

УДК 338. 488.2

JEL classification: L83, O33, O14, F23

[https://doi.org/10.31891/dsim-2025-11\(11\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2025-11(11))

РОБОТИЗАЦІЯ ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ ІНСТРУМЕНТ РОЗВИТКУ МІЖНАРОДНОЇ ГОТЕЛЬНОЇ ТА ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

КОРСАК Роман Володимирович

доктор історичних наук, професор, завідувач кафедри
туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства
ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

<https://orcid.org/0000-0001-9245-252X>

roman.korsak@uzhnu.edu.ua

Стаття присвячена дослідженню роботизації як одного із ключових інноваційних інструментів розвитку міжнародної готельної та туристичної індустрії. У дослідженні розкривається зміст поняття «роботизація», розглядаються її сучасні напрями та особливості застосування у готелях світового рівня. Наголошується на актуальності тематики у контексті посилення глобальної конкуренції, нестабільності на ринку праці, змін у поведінці споживачів та активного впровадження цифрових технологій у сферу гостинності.

Особлива увага приділяється аналізу різних видів робототехнічних рішень, що впроваджуються у діяльність готельних підприємств, таких як сервісні та логістичні роботи, інформаційні помічники, автоматизовані системи управління. Висвітлюються їх функції, переваги, а також вплив на підвищення рівня клієнтського сервісу, оптимізацію роботи персоналу та скорочення операційних витрат.

На основі дослідження запропоновано практичні рекомендації щодо інтеграції роботизованих систем до операційної діяльності міжнародної готельної та туристичної індустрії. Рекомендації спрямовані на підвищення якості обслуговування, формування стійкого іміджу, посилення конкурентних позицій та адаптацію до викликів цифрової трансформації.

Наприкінці наголошується на важливості комплексного та стратегічного підходу до впровадження роботизації у готельній та туристичній сфері. Окреслено перспективні напрями подальших досліджень, серед яких – адаптація робототехнічних рішень до культурних особливостей регіонів, дотримання етичних стандартів та розвиток нових моделей взаємодії «гість – робот».

У статті застосовано наступні наукові методи – аналіз профільної літератури, систематизація та порівняння успішних кейсів міжнародних готельних брендів, метод аналогій, а також метод прогнозування, що дозволило глибоко вивчити сучасні тренди у сфері роботизації індустрії гостинності.

Ключові слова: роботизація, готельний бізнес, міжнародна індустрія гостинності, інновації, цифрові технології, автоматизація, сервісні роботи, управління якістю, клієнтський досвід, конкурентоспроможність, туристична індустрія.

ROBOTISATION AS AN INNOVATIVE TOOL FOR THE DEVELOPMENT OF THE INTERNATIONAL HOTEL AND TOURISM INDUSTRY

KORSACK Roman

State Institution of Higher Education «Uzhhorod National University»

The article is devoted to the study of robotics as one of the key innovative tools for the development of the international hotel and tourism industry. The study reveals the meaning of the concept of «robotics», examines its modern directions and features of its application in world-class hotels. The relevance of the topic is emphasized in the context of increased global competition, instability in the labor market, changes in consumer behavior and the active introduction of digital technologies into the hospitality industry. Special attention is paid to the analysis of various types of robotic solutions that are implemented in the activities of hotel enterprises, such as service and logistics workers, information assistants, automated management systems. Their functions, advantages, as well as their impact on improving the level of customer service, optimizing staff work and reducing operating costs are highlighted.

Based on the study, practical recommendations are proposed for the integration of robotic systems into the operational activities of the international hotel and tourism industry. The recommendations are aimed at improving the quality of service, forming a sustainable image, strengthening competitive positions and adapting to the challenges of digital transformation.

Finally, the importance of a comprehensive and strategic approach to the implementation of robotics in the hotel and tourism sector is emphasized. Promising areas of further research are outlined, including the adaptation of robotic solutions to the cultural characteristics of regions, compliance with ethical standards and the development of new models of "guest - robot" interaction.

The following scientific methods are used in the article - analysis of specialized literature, systematization and comparison of successful cases of international hotel brands, the method of analogies, as well as the method of forecasting, which allowed for an in-depth study of modern trends in the field of robotics in the hospitality industry.

Keywords: robotics, hotel business, international hospitality industry, innovation, digital technologies, automation, service work, quality management, customer experience, competitiveness, tourism industry.

Стаття надійшла до редакції / Received 19.07.2025

Прийнята до друку / Accepted 12.08.2025

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Роботизація як інноваційний інструмент трансформації готельно-туристичної галузі набуває все більшого значення на тлі стрімкого розвитку цифрових технологій та зростання очікувань клієнтів щодо якості обслуговування та його персоналізації. Індустрія гостинності та туризму, що традиційно орієнтована на високий рівень людської взаємодії, стикається з необхідністю адаптації до сучасних викликів – автоматизації процесів, скорочення операційних витрат та забезпечення безконтактного сервісу, особливо в умовах постпандемічної реальності. У цьому контексті роботизація є не просто технологічним рішенням, але й стратегічним напрямом модернізації всієї галузі.

