

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2026-83-176>

УДК 640.4:005.332.4:005.591.6:004.9

## ІННОВАЦІЙНІ МОБІЛЬНІ ДОДАТКИ ЯК ЗАСІБ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ

## INNOVATIVE MOBILE APPLICATIONS AS A MEANS OF HOTEL SERVICE IN THE CONDITIONS OF DIGITALIZATION

**Тітомир Людмила Анатоліївна**  
кандидат технічних наук, доцент,  
Міжнародний гуманітарний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3701-2972>

**Titomir Lyudmila**  
International Humanities University

У статті досліджено роль мобільних додатків у просуванні готельних послуг в умовах діджиталізації. Визначено, що цифрові технології забезпечують персоналізацію пропозицій, інтерактивну взаємодію з гостями. Проаналізовано модулі мобільного додатку, які входять в операційну систему готелю, це дозволить досягти наступних стратегічних цілей для готелів, а саме: персоналізація досвіду в готелі; оптимізація операційних процесів у готелі; діджиталізація сервісів в готелі. Обґрунтовано доцільність впровадження мобільного додатку у готельні мережі Одеського регіону. Зазначено, що впровадження новітніх технологій сприяє оптимізації бізнес-процесів, зниженню витрат, підвищенню рівня задоволеності гостей і формуванню позитивного іміджу підприємств сфери гостинності в умовах глобальної конкуренції. Зроблено висновок, що просування мобільних додатків в умовах діджиталізації є ключовим чинником сталого розвитку готельних мереж преміум-сегменту, та формування позитивного іміджу дестинацій на міжнародному ринку.

**Ключові слова:** готельна послуга, сервіс, інноваційні технології, конкурентоспроможність, діджиталізація.

The article examines the role of mobile applications in promoting hotel services in the context of digitalization. Mobile applications are changing the promotion of hotels in the digital age, analyzing their role in attracting guests, simplifying booking and providing personalized services, as well as discussing current trends and startups in the hotel and restaurant sector. Research shows that mobile applications are becoming a key innovative tool that improves the tourist experience and increases the competitiveness of hotels, especially in the context of active digitalization of the hospitality market. It is determined that digital technologies provide personalization of offers, interactive interaction with guests. The modules of the mobile application that are included in the hotel operating system are analyzed, this will allow achieving the following strategic goals for hotels, namely: personalization of the hotel experience; optimization of operational processes in the hotel; digitalization of services in the hotel. The feasibility of implementing a mobile application in a hotel in the Odessa region is substantiated. Since this provides all possible prospects in the future, namely automation processes in management, rapid sales of services, attracting new guests, prestige of the institution to the appropriate level, competitiveness, loyalty program, etc. It is noted that the introduction of the latest technologies contributes to the optimization of business processes, reducing costs, increasing guest satisfaction and forming a positive image of hospitality enterprises in the context of global competition. Such studies emphasize the importance of mobile solutions for hotels in order to remain competitive and meet the expectations of modern, technologically savvy travelers. It is concluded that the promotion of mobile applications in the context of digitalization is a key factor in the sustainable development of premium segment hotels and the formation of a positive image of destinations in the international market. Recommendations are provided for the implementation of a mobile application for other hotel enterprises in the Odessa region, taking into account all the advantages and prospects.

**Keywords:** hotel service, service, innovative technologies, competitiveness, digitalization.

**Постановка проблеми.** Готельний бізнес в Україні переймаючи і міжнародний досвід ведення бізнесу, вже втілює сучасні етапи активної цифрової трансформації. В умовах зростаючої конкуренції та високих очікувань споживачів актуальним стає впровадження інноваційних IT-рішень, що забезпечують ефективне управління, покращують взаємодію з гостями та сприяють створенню персоналізованих сервісів. Проте рівень автоматизації процесів у багатьох готельних підприємствах міста Одеси враховуючи готелі преміум-сегмента залишається недостатнім, що зумовлює потребу у вивченні можливостей сучасних технологій для оптимізації діяльності та підвищення ефективності ведення готельного бізнесу. В умовах насиченого ринку готельних послуг, де конкуренція у преміум-сегменті є надзвичайно високою, традиційних методів обслуговування вже недостатньо для утримання вибагливого гостя. Тому пошук мобільності та зручності використовувати власні мобільні застосунки, стає стратегічною необхідністю для забезпечення сталого розвитку готельного підприємства.

По-перше, глобальні тренди вказують на зміну парадигми обслуговування. Провідні та міжнародні мережі високої категорії зірковості вже зробили наявність мобільного сервісу (віддалена реєстрація, цифровий ключ) галузевим стандартом.

