедри економіки,
менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи
Житомирський державний університет імені Івана Франка
Оліярник Надія,
здобувачка вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Житомирський державний університет
імені Івана Франка

Вступ. В діяльності підприємств активна цифровізація викликала потребу виділити основні групи сучасних цифрових інструментів для формування інклюзивного середовища обслуговування гостей з особливими потребами в готелях.

Досліджено основні виклики цифровізації в частині впровадження інклюзивного сервісу. Відмічено, що важливе значення має несприйняття гостем цілковитої заміни процесів на цифрові аналоги.

Це питання готелі повинні вирішувати у спосіб поступового інтегрування цифрових інструментів, а не цілкоовитої їх заміни. Тобто, доповнюючи цифровими інструментами інклюзивний сервіс для гостей.

Значним є виклик безпеки захисту персональних даних, що можливо знівелювати шляхом запровадження підвищеного рівня захисту персональних даних GDPR.

Проблему великих витрат на інтегрування цифрової інфраструктури шляхом поетапного впровадження цифрових трансформацій від процесу адаптування під вимоги інклюзивності сайту готелю до інструментів IoT – технологій у номерах.

Ціль роботи. Дослідити особливості надання готельних послуг особам з обмеженими можливостями в умовах цифрових трансформацій.

Матеріали та методи. Дослідження особливості надання готельних послуг особам з обмеженими можливостями в умовах цифрових трансформацій здійснювалось на базі готелів України. В процесі дослідження нами було використано обширний комплекс загальнонаукових й специфічних методів дослідження, що сприяють здійсненню всебічної оцінки наявних сучасних цифрових технологій, які впроваджують готелі у систему обслуговування усіх гостей, зокрема для осіб з обмеженими можливостями. Вивчаючи наукові доробки та сучасне нормативно-правове поле діяльності готелів України в частині інклюзивного обслуговування гостей використовувались нами методи аналізу та синтезу. В процесі вивчення різноманітних наукових підходів до обґрунтування доцільності інтегрування сучасних інноваційних цифрових інструментів у процес обслуговування гостей з особливими потребами нами використовувався метод узагальнення. Під час порівняння рівня сервісу в готелях України для обслуговування в умовах інклюзивності використовували порівняльний метод.

Результати та обговорення.

В умовах війни питання інклюзивності у сфері гостинності стало ключовим аспектом в системі господарської діяльності та надання якісного сервісу для гостей усіх категорій. Інтенсивна цифровізація проникла в кожен із процесів діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу. Можливості, які забезпечує діджиталізація також стали головними елементами під час вибору гостем закладу для отримання необхідної послуги.

Тому, активна цифровізація в системі надання послуг підприємствами готельного бізнесу докорінно змінила технологію надання послуг в частині інклюзивності. Цей термін перестав трактуватись лише як наявність базових елементів (пандусів, ліфтів із відповідною шириною дверей та інше), а перетворив звичайну доступність (accessibility) на цілу систему цифрових й аналогових послуг.

Завдяки інтегруванню цифрових інструментів у систему обслуговування гостей з інвалідністю забезпечено цілковиту самостійність і безбарєрність на

кожному із етапів взаємодії з готелем через:

1) Інструменти доступності на етапі вибору закладу та бронювання номера через вебсайти та додатки, VR-тури готелем та 3D-моделі закладу та/чи номера, можливість виставити фільтри при бронюванні номера та інше);

- 2) Безконтактні технології, що забезпечують самостійне заселення через:
- можливості мобільного чек-ін ;
 - отримання цифрових ключів;
 - використання голосових помічників для реєстрації;
 - інше.

3) Використання технологій «Розумний номер» (Smart Room), які забезпечують управління номером через елементи інтегрованого ШІ:

- голосове керування номером на основі IoT;
- використання єдиного мобільного додатка, за допомогою якого

відбувається управління усім технічним функціоналом готельного номера;

- наявність адаптивних систем сповіщення;
- інше.

4) Внутрішня цифрова навігація у готелі завдяки використанню:

- навігації Bluetooth-маячків (Beacons), як сенсорів для орієнтації у

просторі гостей із порушеннями зору;

- роботизованих помічників для обслуговування гостей із порушенням опорно-рухового апарату.

