

Готельно-ресторанна справа

УДК 640.41

**Андренко Ірина Борисівна**

*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри Туризму і готельного господарства  
Харківський національний університет  
міського господарства імені О.М. Бекетова*

**Андренко Ирина Борисовна**

*кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры туризма и гостиничного хозяйства  
Харьковский национальный университет  
городского хозяйства имени А.Н. Бекетова*

**Andrenko Iryna**

*Candidate of Economic Sciences (PhD), Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Tourism and Hospitality  
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv  
ORCID: 0000-0002-4530-9445*

**Краснокутська Юлія Вадимівна**

*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри Туризму і готельного господарства  
Харківський національний університет  
міського господарства імені О.М. Бекетова*

**Краснокутская Юлия Вадимовна**

*кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры туризма и гостиничного хозяйства  
Харьковский национальный университет  
городского хозяйства имени А.Н. Бекетова*

**Krasnokutska Iuliia**

*Candidate of Economic Sciences (PhD), Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Tourism and Hospitality  
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv  
ORCID: 0000-0001-7241-1237*

**Карюк Андрій Олександрович**

*старший викладач кафедри Туризму і готельного господарства  
Харківський національний університет  
міського господарства імені О.М. Бекетова*

**Карюк Андрей Александрович**

*старший преподаватель кафедры туризма и гостиничного хозяйства  
Харьковский национальный университет  
городского хозяйства имени А.Н. Бекетова*

**Kariuk Andrii**

*Senior Lecturer of the Department of Tourism and Hospitality  
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv  
ORCID: 0000-0001-7954-5625*

## **ЦИФРОВІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В ГОТЕЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ УКРАЇНИ**

### **ЦИФРОВІЗАЦІЯ ОБСЛУЖИВАННЯ КЛІЄНТОВ В ГОСТИНИЧНИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ УКРАИНЫ DIGITALIZATION OF CUSTOMER SERVICE IN HOTEL ESTABLISHMENTS OF UKRAINE**

***Анотація.** У статті висвітлено вплив цифровізації на функціонування готельного бізнесу в Україні, зокрема розглянуто особливості сервісного обслуговування в готельних закладах на прикладі поселення. Сервісний процес у готельних закладах є досить сталим і багато*

*років не змінювався. Безумовно, кожна держава та окремих готель можуть мати особливості процесу обслуговування, що може регламентуватися певними нормативними актами, розпорядженнями, на різних рівнях або політикою, особливостями та технологічним процесом окремого готельного підприємства. Однак сучасний світ потребує урахування інновацій у здійсненні бізнес процесів і готельні підприємства України одними з перших почали активно використовувати цифрові документи в сервісній діяльності. Мета статті - дослідження впливу цифровізації на зміни в процесі обслуговування гостей та особливостей застосування цифрових документів гостей і додатку Дія при реєстрації поселення гостей.*

*Розглянуто стандартну процедуру поселення у готелі та оновлену процедуру із застосуванням цифрових документів. Охарактеризовано досвід готельних підприємств, що першими розпочали впровадження реєстрацію поселення клієнтів за цифровими документами. Охарактеризовано процедуру підтвердження особи з застосуванням цифрових документів та розглянуто особливості перевірки цифрових документів. Виявлено та охарактеризовано два варіанти використання цифрових документів у готелях – сценарій шеринг та сценарій Дія.QR їх. Охарактеризовано процедуру створення і особливості Дія.QR у готельних закладах та виявлено переваги використання. Усі отримані результати проведеного дослідження щодо особливостей цифровізації готельного господарства України проаналізовано, систематизовано, згруповано та узагальнено у вигляді схем, що може використовуватися як у процесі навчання майбутніх фахівців так і для подальших досліджень науковцями.*

**Ключові слова:** *готельний бізнес, заклади розміщення, цифровізація, Дія.QR, сервіс, поселення, цифрові документи.*

**Аннотация.** В статье отражено влияние цифровизации на функционирование гостиничного бизнеса в Украине, в частности, рассмотрены особенности сервисного обслуживания в гостиничных заведениях на примере поселения. Сервисный процесс в гостиничных заведениях достаточно устойчив и много лет не менялся. Безусловно, каждое государство и отдельная гостиница могут иметь особенности процесса обслуживания, который может регламентироваться определенными нормативными актами, распоряжениями, на разных уровнях или политикой, особенностями и технологическим процессом отдельного гостиничного предприятия. Однако современный мир требует учета инноваций в осуществлении бизнес-процессов и гостиничные предприятия Украины одними из первых стали активно использовать цифровые документы в сервисной деятельности. Цель статьи – исследование влияния цифровизации на изменения в процессе обслуживания гостей и особенностей применения цифровых документов гостей и приложения «Дия» при регистрации поселения гостей.