По-друге, аналіз регіонального ринку свідчить про відсутність прямих аналогів. Проведене нами дослідження конкурентного середовища міста Одеси показало, що на сьогодні значно низька кількість готельних мереж преміум-сегменту, не пропонує гостям повноцінного власного мобільного застосунку з інтегрованими функціями безконтактного доступу та управління послугами. Більшість гравців ринку обмежуються лише стандартними веб-сайтами або чат-ботами. Тому впровадження комплексної мобільної екосистеми є доцільним та своєчасним рішенням на сьогодні, яке дозволить готельним мережам стати технологічними лідерами Одеського регіону.

По-третє, еволюція споживчих очікувань вимагає персоналізації та швидкості. Впровадження застосунку дозволить автоматизувати рутинні процеси (реєстрацію, замовлення послуг), надаючи гостю можливість керувати своїм перебуванням дистанційно, що значно підвищує рівень комфорту.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Боднар Р.О. зазначає, що інформаційні технології дають змогу ефективно управляти

підприємством індустрії гостинності, зменшувати витрати та підвищувати якість сервісу [1]. Фостолович В.А. наголошує на ролі digital-технологій як інструментів стратегічного управління і контролю [2]. Кожухівська Р.Б. акцентує увагу на використанні IT у комунікаційних стратегіях підприємств гостинності, де соціальні мережі, чат-боти та мобільні сервіси забезпечують оперативний зворотний зв'язок і підвищення довіри споживачів [3]. Парубець О.В. акцентує увагу на дослідженні технологічних інновацій в готельному бізнесі: вплив сучасного обладнання на якість обслуговування. У його статті досліджуються сучасні технологічні інновації в готельному бізнесі, з акцентом на їх вплив на якість обслуговування, економічну ефективність, екологічну стійкість та соціально-психологічні аспекти взаємодії між персоналом і гостями. Аналіз охоплює вплив інформаційних технологій на операційну ефективність і задоволеність гостей. Результати його дослідження демонструють, що впровадження інноваційних технологій, а саме мобільні готельні додатки, хоча й потребують значних початкових інвестицій, але і можуть забезпечити значну економію ресурсів та підвищення продуктивності у довгостроковій перспективі [4]. У дослідженнях Воляник Г.М., Колінько Н.І., Шутка С.Є., йдеться мова про інноваційні цифрові технології електронної комерції у готельній індустрії. Їхнє дослідження спрямоване на аналізі переваг та викликів впровадження цифрових інновацій у готельний бізнес, а також на розробку рекомендацій для успішної інтеграції цих технологій у практику готельної індустрії [5].

Ці дослідження показують важливість комплексного підходу до розвитку готельно-ресторанного бізнесу, враховуючи технологічні, економічні, психологічні та екологічні фактори для забезпечення стійкого розвитку та конкурентоспроможності.

**Формування цілей статті.** Метою статті є дослідження мобільних додатків які використовують готельні підприємства преміум-сегмента в Одеському регіоні, для підвищення конкурентоспроможності, автоматизації операційних процесів та покращення гостьового досвіду. Для досягнення мети поставлено такі завдання:

1. Охарактеризувати сучасні мобільні рішення в індустрії гостинності України;
2. Роз'яснити на прикладі готелю «Брістоль» використання мобільного додатку, як додаткового засобу комунікації між персо-

налом та гостями закладу, визначити його інтерфейс, наповнення у вигляді шести основних модулів з яких і складається мобільний додаток, а саме: модулі прямого бронювання та управління візитом; модуль цифрової реєстрації та ідентифікації; модуль «F&B Service» (Ресторанне обслуговування); модуль «Wellness & SPA»; модуль «Мобільний ключ»; модуль «Управління комфортом та комплектацією».

3. Проаналізувати переваги використання мобільного додатку в готельних мережах.

4. Надати рекомендації готельним підприємствам Одеського регіону, щодо можливого впровадження мобільного додатку у свої заклади, для подальшої цифрової трансформації.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сучасні технології сприяють збільшенню прибутковості готельної мережі. Впровадження комп'ютерних систем набагато спрощує процедуру обслуговування гостей: реєстрацію гостя, перевірку статусу, вартості номерів, тощо. Цифрові рішення у сфері гостинності оптимізують роботу підприємств готелів за рахунок заміни персоналу гаджетизованими послугами та пристроями. Відбувається цифрова трансформація готельного бізнесу, яка дозволяє готельним мережам розробляти та впроваджувати на ринок персоналізовані та навіть кастомізовані пропозиції.

