

**УДК 659.2**

## **ЕВОЛЮЦІЯ ПАРАДИГМИ КОМУНІКАЦІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: ВІД ТРАДИЦІЙ ДО ІННОВАЦІЙ**

**Анастасія Володько**

*Державний торговельно-економічний університет, Київ*

*Науковий керівник – Ольга Салімон, к. е. н., доц.*

Ключові слова: комунікації, комунікативний менеджмент, готельний бізнес, інновації

Комунікативний менеджмент у готельному бізнесі і його розвиток, відображає глибокі трансформації у взаємодії між готелем і гостем. Розвиток і впровадження цифрових технологій спричинило трансформацію комунікацій у готельному бізнесі [1]. У свою чергу, готельний бізнес акцентує увагу на персоналізації, швидкості та високому рівню сервісу завдяки розвитку інновацій, що робить перебування гостя комфортнішим. Сучасні дослідження вказують на зростаюче значення автоматизованих сервісів, модернізуючи взаємодію із споживачем [2].

Метою дослідження є аналіз еволюції парадигми комунікацій у готельному бізнесі, трансформація від традиційного підходу до інноваційного та оцінка впливу цифрових технологій на ефективність готелів.

Для наукового обґрунтування результатів досліджень розвитку комунікативного менеджменту використаний статистичний метод, а саме оцінка впливу цифрових технологій на рівень задоволеності гостей, контент-аналіз для вивчення еволюції парадигми комунікацій у готельному бізнесі з актуальним кейсом та порівняльний метод.

Комунікативний менеджмент охоплює широкий спектр взаємодій між персоналом, гостями, партнерами та внутрішніми процесами. У готельному бізнесі це грає важливу роль у забезпеченні якісного обслуговування, створення позитивного іміджу та підвищення лояльності гостей. У традиційному розумінні, комунікативний менеджмент спрямований на забезпечення чіткого та ефективного обміну інформацією між персоналом та гостями, що включає особисті зустрічі, телефонні дзвінки та електронну пошту. Але із розвитком інноваційних послуг, традиційний підхід втрачає свою актуальність, оскільки це знижує рівень швидкого та зручного сервісу (рис. 1).

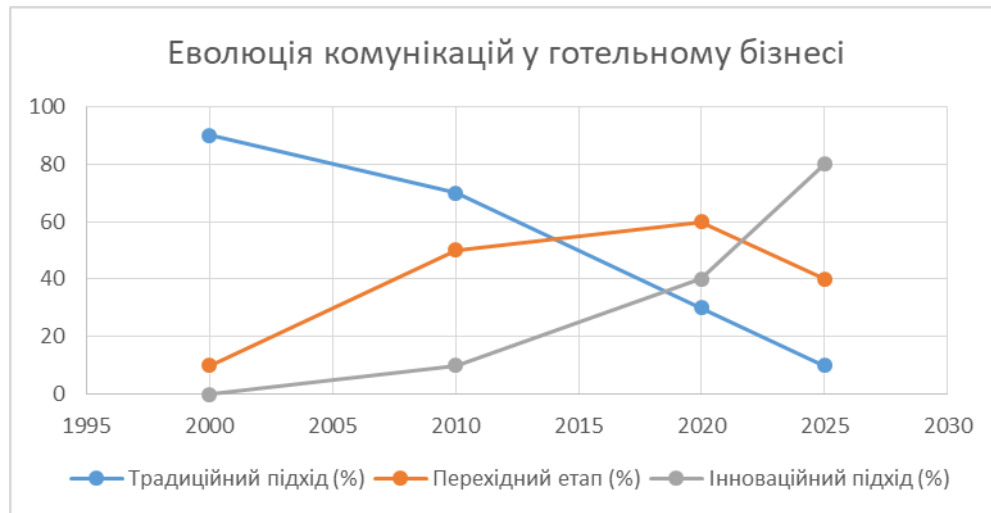


Рис. 1. Еволюція від традиційного підходу до інноваційного

Інноваційний процес славиться своїм удосконаленням сервісом. Від автоматичних бронювань, персоналізованими послугами до використання штучного інтелекту для покращення взаємодії із споживачами. Наприклад, платформа SiteMinder пропонує набір інструментів, які оптимізують спілкування у готелі, покращуючи операційну ефективність. Також ця програма автоматизує процес надсилання підтвердження бронювання, зменшуючи кількість помилок вручну та гарантуючи, що гості та персонал готелю отримають своєчасну та точну інформацію. SiteMinder централізую дані про гостей, щоб надавати персоналізовані послуги та спілкування, що підвищує задоволеність гостей і розвиває лояльність та довгострокові відносини [3].

### Висновки

Автоматизовані системи бронювання, AI-асистент і мобільні додатки дозволяють готелям покращувати рівень обслуговування, оптимізують робочі процеси та підвищують рівень персоналізованих послуг. Оцінка цього впливу свідчить, що готелі з високим рівнем інноваційних технологій мають значно вищий рівень задоволеності гостей.

### Список використаних джерел:

1. Ефективна комунікація у готельному бізнесі URL: <https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/communication-in-the-hospitality-industry/> (February 17, 2023);
2. ШІ в гостинності: переваги та випадки використання URL: <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/business-strategy/ai-hospitality.shtml> (January 6, 2025);
3. Платформа SiteMinder URL: <https://www.siteminder.com/r/hospitality-communication/> (дата звернення 18.02.2025)