Рассмотрена стандартная процедура поселения в гостиничном предприятии и обновленная процедура с применением цифровых документов. Охарактеризован опыт гостиничных предприятий, которые первыми приступили к внедрению регистрации поселения клиентов по цифровым документам. Охарактеризована процедура подтверждения личности с применением цифровых документов и рассмотрены особенности проверки цифровых документов. Выявлены и охарактеризовано два варианта использования цифровых документов в отелях – сценарий шеринг и сценарий Дия.QR. Охарактеризована процедура создания и особенности Дия.QR в гостиничных заведениях и выявлены преимущества использования. Все полученные результаты проведенного исследования особенностей цифровизации гостиничного хозяйства Украины проанализированы, систематизированы, сгруппированы и

обобщены в виде схем, которые могут использоваться как в процессе обучения будущих специалистов, так и для дальнейших исследований учеными.

**Ключевые слова:** гостиничный бизнес, средства размещения, цифровизация, Дия.QR, сервис, поселение, цифровые документы.

**Summary.** The article highlights the impact of digitalization on the functioning of the hotel business in Ukraine, in particular, the peculiarities of service in hotel establishments are considered on the example of a settlement. The service process in hotel establishments is quite stable and has not changed for many years. Of course, each state and individual hotel may have specifics of the service process, which may be regulated by certain regulations, orders, at different levels, or the policy, features, and technological process of an individual hotel enterprise. However, the modern world needs to take into account innovations in the implementation of business processes, and hotel enterprises of Ukraine were among the first to actively use digital documents in service activities. The purpose of the article is to study the impact of digitalization on changes in the guest service process and the features of using digital guest documents and the Diia application when registering guest accommodation.

The standard hotel check-in procedure and the updated procedure using digital documents are considered. The experience of hotel enterprises, which were the first to start the implementation of registration of customer accommodation based on digital documents, is characterized. The procedure of identity verification using digital documents is characterized and the features of checking digital documents are considered. Two options for the use of digital documents in hotels were identified and characterized - the sharing scenario and the Diia.QR scenario. The creation procedure and features of Diia.QR in hotel establishments were characterized and the advantages of its use were revealed. All the obtained results of the conducted research on the peculiarities of digitalization of the hotel

*industry in Ukraine were analyzed, systematized, grouped and summarized in the form of schemes that can be used both in the process of training future specialists and for further research by scientists.*

**Key words:** *hotel business, accommodation facilities, digitalization, DiiA.QR, service, settlement, digital documents.*

**Постановка проблеми** Цифровізація нашої країни спричинила певні позитивні зрушення у технологічних та бізнес процесах майже усіх сфер бізнесу у тому числі й у готельному бізнесі. Незважаючи на досить стали практику організації технологічних процесів у готелях процес поселення у готелі зазнав позитивного впливу цифровізації.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Питання цифровізації готельних закладів відносно нове й ще не отримало належної уваги науковців. В той же час у сучасних дослідженнях, зокрема у роботах Кравченко А. В., Бойко В. В. [1] Ощипок І. М [2] вже розглядалися окремі питання цифровізації туристського та готельно-ресторанного бізнесу. Однак питання подальшого дослідження особливостей технологічного процесу готельних підприємств, а саме використання електронних документів дія поселення гостей в умовах цифровізації є актуальним.

**Мета статті:** дослідження впливу цифровізації на зміни в процесі обслуговування гостей особливостей застосування цифрових документів гостей та додатку Дія при реєстрації поселення гостей.

**Виклад основного матеріалу.** Порядок надання послуг у готелях регламентується згідно п.4 «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»: «Номер (місце) в готелі надається споживачу при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в



Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових - особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповненні анкети встановленого центральним органом виконавчої влади з питань туризму зразка [3].