Вже зараз програми готелів для гостей відстежують перебування гостя поруч з готелем, і надсилають повідомлення про готовність номера прямо на мобільні телефони гостей, актуальні чати зі співробітниками готелю у разі виникнення незвичайних запитів та питань, на які не може відповісти сайт або додаток готелю. Сучасним трендом став розвиток голосових сервіс-помічників та віртуальних компаньйонів, які покликані допомагати гостям в індустрії гостинності вирішувати поточні проблеми у віртуальній формі. Люди, які вже звикли до цифрових асистентів та чат-ботів, зацікавлені у віртуальних помічниках, готових допомагати в організації маршруту, пошуку засобу розміщення (і, відповідно, його бронювання), оптимального варіанта харчування, проведення дозвілля, розваг, тощо. Сьогодні цифрові асистенти в готелях можуть надавати підтримку check-in, надавати корисну інформацію, виконувати функції Guest relation. Для досягнення лідерських позицій ведення готельного бізнесу преміум-сегмента, створення конкурентних переваг та стабільного функціонування на ринку важливим є допо-

внення до готельної послуги, як додатковий сервіс у використанні мобільності, за участю інтернет зв'язку та мобільного застосунку з повною наскрізною автоматизацією мобільного додатку.

Мобільні додатки активно використовуються в готельному бізнесі України як важливий інструмент для підвищення якості обслуговування, лояльності гостей та оптимізації внутрішніх процесів. Вони допомагають гостям отримати доступ до широкого спектра послуг, мінімізуючи фізичний контакт з персоналом. А ще являються потужним маркетинговим інструментом для взаємодії з відвідувачами, розширюють можливості для бізнесу, залучають нових гостей, а відвідувачам полегшують комунікацію з готелем. Впровадження нових технологій допоможе масштабувати бізнес та зробити його ще привабливішим [5; 6; 7].

Мобільні додатки в українських готелях представлені як універсальними платформами для бронювання (Booking.com, Airbnb), так і спеціалізованими платформами для автоматизації (Smartpass, Otelms, Servio HMS), а також додатками для гостей (GuestApp, Hoteza, власні додатки готелів як Hotel Ukraina), що дозволяють керувати бронюваннями, відкривати двері номерів, замовляти послуги та отримувати бонуси, значно покращуючи сервіс та лояльність гостей. За допомогою мобільного пристрою, потенційні гості мають змогу відвідувати різні платформи для бронювання та проживання у різних засобах проживання, такі як: Booking.com, Airbnb, Trip.com.

Найпопулярніші додатки для пошуку, порівняння та бронювання житла в Україні та світі пропонують програми лояльності, фільтри, відстеження цін. А міжнародна платформа Trivago допомагає знайти житло, порівнюючи ціни та пропозиції від різних сервісів. Також існують системи управління (PMS) та спеціалізовані додатки для готелів, які представляються: PMS Cloud, EasyMS, Otelms, Servio HMS, KWHotel, HotelFriend. Хмарні системи та ПЗ для автоматизації роботи готелів (управління бронюваннями, персоналом, фінансами, інтеграції каналів продажів). Hoteza, Smartpass, Rent&Pass, Upkey: Мобільні рішення для управління доступом, електронними ключами та іншими функціями для гостей та персоналу, які популярні у більшості готелей преміум-класу. Для зручності комунікації між готелями та гостями, існують додатки для гостей (індивідуальні), такі як: GuestApp, Hoteza. Вони дозволяють гостям заванта-

жити запрошення від готелю, отримати електронний ключ (наприклад, через смартфон), замовляти послуги (рум-сервіс) та спілкуватися з персоналом. Власні додатки готелів (наприклад, Hotel Ukraina): Пропонують функції бронювання, програми лояльності, спеціальні пропозиції, перетворюючи смартфон на персонального помічника в готелі [8].

Українські готелі, впроваджуючи мобільні додатки (як власні, так і інтегровані PMS-системи), пропонують гостям та персоналу наступний функціонал:

- Бронювання та онлайн-реєстрація: можливість швидко забронювати номер, столик у ресторані або інші послуги, а також пройти процедуру онлайн-заїзду/виїзду без черг на рецепції.

- Керування послугами: замовлення обслуговування номерів, послуг пральні, бронювання спа-процедур або виклик таксі безпосередньо через додаток.

- Комунікація: прямий зв'язок із персоналом готелю через чат або голосові запити для миттєвого вирішення питань.

- Інформація про готель та місто: надання детальної інформації про інфраструктуру готелю, меню ресторанів, місцеві визначні пам'ятки, маршрути та розклад подій.

- Програми лояльності: інтеграція системи бонусів, знижок та спеціальних пропозицій для постійних гостей, що сприяє їх утриманню.

- Безконтактний доступ: використання смартфона як електронного ключа до номера (у сучасних розумних готелях).

- Зворотний зв'язок: можливість залишити відгук або оцінити якість послуг в режимі реального часу.

У готельних мережах України, основними перевагами використання мобільного додатку вважається:

- Підвищення зручності: Гості цінують можливість керувати перебуванням онлайн.