5) Персоналізований сервіс через:

- цифровізацію профілів гостей (CRM – системи);
- онлайн – перекладачі;
- ШІ- асистенти.

Нами досліджено лише незначну частку груп інструментів, які є основою сучасного обслуговування гостей з особливими потребами.

Основні інструменти інклюзивного обслуговування гостей з особливими потребами нами схематично узагальнено та представлено на рисунку 1.



Рис. 1. Основні групи сучасних цифрових інструментів для формування інклюзивного середовища обслуговування гостей з особливими потребами в готелях

Джерело: Узагальнено автором

В процесі впровадження цифровізації інклюзивного сервісу в готелях України варто наголосити на значній кількості викликів із якими зіштовхується керівний персонал підприємства.

Схематично виклики цифровізації в частині впровадження інклюзивного сервісу, та шляхи їх вирішення нами представлено схематично на рисунку 2.



Рис. 2. Виклики цифровізації в частині впровадження інклюзивного сервісу, та шляхи їх вирішення

Джерело: Узагальнено автором

Часто стається так, що бажання допомогти гостю дратує його через надмірну автоматизацію. Люди з особливими потребами відчують, насамперед, потребу у безпосередньому спілкуванні, а не лише мають бажання отримати якісну послугу. Крім того, не усім легко адаптуватись до змін та вивчити алгоритм використання навіть найпростіших цифрових інструментів. Тому, часто можна спостерігати прояви емпатії проти автоматизації обслуговування гостей.

Захист персональної інформації гостей, особливо про стан їх здоров'я, повинна бути захищеною. У цій ситуації виникає проблема створення умов кіберзахисту персональних даних. З цією метою закладам індустрії гостинності потрібно застосовувати підвищений рівень захисту GDPR.

В процесі інтегрування цифрових технологій у процес надання послуги

заклад готельного бізнесу стикається із складними проблемами ресурсного забезпечення високовартісних цифрових технологій. З цією метою підприємствам слід впроваджувати цифрові інструменти поетапно, розпочинаючи від цифровізації сайту до техніки впровадження IoT технологій.

Висновки. Отже, за результатами проведених нами досліджень відмічено, що основними групами сучасних цифрових інструментів для формування інклюзивного середовища обслуговування гостей з особливими потребами в готелях є технології, що забезпечують безконтактну доступність для гостей ще на етапі вибору закладу та бронювання номера через якісно оформлений веб-сайт закладу, наявні мобільні додатки із розширеним функціоналом фільтрів та можливість використовувати VR-тури готелем й 3D-моделі закладу та/чи номера.

Важливими в частині інклюзивного обслуговування гостей є безконтактні технології, які забезпечують можливість самостійного заселення через голосові помічники для реєстрації, використання цифрових ключів для номерів та можливості мобільного чек-ін.

Сучасні технології типу «Розумний номер» (Smart Room), які забезпечують управління номером через елементи інтегрованого ШІ забезпечують голосове управління номером на основі IoT. При використанні єдиного мобільного додатка, гість отримує можливість управляти усім технічним функціоналом номера. Адаптивні системи сповіщення забезпечують максимальний рівень безпеки для гостя. Внутрішня цифрова навігація та інструменти персоналізованого сервісу стали незамінними технічними і технологічними засобами в процесі обслуговування гостей з обмеженими можливостями. Саме на них ґрунтуються основні технології інклюзивно орієнтованого готельного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Поворознюк І.М. Особливості організації надання готельних послуг для осіб з особливими потребами. *Економіка та суспільство*. 2025. №72.

C. <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/5700>

2. Фостолович В. А. Штучний інтелект та роботизація в системі господарської діяльності закладів сфери гостинності: інноваційний аспект цифрових трансформацій. *Економіка. Управління. Інновації*. 2026. № 1 (38).

C. 241–255. URL: <https://eprints.zu.edu.ua/48011/>

3. Фостолович В. А. PayKit як інструмент цифрової трансформації в управлінні бізнесом у сфері HoReCa. *Економіка. Управління. Інновації*. 2025. № 37. С. 265–279. DOI: 10.35433/ISSN2410-3748-2025-2(37)-16. URL:

<https://eprints.zu.edu.ua/46286/>