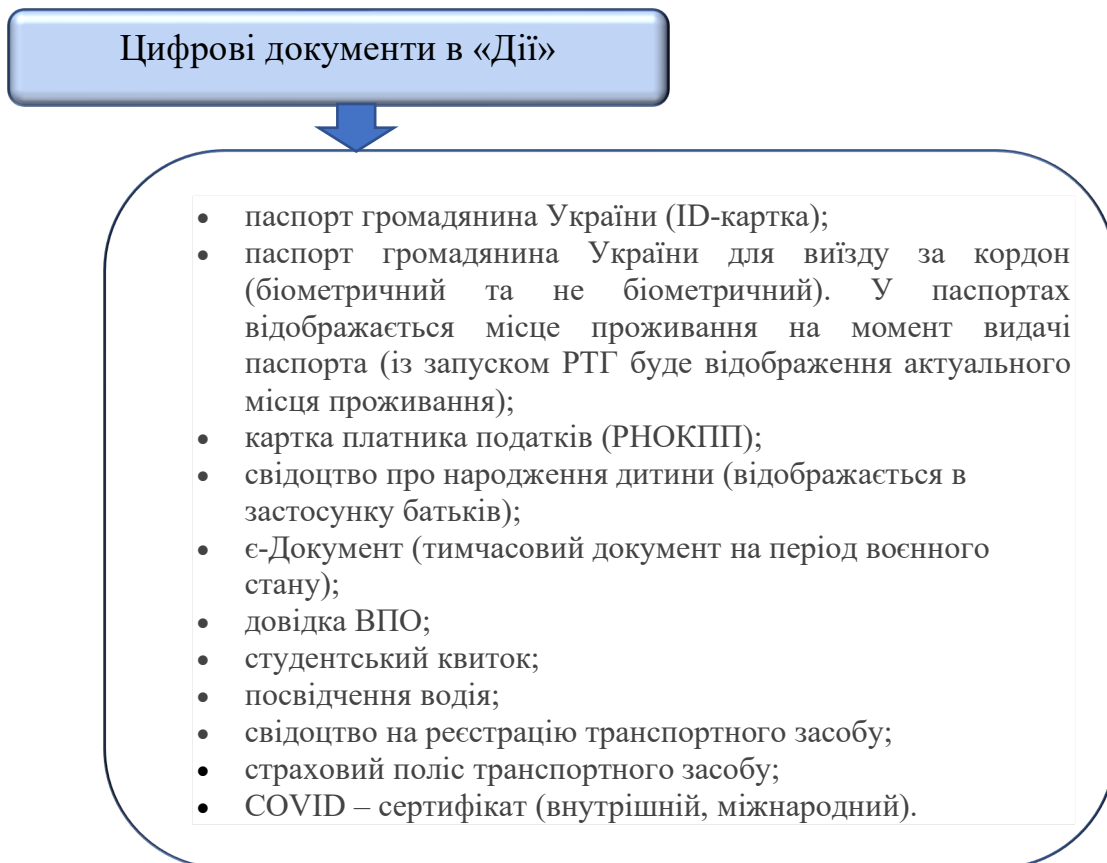
**Рис. 1. Підтвердження особи при типовій процедурі поселення в готель**

Раніше на процес реєстрації гості витрачали більше часу. Адміністратор або просив документи для заповнення даних, або сканував їх. Зараз же цей процес буде оптимізований і займатиме не більше хвилини.

Відповідно до Закону України «Про внесення змін до закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» [4], який набрав чинності з 23 серпня 2021 року, підприємства,

установи та організації не можуть відмовити громадянам у прийомі цифрових документів.

Україна — перша держава у світі, де можна користуватися цифровими паспортами без паперових чи пластикових аналогів.



**Рис. 2. Цифрові документи в Дії**

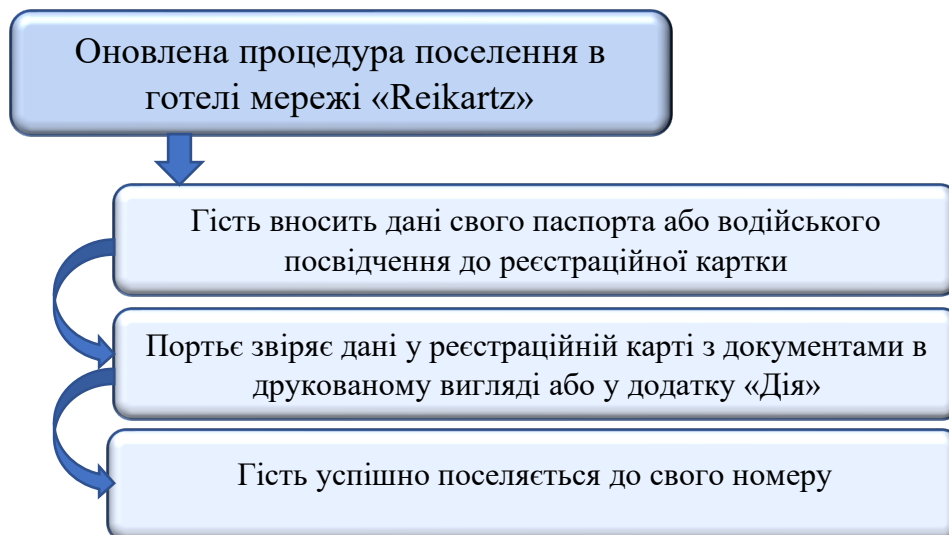
*Джерело:* укладено авторами на основі [5]

Можливості цифровізації країни почали активно застосовувати у готельних закладах, зокрема при поселенні гостей. Тому доцільно проаналізувати особливості обслуговування гостей за оновленою процедурою.

Мережа готелів Reikartz Hotel Group започаткувала поселення гостей згідно електронної версії паспорту у додатку Дія з 07 липня 2020 р., про що повідомила на своїй офіційній сторінці [6].