- Оптимізація процесів: Зменшення навантаження на рецепцію.

- Зростання лояльності: Персоналізований сервіс та бонуси.

Персоналізовані пропозиції: Швидка комунікація.

Багато українських готелів використовують як міжнародні платформи бронювання (Booking.com, Hotels24.ua), так і власні рішення.

Готель Україна (Черкаси), наприклад, активно просуває свій мобільний додаток (доступний в App Store та Google Play) як

картку лояльності, що дозволяє гостям накопичувати бали та отримувати подарунки.

Також на ринку України присутні розробники програмного забезпечення, що спеціалізуються на створенні індивідуальних мобільних додатків для готелів та готельних мереж, таких як Wezom, SalesBox та інші, які адаптують рішення під конкретні потреби бізнесу. Загалом, мобільні додатки стають стандартом сучасного готельного сервісу в Україні, пропонуючи новий рівень комфорту та персоналізації для гостей.

На основі проведеного нами аналізу ринкової ситуації та конкурентного середовища, ключовим напрямком реформування унікальної торгової пропозиції підприємства є цифровізація та технологічне вдосконалення надаваних послуг.

Варто акцентувати, що впровадження такої комплексної цифрової екосистеми стане першим подібним досвідом для готельного ринку Одеського регіону. Відсутність аналогів у прямих конкурентів робить введення цієї технології стратегічно доцільним. І кожне підприємство яке використовує діджиталізацію мобільного додатку, закріплює власне підприємство, як статус технологічного лідера галузі.

Для поглибленого аналізу даної теми, було проведено метод експертних оцінок в онлайн формі. Де експертами стали кваліфіковані спеціалісти в готельній індустрії. Опитування проводилось на базі української готельно-управлінської компанії, Vertex Hotel Group (VHG). Експерти зазначили, що мобільні додатки на сьогодні є проривом в індустрії гостинності, та стають новітніми можливостями у вдосконаленні всіх процесів ведення готельного бізнесу. Експерти зазначили що мобільні додатки також стають можливістю покращення ведення бізнесу, оптимізація внутрішніх процесів відбувається на вищому рівні, удосконалюється сервіс і комунікація між гостями та персоналом. Також мобільні додатки стають швидкісним реагуванням на вирішення поставленої задачі, чи у вирішенні будь-якої проблеми гостя. Експерти зазначили і цінову доступність мобільних додатків для впровадження у готельні мережі. Одноголосно експерти рекомендують впроваджувати цифрові технології у свої готельні мережі, оскільки це нові відкриття та нові можливості, які покращують готельну індустрію і ведення бізнесу в умовах сьогодення.

Цифровізація стає стратегічно важливим елементом для готельних мереж, які прагнуть підтримувати конкурентоспроможність та від-

повідати очікуванням сучасних потенційних гостей. В умовах глобалізації та високої конкуренції цифрові технології є не тільки засобом оптимізації, але й необхідним чинником успіху у готельній індустрії.

Інтеграція мобільного застосунку в операційну систему готелю дозволить досягти наступних стратегічних цілей:

– Персоналізація досвіду. Забезпечення індивідуального підходу до кожного гостя на основі автоматизованого аналізу його особистих вподобань та історії попередніх замовлень. Це дозволить формувати релевантні пропозиції та передбачати потреби гостя.

– Оптимізація операційних процесів. Суттєве зменшення навантаження на лінійний персонал (службу прийому та розміщення, консьєржів) шляхом автоматизації обробки рутинних та типових запитів, що звільнить час співробітників для вирішення більш складних завдань та живого спілкування з гостями.

– Діджиталізація сервісів. Впровадження повного циклу безконтактного самообслуговування, що включає опції віддаленої реєстрації, безконтактного доступу до номера та цифрового замовлення послуг (харчування в номер, бронювання SPA) без необхідності телефонної комунікації з відповідними службами.

Мобільний застосунок являє собою комплексний програмний інтерфейс, архітектура якого базується на інтеграції з основною системою управління готелем (PMS Fidelio), системою автоматизації ресторанного сервісу (POS Micros), а також апаратною системою контролю доступу (Salto) для реалізації технології безконтактних мобільних ключів.

На прикладі готелю «Брістоль» ми розглянемо мобільний додаток де обрано клієнт-серверну архітектуру з використанням хмарних технологій (Cloud Computing). Це рішення передбачає, що обробка даних та бізнес-логіка застосунку виконуються не на локальному сервері в будівлі готелю, а у віртуальному середовищі на базі хмарної платформи Amazon Web Services (AWS). Вибір даної конфігурації ґрунтується на трьох ключових факторах.