Особливим пріоритетом у філософії компанії Reikartz є висока клієнтоорієнтованість. Тому компанія намагається покращувати рівень обслуговування і сервісу, щоб у клієнтів залишилися лише приємні спогади про перебування у готелях мережі. І саме тому, компанія Reikartz офіційно заявила, що більше не потрібно носити з собою паперові документи, достатньо лише показати на стійці рецепції додаток «Дія» із попередньо завантаженими туди особистими даними. Таким чином згідно оновленої процедури поселення гостей до готелів мережі (див рис.3) більше не потрібно надавати готелю копії своїх документів, достатньо лише мати смартфон і додаток «Дія».



**Рис. 3. Процедура поселення гостей до готелів за оновленою процедурою**

*Джерело:* укладено авторами на основі [6]

З 6 травня 2021 року Ribas Hotels Group стала першою готельною мережею в Україні, яка запровадила технологію передачі даних через штриховий код застосунку Дія до системи готелю Servio HMS. Об'єкти мережі, де вона буде використовуватися: Wall Street by Ribas, Ribas Karpaty, Bortoli by Ribas, Hotel BossFor by Ribas, Play Hotel by Ribas.

На офіційному сайті мережі Ribas Hotels Group [7] викладено особливості процедури реєстрації: у готелях мережі встановлені сканери, за

допомогою яких адміністратори зчитують штрихкод документа в Дії для реєстрації. Гостю потрібно лише підтвердити запит у застосунку на передачу копії цифрового документа. Цифрові копії документів передаються до інформаційної системи готелю Servio HMS.

У процесі передачі отримувачу даних надаватиметься цифрова копія електронного документа у форматі PDF (підписана КЕПом Дії та з накладенням позначки дати, часу та назви отримувача даних), а також метадані у форматі JSON із відповідними полями з документа.

Станом на 17 вересня 2021 р. вже багато готелів надавали можливість використовувати цифрові копії документів просто зі смартфона.

Одночасно з типовою процедурою поселення в готелях див. рис. 1, для підтвердження особи використовують цифрові документи див. рис. 4. Особливості перевірки цифрових документів узагальнено на рис. 5.

Документи в застосунку Дія – це цифрові аналоги паперових; вони мають таку ж юридичну силу.

Відповідно копії цифрових документів – це підписані та зашифровані файли у форматі PDF із даними користувача, які формуються з інформації з державних реєстрів та надсилаються через застосунок Дія. Окрім PDF-файлів, передаються також метадані у форматі JSON із відповідними полями з документа.

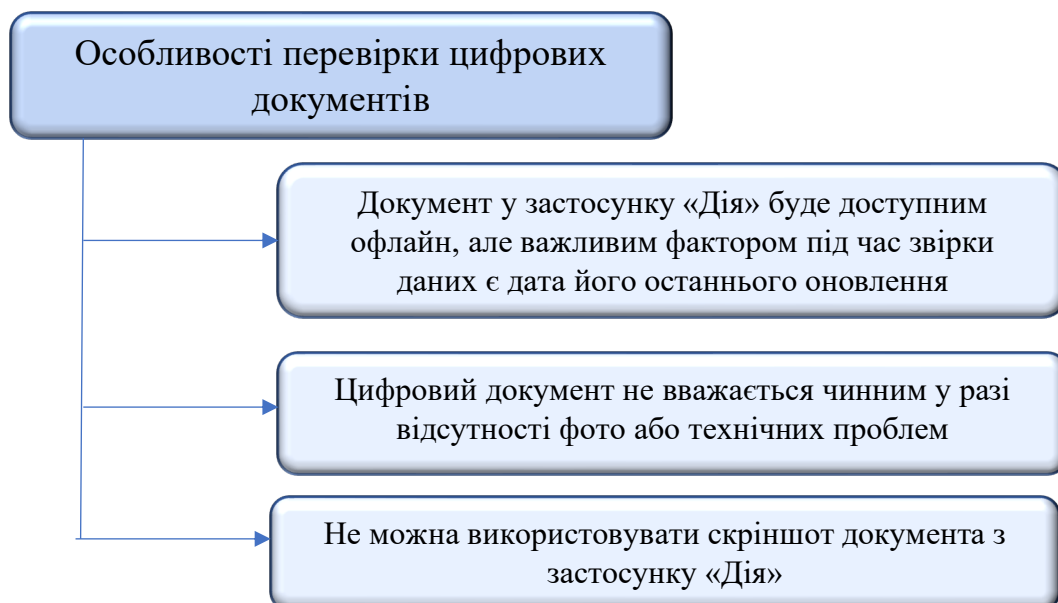
Копія цифрового документа — відображення в електронному вигляді інформації про особу, яка міститься в державних реєстрах. Така копія, завірена КЕПом Дії, передається отримувачу у pdf-форматі. На ній вказана точна дата створення та назва організації, якій було надіслано таку копію.

Перелік готельних закладів України, у яких вже можна поділитися цифровими копіями документів у Дії вже перевищує 50 закладів (див. рис. 6).



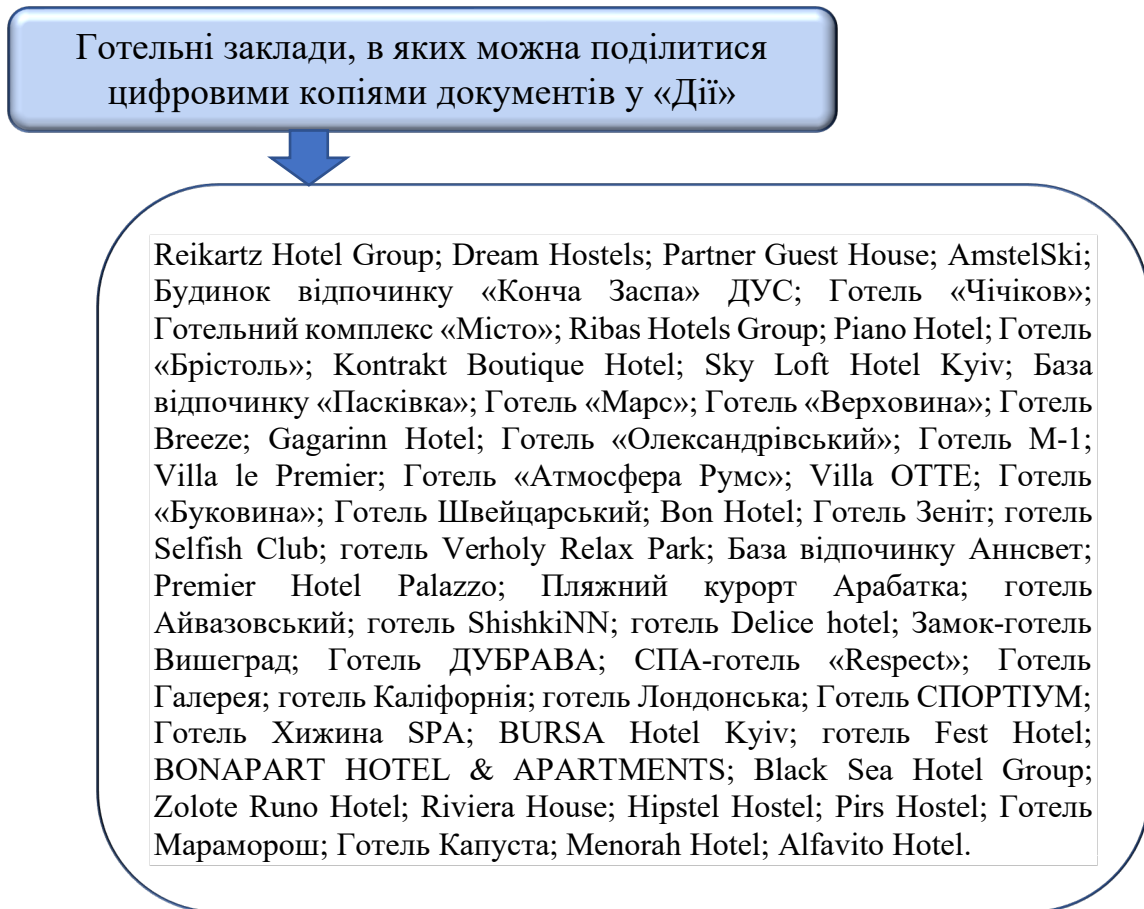
**Рис. 4. Підтвердження особи з застосуванням цифрових документів**

Джерело: укладено авторами на основі [5; 9; 10]



**Рис. 5. Особливості перевірки цифрових документів**

Джерело: укладено авторами на основі [5]



**Рис. 6. Готельні заклади, в яких можна поділитися цифровими копіями документів у Дії**

*Джерело:* укладено авторами на основі [8]

Нині існує два варіанти використання цифрових документів у готелях:

1. Сценарій шеринг: інтеграція з розробниками програмного забезпечення та інтеграторами для готелів (так вже працюють такі інтегратори як Servio та Easy MS; в процесі інтеграції знаходяться HRS, HSL, Royal Sale, тому якщо готелі використовують цих інтеграторів, процес технічного налаштування не займе багато часу);
2. Сценарій Дія.QR: за умови відсутності інформаційної системи, готелі можуть налаштувати Дія.QR та отримувати копії документів на електронну адресу.