По-перше, в якості локації для розміщення серверних потужностей обрано регіон «Європа (Франкфурт)» у Німеччині. Цей вибір є стратегічно обґрунтованим, оскільки забезпечує мінімальний час відгуку системи для користувачів з України та гарантує повну відповідність вимогам Загального регламенту

про захист даних (GDPR). Зокрема, відповідно до Статті 32 Регламенту «Безпека обробки», хмарна архітектура забезпечує захист конфіденційності та наскрізне шифрування персональних даних гостей (отриманих через інтеграцію з «Дією»), а також гарантує здатність своєчасно відновити доступ до даних у разі фізичного або технічного інциденту.

По-друге, хмарна модель є оптимальним рішенням з точки зору енергоефективності. Утримання власного серверного обладнання вимагає не лише безперебійного живлення самих серверів, але й роботи потужних систем їх цілодобового охолодження. Під час аварійних відключень електроенергії це створює критичне додаткове навантаження на дизель-генератори готелю та призводить до значних витрат палива. Використання хмарної інфраструктури AWS дозволяє винести ці енерговитрати за межі підприємства, знижуючи навантаження на систему автономного живлення готелю та гарантуючи стабільну роботу цифрових сервісів (бронювання, комунікація) незалежно від поточних енергетичних потужностей об'єкта.

По-третє, хмарний сервер виступає єдиним захищеним комунікаційним шлюзом, який об'єднує різноманітні локальні системи готелю в єдину екосистему. Це дозволяє забезпечити: двосторонню синхронізацію статусів номерів та профілів гостей із системою управління готелем PMS Fidelio; передачу замовлень з додатка безпосередньо на кухонні термінали через систему POS Micros; а також генерацію та валідацію цифрових ключів доступу через захищений канал зв'язку із системою контролю доступу Salto.

Для забезпечення надійного зберігання цифрових активів готелю та даних користувачів обрано сервіс об'єктного сховища Amazon S3. Розрахункова ємність сховища на етапі запуску та перших 5 років експлуатації визначена на рівні 200 ГБ. Даний обсяг розраховано на основі аналізу структури споживання пам'яті системою:

– Історія транзакцій, профілі гостей, логи чатів та статуси бронювань зберігаються у текстовому форматі, що характеризується високою щільністю. Прогнозований обсяг даних за 5 років не перевищуватиме 5–8 ГБ.

– Фотографії номерного фонду, зображення страв для меню Room Service та елементи інтерфейсу застосунку проходять попередню автоматичну компресію (формат WebP). Загальний обсяг медіа-бібліотеки становить до 10 ГБ.

Найбільш ресурсномістким елементом є зберігання скан-копій паспортів гостей, отриманих через модуль онлайн-реєстрації. Середній розмір одного захищеного файлу становить 1,5–2 МБ. Залишковий обсяг (близько 180 ГБ) дозволяє зберегти до 90 000 – 95 000 цифрових документів. Враховуючи річну пропускну спроможність готелю, цей резерв покриває потреби архівування даних на період до 6 років. Крім того, архітектура Amazon S3 підтримує функцію автоматичного масштабування ресурсів: у разі вичерпання ліміту обсяг сховища розширюється автоматично без зупинки сервісу, що гарантує безперервність бізнес-процесів [9].

Розглянемо функціональну структуру мобільного додатку, на прикладі готелю «Брістоль», який складається з 6 ключових модулів, що забезпечують автоматизацію «шляху гостя» та підвищення операційної ефективності [10].

1. Модуль прямого бронювання та управління візитом. Даний модуль виступає центральним елементом екосистеми застосунку, забезпечуючи повний автономний цикл продажу номерного фонду без залучення посередників (OTA). Його архітектура побудована на двосторонній синхронізації з PMS-системою готелю в режимі реального часу.

Користувач отримує доступ до інтерактивного календаря завантаження, що відображає актуальну наявність номерів з урахуванням динамічного ціноутворення. Каталог категорій номерів реалізовано у форматі вітрини з деталізованою візуалізацією інтер'єрів, повним переліком оснащення та описом характеристик. Модуль підтримує введення промокодів для маркетингових акцій. Також у модулі реалізовано функцію захищеного вбудованого чату з готелем. Це забезпечує оперативне вирішення поточних питань у форматі 24/7, дозволяє зберегти історію листування та автоматизувати відповіді на типові запитання (через чат-бот), знижуючи навантаження на телефонну лінію рецепції. Система підтримує надсилання сервісних Push-повідомлень (нагадування про заїзд, статус бронювання, повідомлення з чату готелю).

2. Модуль цифрової реєстрації та ідентифікації. Цей модуль є найбільш інноваційним елементом системи, що реалізує концепцію без паперового документообігу через інтеграцію з державним сервісом «Дія» та платіжними системами.