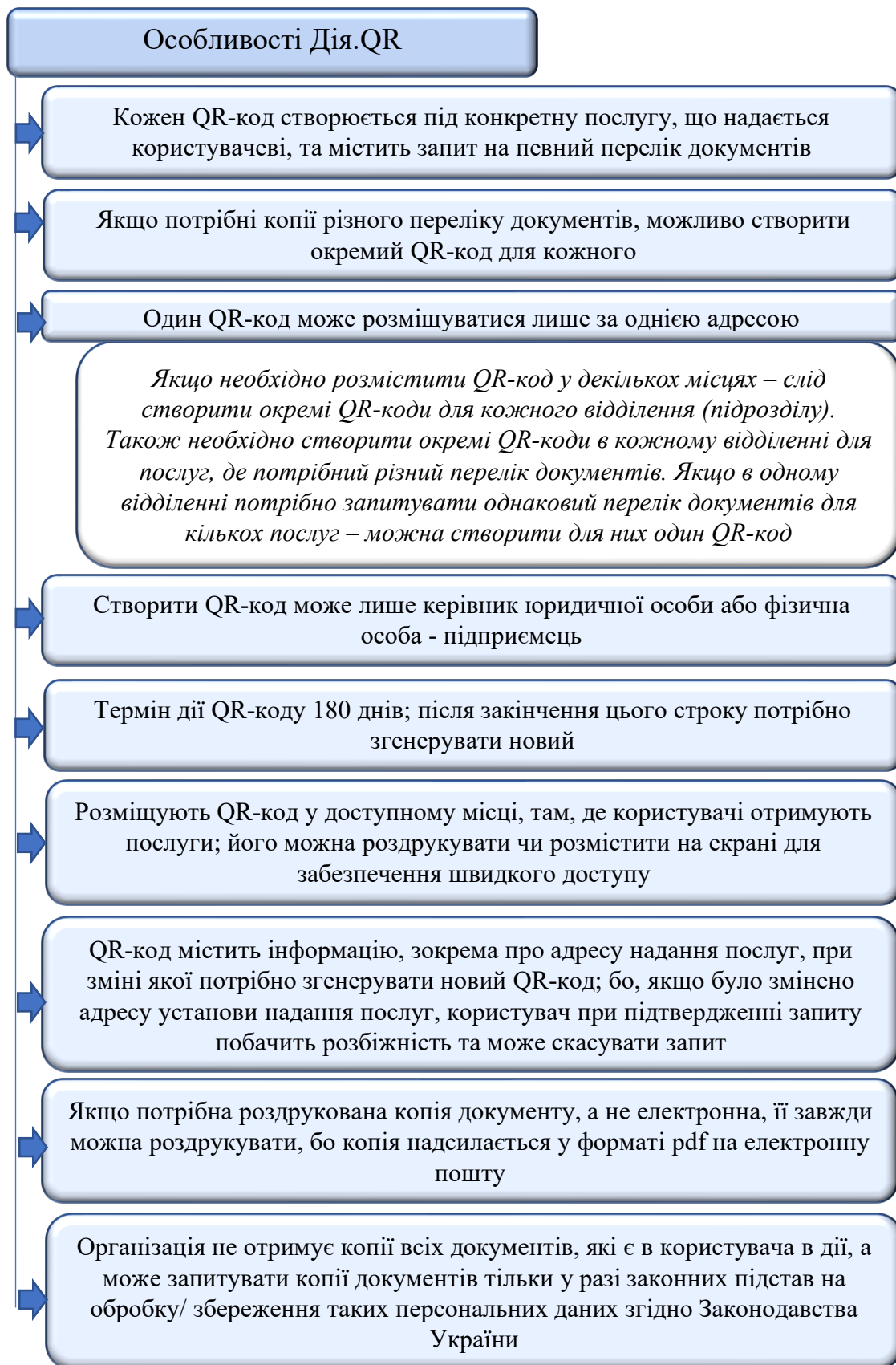
Шеринг – сервіс, що дозволяє отримати копії цифрових документів користувача застосунку Дія (фізичної особи) за його згоди одразу в систему організації (налаштовується шляхом інтеграції по API). У процесі шерингу отримувачу даних надається цифрова копія е-документа у форматі pdf (підписана КЕПом Дії та з накладенням позначки дати, часу та назви отримувача даних), а також метадані у форматі JSON із відповідними полями з документа.

Сценарій Шеринг доступний у двох форматах:

- Офлайн. За сценарієм шерингу офлайн співробітник готелю сканує штрих-код е-документа або вводить вручну в інформаційну систему 13-значний код, що зазначений під штрих-кодом. Клієнт отримує запит на передачу копії цифрових документів із застосунку Дія та підтверджує передачу цих документів разом із метаданими на сервер готелю.
- Онлайн (AppToApp). За сценарієм AppToApp можна дистанційно ідентифікувати особу на сайті закладу або у застосунку при бронюванні номера готелю, використовуючи діплінк для авторизації через Дію (він може бути у вигляді кнопки або QR-коду). Після переходу за посиланням особа отримує запит на передачу копії цифрових документів та підтверджує таку передачу.

Розглянемо особливості Дія.QR. На офіційному порталі «Дія» на вкладці Дія QR [5; 9] можна створити QR-код, за яким можна отримувати електронні копії цифрових документів користувачів Дії на свою електронну пошту. Дія.QR розроблено для використання виключно у відділеннях, центрах надання послуг, офісах тощо. Розміщення на онлайн-ресурсах заборонено.

Послугу отримати може: малий та середній бізнес; громадські організації; органи державної влади; органи місцевого самоврядування, у тому числі відділи ЦНАП. Створити Дія.QR може лише керівник юридичної особи або фізична особа-підприємець.

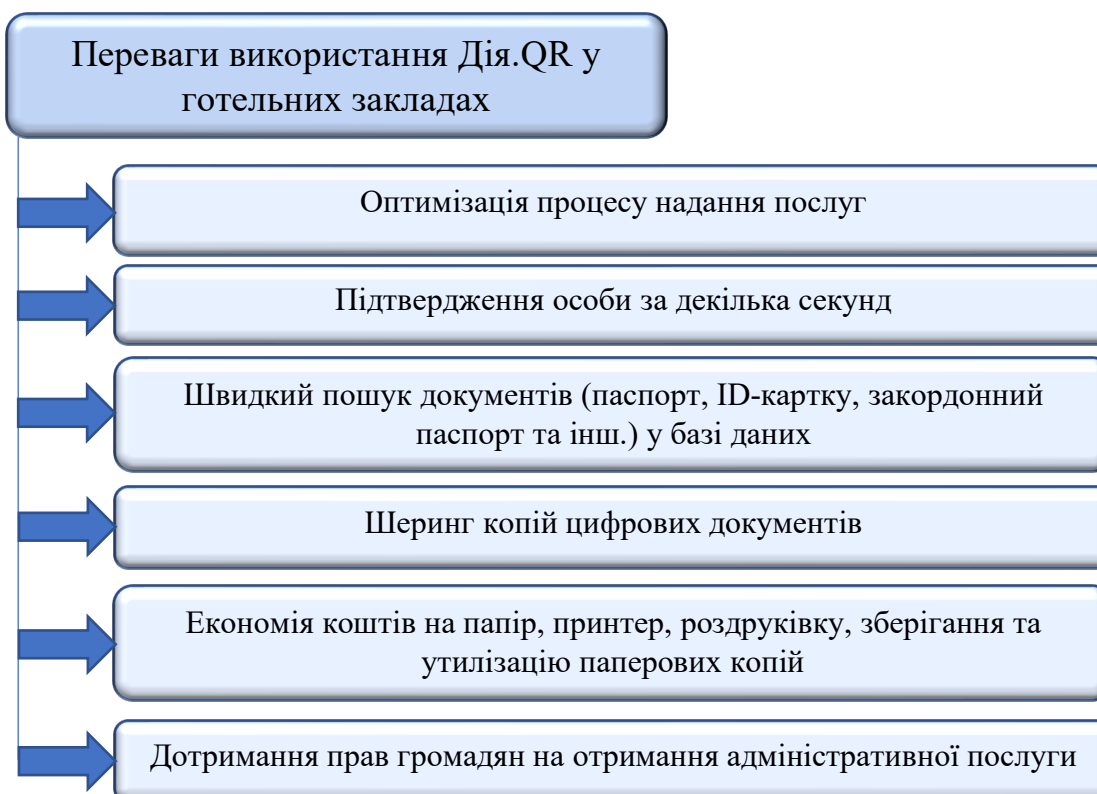


**Рис. 7. Особливості Дія.QR у готельних закладах**

Джерело: укладено авторами на основі [5; 9]

Послугу можна отримати онлайн, для чого необхідно зареєструватися чи авторизуватися в кабінеті на порталі дія за допомогою електронного підпису; ознайомитись з умовами публічної оферти, перевірити коректність даних у Заяві та оновити їх за необхідності у профілі користувача та підписати заяву електронним підписом; заповнити дані про відділення, в яких запитуватимуть копії цифрових документів; заповнити дані про послуги, для надання яких потрібно запитувати копії цифрових документів та обрати перелік необхідних копій документів; перейти до розділу «Мій бізнес – Мої Дія.QR та завантажити коди; розмістити QR-коди в доступному для сканування місці; отримувати копії цифрових документів на вказану пошту.

Безумовно, використання як шерінгу, так і Дія.QR у готельних закладах має певні переваги, які узагальнено на рис. 8.



**Рис. 8. Переваги використання Дія.QR у готельних закладах**

*Джерело:* укладено авторами на основі [5; 9; 10]



**Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі.** Проведене дослідження дозволило узагальнити особливості використання цифрових документів для ідентифікації клієнтів при поселенні у готельний заклад.

Впровадження розглянутих цифрових технологій у роботу готельних закладів – ще один крок до поліпшення рівня сервісу в країні. У подальшому доцільно б було зосередити зусилля науковців на дослідженні особливостей цифровізації інших технологічних процесів у готельних закладах.