Алгоритм роботи модуля:

– Цифровий шеринг документів: Реалізація даної функції відповідає сучасним тенденціям розвитку індустрії. Уже в багатьох готелях України є можливість поділитися цифровою копією документів просто зі смартфона. Для поселення необхідно мати ID-картку або закордонний паспорт у застосунку «Дія» [11]. Замість того, щоб передавати чи віддавати паспорт адміністратору. Спираючись на цей принцип, застосунок дозволяє гостю підтвердити передачу цифрових копій, після чого дані автоматично імпортуються в картку гостя в системі PMS. Це виключає необхідність ручного введення та мінімізує ризик помилок персоналу.

– Система автоматично генерує реєстраційну анкету з умовами проживання та деталями тарифу (категорія номера, наявність включеного сніданку, дати проживання). Підписання документа здійснюється гостем за допомогою технології «Дія підпис» або графічного підпису на екрані смартфона.

– Реалізовано можливість миттєвої оплати проживання через інтегрований еквайринг (Apple Pay / Google Pay / банківська картка).

З метою забезпечення контролю безпеки, процедура повної автоматизації має гібридний характер. Незважаючи на те, що оформлення документів відбувається онлайн, фінальна активація доступу здійснюється на рецепції за наступним алгоритмом:

– Після завершення онлайн-реєстрації у застосунку генерується унікальний QR-код зі статусом «Готовий до заселення, підійдіть на рецепцію готелю».

– Гість пред'являє QR-код адміністратору на стійці.

– Адміністратор сканує код, здійснює фінальну верифікацію (перевіряє наявність документів та підписаної картки) та, якщо номер готовий до заселення, активує ключ.

Такий підхід дозволяє скоротити час перебування гостя на стійці до 30–60 секунд, зберігаючи при цьому необхідний рівень візуального контролю та забезпечуючи персональний контакт з гостем.

3. Модуль «F&B Service» (Ресторанне обслуговування). Модуль інтегрується з POS-системою ресторану Micros, створюючи прямий цифровий канал продажів. Функціональні можливості:

– Інтерактивний каталог страв з фотографіями та актуальними цінами.

– Автоматизація замовлення харчування в номер (Room Service). Замовлення надходить безпосередньо на кухонний термінал, минаючи етап телефонної комунікації, що прискорює сервіс.

– Бронювання столів з можливістю вибору часу візиту та конкретного столика на інтерактивній схемі залу.

4. Модуль «Wellness & SPA». Інформаційно-сервісний модуль для управління завантаженням оздоровчого комплексу. Функціональні можливості:

– Відображення реального часу роботи кабінетів та доступних слотів для запису.

– Деталізований опис процедур із зазначенням вартості та тривалості.

– Система автоматичного бронювання, що дозволяє гостю самостійно обрати послугу, блокуючи час у розкладі майстрів, що унеможливорює виникнення овербукінгу (подвійного бронювання).

5. Модуль «Мобільний ключ». Даний модуль забезпечує інтеграцію програмного забезпечення з апаратною частиною системи контролю доступу готелю, перетворюючи смартфон гостя на захищений цифровий ключ. Технічна реалізація базується на повній сумісності застосунку з уже встановленими у готелі електронними замками серії Salto XS4. Оскільки дані замки апаратно підтримують технологію Bluetooth Low Energy (BLE), впровадження модуля не потребує додаткових капітальних інвестицій у модернізацію та заміну дверних механізмів. Робота модуля базується на захищеному обміні криптографічними ключами між смартфоном та замком на відстані, що дозволяє відмикати двері при наближенні гостя без необхідності фізичного контакту пристрою зі зчитувачем. З метою гарантування безпеки, цифровий ключ стає активним у застосунку виключно після проходження процедури фізичної верифікації особи на рецепції. Система автоматично синхронізує термін дії ключа з датами бронювання та деактивує доступ у момент офіційного часу виїзду (Check-out), що повністю унеможливорює несанкціонований доступ до номерного фонду.

6. Модуль «Управління комфортом та комплектацією». Цей модуль призначений для оптимізації взаємодії гостя зі службою номерного фонду. На відміну від текстового чату, комунікація тут реалізована через інтуїтивно зрозуміле меню фіксованих команд, що дозволяє стандартизувати запити та підвищити якість обслуговування. Функціональні можливості:

У застосунку реалізовано візуальний каталог предметів гостьового вжитку. Гість має можливість у кілька дотиків сформувати замовлення на додаткові позиції: комплекти рушників, халати, капці, гігієнічні набори (зубні щітки, набори для гоління), косметичні засоби або поповнення міні-бару. Система автоматично генерує завдання та надсилає його безпосередньо на службовий планшет старшої покоївки.