### Література

1. Кравченко А. В., Бойко В. В. Цифровізація туристичної галузі в пост-covid-19 період. *Ефективна економіка*. 2021. № 2. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=8669> (дата звернення: 06.07.2022). doi: 10.32702/2307-2105-2021.2.96
2. Ощипок І. М. Специфіка функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу в умовах D-господарювання. *Вісник ЛТЕУ. Економічні науки*. 2020. №59. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/issue/view/71>. (дата звернення: 06.07.2022). doi: <https://doi.org/10.36477/2522-1205-2020-59-11>
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвержені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19. У ред. від 18.10.2010 р. URL: [https://ips.ligazakon.net/document/reg9012?an=97&ed=2010\\_10\\_18](https://ips.ligazakon.net/document/reg9012?an=97&ed=2010_10_18) (дата звернення: 06.07.2022).
4. Закон України «Про внесення змін до закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус».

- URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1368-20#Text> (дата звернення: 06.07.2022).
5. Державні послуги онлайн. Портал «Дія». URL: <https://diia.gov.ua/>(дата звернення: 06.07.2022).
  6. Дія тепер і в мережі готелів Reikartz Hotel Group. URL: <https://reikartz.com/uk/news/diya-teper-i-v-seti-oteleyi-reikartz-hotel-group/> (дата звернення: 06.07.2022).
  7. Ribas Hotels Group – перша готельна мережа в Україні, яка використовуватиме штриховий код із Дії під час реєстрації. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/persha-gotelyna-merezha-v-ukraini-yaka-vikoristovuvatime-shtrihoviy-kod-iz-dii-pid-chas-reestratsii/> (дата звернення: 06.07.2022).
  8. Мандруйте Україною з паспортом у смартфоні! URL: <https://diia.gov.ua/news/mandrujte-ukrayinoyu-z-pasportom-u-smartfoni> (дата звернення: 06.07.2022).
  9. Дія QR. URL: <https://diia.gov.ua/services/diyaqr> (дата звернення: 06.07.2022).
  10. «Дія.QR» Інформація для керівників готелів, мотелів, хостелів. URL: <http://rakhiv-mr.gov.ua/diia-qr-informatsiia-dlia-kerivnykiv-hoteliv-moteliv-khosteliv/>(дата звернення: 06.07.2022).

### **Referenses**

1. Kravchenko A. V., Wojko V. V. Cyfrovizacija turystychnoji ghaluzi v post-covid-19 period. Efektyvna ekonomika. 2021. # 2. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8669>. doi: 10.32702/2307-2105-2021.2.96
2. Oshhypok I. M. Specyfika funkcionuvannja pidpryjemstv ghoteljno-restorannogho biznesu v umovakh D-ghospodarjuvannja. Visnyk LTEU. Ekonomichni nauky. 2020. #59. URL: <http://journals->

- lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/issue/view/71. doi:  
<https://doi.org/10.36477/2522-1205-2020-59-11>
3. Pravyla korystuvannja ghoteljamy j analoghichnymy zasobamy rozmishhennja ta nadannja ghoteljnykh poslugh, zatverdzeni nakazom Derzhavnoji turystychnoji administraciji Ukrainy vid 16.03.2004 r. # 19. U red. Vid 18.10.2010 r. URL: [https://ips.ligazakon.net/document/reg9012?an=97&ed=2010\\_10\\_18](https://ips.ligazakon.net/document/reg9012?an=97&ed=2010_10_18)
  4. Zakon Ukrainy «Pro vnesennja zmin do zakonu Ukrainy «Pro Jedynyj derzhavnyj demografichnyj rejestr ta dokumenty shho pidtverdzhujutj ghromadjanstvo Ukrainy, posvidchujutj osobu chy jiji specialjnyj status». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1368-20#Text>
  5. Derzhavni poslughy onlajn. Portal «Dija». URL: <https://diia.gov.ua/>
  6. Dija teper i v merezhi ghoteliv Reikartz Hotel Group. URL: <https://reikartz.com/uk/news/diya-teper-i-v-seti-oteleyi-reikartz-hotel-group/>
  7. Ribas Hotels Group – persha ghoteljna merezha v Ukraini, jaka vykorystovuvatyme shtrykhovyj kod iz Diji pid chas rejestraciji. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/persha-gotelyna-merezha-v-ukraini-yaka-vikoristovuvatime-shtrihoviy-kod-iz-dii-pid-chas-reestratsii/>
  8. Mandrujte Ukrainoju z pasportom u smartfoni! URL: <https://diia.gov.ua/news/mandrujte-ukrayinoyu-z-pasportom-u-smartfoni>
  9. Dija QR. URL: <https://diia.gov.ua/services/diyaqr>
  10. «Dija.QR» Informacija dlja kerivnykiv ghoteliv, moteliv, khosteliv. URL: <http://rakhiv-mr.gov.ua/diia-qr-informatsiia-dlia-kerivnykiv-hoteliv-moteliv-khosteliv>