В рамках концепції персоналізації сну, модуль надає доступ до цифрового каталога спального приладдя. Гість може ознайомитися з характеристиками та замовити бажаний варіант ще на етапі підготовки до заїзду. Це гарантує, що номер буде укомплектований згідно з індивідуальними фізіологічними потребами гостя ще до моменту його фізичного прибуття в готель.

Інтеграція програми лояльності. Мобільний застосунок інтегрується з діючою програмою лояльності готелю, виступаючи зручним цифровим інтерфейсом для учасників. Користувачі отримують можливість у режимі реального часу відстежувати свій поточний статус та баланс накопичених бонусів, що підвищує прозорість системи та залученість гостей. Для додаткового стимулювання використання цифрового каналу продажів впроваджено систему гарантованого кешбеку у розмірі 2% від суми всіх транзакцій, здійснених безпосередньо через застосунок [12].

Технологічні та операційні переваги використання мобільного додатку в готельних мережах. Реалізація мобільного додатку забезпечує комплексну оптимізацію діяльності готельної мережі в операційному та сервісному аспектах. Насамперед, інтеграція з державним сервісом «Дія» дозволяє суттєво скоротити тривалість процедури оформлення одного гостя – з 5–7 хвилин до 1 хвилини. Це досягається завдяки звільненню адміністратора від рутинних операцій, таких як сканування документів, та усуненню необхідності очікування заповнення реєстраційної картки гостем, що сприяє більш ефективному використанню фонду робочого часу персоналу. Крім того, система створює технологічне підґрунтя для глибокої персоналізації сервісу. Накопичення та аналіз історії замовлень дозволяє готельній мережі формувати індивідуальні пропозиції та передбачати побажання гостя, щодо улюблених страв, процедур і т.д., під час його наступних візитів, що значно підвищує лояльність аудиторії. Важливим економічним важелем є оптимізація каналів дистри-

буції. Впровадження системи гарантованого кешбеку у розмірі 2% виступає ефективним фінансовим стимулом для гостей здійснювати бронювання безпосередньо через застосунок, уникаючи використання сторонніх онлайн-платформ (OTA), таких як Booking.com. Оскільки витрати на виплату кешбеку є значно нижчими за стандартну комісію посередників, це дозволяє підприємству суттєво знизити витрати на залучення гостя та підвищити рентабельність продажів.

**Висновки.** Враховуючи всі аспекти користі мобільного додатку, можна зробити висновки, що мобільний додаток це прорив в готельній індустрії, оскільки впровадження мобільного додатку в готельні мережі преміум-класу Одеського регіону, нададуть зручності підприємствам, так і гостям цих закладів. В сучасному суспільстві, вже не має жодної людини, яка б не користувалась мобільним пристроєм, сучасна молодь вже потребує лише мобільності, адже це створює нові планування гостя враховуючи готельні послуги,

скорочує шлях до бронювання номеру, замовлення будь-яких готельних послуг, коригування цих послуг, виселення із номеру не контактуючи із персоналом, перевагою ще стає програма лояльності, яка є приємним бонусом для гостей.

Виходячи із аналізу даної тематики, було визначено, що в Одеському регіоні окрім престижного готелю «Брістоль», мало хто із готелів високого рівня володіє мобільним додатком, як додатковим мобільним сервісом. Тому із рекомендацій, ми пропонуємо іншим готелям преміум-класу в Одеському регіоні, впроваджувати мобільні додатки, зважаючи на всі його переваги. Оскільки це дає всі можливі перспективи в подальшому, а саме швидкі та точні автоматизаційні процеси в управлінні, швидкісний продаж сервісних послуг, залучення нових гостей, престижність закладу до відповідного рівня, конкурентоспроможність, збільшення дохідності, що є одним із головних факторів ведення сучасного готельного бізнесу.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Боднар Р.О. Інформаційні технології в управлінні підприємством сфери індустрії гостинності. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: Економічні науки. 2023. № 4. С. 1–20. (дата звернення: 08.01.2026).
2. Фостолович В.А. Digital-технології як сучасні інструменти системи управління у підприємствах індустрії гостинності. *Науковий журнал. «Економіка. Управління. Інновації»*. 2022. № 1 (30). (дата звернення: 08.01.2026).
3. Кожухівська Р.Б. Напрями застосування інформаційних технологій у комунікаційних стратегіях українських туристичних підприємств і підприємств індустрії гостинності. *Науковий журнал «Бізнес Інформ»*. 2015. № 10. С. 119–125. (дата звернення: 08.01.2026).
4. Парубець О.В. Технологічні інновації в готельному бізнесі: вплив сучасного обладнання на якість обслуговування. *Науковий журнал «Економіка та суспільство»*. 2024. № 64. С. 1–9. (дата звернення: 09.01.2026).
5. Воляник Г.М., Колінько Н.І, Шутка С.Є. Інноваційні цифрові технології електронної комерції у готельній індустрії. 2024. № 2, грудень С. 28–33 URL: <https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/115/101> (дата звернення: 09.01.2026).
6. Нікітенко К.С. Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні: зб. матеріалів III Всеукр. наук. – практ. конф. (Херсон-Кропивницький : ХДАЕУ, 20 травня 2025). С. 207 (дата звернення: 10.01.2026).
7. Поворознюк І. Інноваційний розвиток підприємств готельного господарства. *Науковий журнал «Економічні горизонти»*. 2024. № 1(27). С. 121–128. (дата звернення: 10.01.2026).
8. Мобільний додаток готелю Україна – картка лояльності гостя! URL: <https://ukraina-hotel.org/news/mobilnyj-dodatok-gotelyu-kartka-loyalnosti-gostya> (дата звернення: 12.01.2026).
9. Amazon Web Services (AWS): що це таке і для чого бізнесу. URL: <https://wezom.com.ua/ua/blog/amazon-web-services-aws> (дата звернення: 12.01.2026).
10. Офіційний сайт готелю «Bristol Hotel». URL: <https://bristol-hotel.com.ua/> (дата звернення: 13.01.2026).
11. Мандруйте Україною з паспортом у смартфоні. *Дія*. URL: [https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2022-1\(30\)-14](https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2022-1(30)-14) (дата звернення: 13.01.2026).
12. Мобільні додатки для готелів: етапи розробки, функціонал та переваги. URL: <https://wezom.com.ua/ua/blog/mobilnye-prilozheniya-v-gostinichnom-biznese> (дата звернення: 18.01.2026).

## REFERENCES:

1. Bodnar, R.O. (2023). Informatsiini tekhnologii v upravlinni pidpriemstvom sfery industrii hostynnosti [Information technologies in hospitality business management]. *Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal «Internauka»*. Seriya: Ekonomichni nauky. Issue No 4 (April), pp. 1–20. (accessed January 08, 2026).
2. Fostolovych, V.A. (2022). Digital-tekhnologii yak suchasni instrumenty systemy upravlinnia u pidpriemstvakh industrii hostynnosti [Digital technologies as modern tools of management in hospitality enterprises]. *Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii*. Issue No 1(30). (accessed January 08, 2026).
3. Kozhukhivska, R.B. (2015). Napriamy zastosuvannya informatsiinykh tekhnologii u komunikatsiinykh stratehiakh ukrainskykh turystychnykh pidpriemstv i pidpriemstv industrii hostynnosti [Directions of IT application in communication strategies of Ukrainian tourism and hospitality enterprises]. *Biznes Inform.* Issue No 10, pp. 119–125. (accessed January 08, 2026).
4. Parubets O.V. (2024). Economy and Society. [Technological innovations in the hotel business: the impact of modern equipment on the quality of service]. Issue No 64, pp. 1-9. (accessed January 09, 2026).
5. Volyanyk G.M., Kolinko N.I., Shutka S.E. (2024). Innovations and technologies in the field of services and food. [Innovative digital technologies of e-commerce in the hotel industry]. Issue No 2 (december), pp. 28-33 Available at: <https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/115/101> (accessed January 09, 2026).
6. Nikitenko K.S. (2025). Collection of materials of the III All-Ukrainian scientific – practical conference, Kherison-Kropyvnytskyi. [Current state and potential of the hospitality industry development in Ukraine] KhDAEU, May 20. 207 p. (accessed January 10, 2026). (in Ukrainian)
7. Povoroznyuk I. (2024). Economic Horizons. [Innovative development of hotel enterprises]. No. 1(27), pp. 121–128. (accessed January 10, 2026).
8. Hotel Ukraine mobile application – guest loyalty card! Available at: <https://ukraina-hotel.org/news/mobilnyj-datok-gotelyu-kartka-loyalnosti-gostya> (accessed January 12, 2026).
9. Amazon Web Services (AWS): what it is and what it is for businesses. Available at: <https://wezom.com.ua/ua/blog/amazon-web-services-aws> (accessed January 12, 2026).
10. Official website of the «Bristol Hotel». Available at: <https://bristol-hotel.com.ua/> (accessed January 13, 2026).
11. Travel around Ukraine with your passport in your smartphone. Action. Available at: [https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2022-1\(30\)-14](https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2022-1(30)-14) (accessed January 13, 2026).
12. Mobile applications for hotels: development stages, functionality and benefits. Available at: <https://wezom.com.ua/ua/blog/mobilnye-prilozheniya-v-gostinichnom-biznese> (accessed January 18, 2026).

Дата надходження статті: 17.02.2026

Дата прийняття статті: 09.03.2026

Дата публікації статті: 27.03.2026