Основна проблема дослідження полягає у тому, що, незважаючи на високий потенціал роботизованих технологій, впровадження сервісних роботів у міжнародну готельну та туристичну індустрію супроводжується не тільки очевидними перевагами, але й значними труднощами. До останніх відносяться технічна надійність обладнання, якість емоційної взаємодії з клієнтами, інтеграція з існуючими операційними системами, а також сприйняття таких змін як співробітниками, так і споживачами. Це порушує цілу низку наукових та практичних питань: які саме функції доцільно автоматизувати, як визначити баланс між людською участю та машинною обробкою, чи здатні роботи забезпечити бажаний рівень клієнтського досвіду.

Також, наукове значення дослідження обумовлене необхідністю формування нових теоретичних засад управління інноваціями у сфері гостинності, зокрема концепції гібридного сервісу, що поєднує людський фактор з технологічними можливостями. Практична цінність дослідження полягає у розробці дієвих моделей інтеграції роботизованих рішень у готельну інфраструктуру, а також у вивченні досвіду передових готелів, таких як наприклад, «Henn-na Hotel» (Японія), який став першим повністю роботизованим готельним комплексом.

Таким чином, дослідження питань, пов'язаних із роботизацією готельно-туристичного бізнесу, дозволяє розширити наукове розуміння інноваційних процесів у туризмі та служить основою для прийняття управлінських рішень у сучасних готелях. У центрі уваги – пошук балансу між ефективністю та гостинністю, між технологічним прогресом та збереженням індивідуального підходу до кожного клієнта.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

На етапі розвитку сучасної міжнародної готельної та туристичної індустрії використання робототехніки як інноваційного інструменту залишається недостатньо вивченим питанням серед вітчизняних дослідників. В Україні дана тематика тільки починає формуватися як окремий напрямок у галузі готельного менеджменту. Серед вітчизняних дослідників поширені дослідження які стосуються діджиталізації процесів та використання інноваційного обладнання у готельно-туристичному бізнесі [1; 2; 3; 4].

Водночас відмітимо, що закордонні дослідники вже протягом кількох років ведуть як теоретичні, так і прикладні дослідження, присвячені впливу сервісних роботів на ефективність обслуговування, маркетингові стратегії та поведінку споживачів. У цьому контексті аналіз міжнародного досвіду стає особливо важливим для розуміння потенціалу роботизації у сфері гостинності для України в умовах євроінтеграції. Зокрема, у статті С. Kuo, L. Chen, C. Tseng розглядається реакція клієнтів на впровадження роботизованих послуг у готелях. Автори наголошують, що використання роботів створює новий формат взаємодії між клієнтом та сервісом, який викликає підвищений інтерес завдяки своїй інноваційності. Однак, дослідники також звертають увагу на існуючі обмеження, особливо на складність емоційної взаємодії, що може знижувати загальний рівень задоволення гостей. Автори дійшли висновку, що використання роботів має бути збалансованим та органічно інтегрованим у загальну концепцію обслуговування готелю [10].

У роботі J. Murphy, U. Gretzel, J. Pesonen акцент зроблено на маркетингових аспектах використання роботів. Автори досліджують, як рівень «гуманізації» сервісних роботів впливає на сприйняття клієнта. Встановлено, що наділення роботів людськими рисами – зовнішністю, голосом, манерою поведінки, у кінцевому рахунку підвищує довіру з боку споживачів і формує більш сприятливе враження про послугу. При цьому наголошується на важливості культурних відмінностей: туристи з різних країн світу по-різному сприймають взаємодію з роботами, що потребує гнучкого та адаптивного підходу в міжнародному маркетингу [13].

Особливий інтерес представляє дослідження J. Reis, N. Melao, J. Salvadorinho, B. Soares, A. Rosete присвячене одному з перших у світі повністю роботизованих готелів – «Henn-na Hotel» в Японії. Автори докладно аналізують технологічні, організаційні та операційні аспекти роботи готелю з повною автоматизацією обслуговування. Науковці роблять висновок, що, незважаючи на високий інтерес з боку туристів, ефективність роботизації безпосередньо залежить від безперебійної роботи технічних систем, здатності адаптуватися до індивідуальних потреб клієнтів, а також від постійної технічної підтримки [15].

Таким чином, зарубіжні наукові дослідження демонструють комплексний та глибокий підхід до вивчення питань, пов'язаних із впровадженням робототехніки у готельній індустрії. Зазначені роботи охоплюють як технологічні та операційні аспекти, так і поведінкові, психологічні та маркетингові фактори.

Вони формують міцну теоретичну базу, на яку можуть спиратися майбутні вітчизняні дослідження в умовах зростаючої необхідності цифровізації та оптимізації сервісних процесів у готельному та туристичному бізнесі.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є здійснити комплексний аналіз ролі роботизації як інноваційного інструменту розвитку міжнародної готельної та туристичної індустрії. У межах дослідження визначено наступні завдання – виявити основні переваги та виклики впровадження сервісних роботів у сферу гостинності та туризму, а також оцінити їх вплив на якість обслуговування та рівень задоволення клієнтів.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Сучасна готельна та туристична індустрія переживає етап кардинальних змін під впливом розвитку цифрових технологій. Роботизація стає одним із ключових інноваційних інструментів, здатних підвищити якість обслуговування, оптимізувати операційні процеси та покращити клієнтський досвід. Проте впровадження робототехніки – це не просто технічне питання, а комплексне завдання, яке включає аналіз економічних, організаційних та соціокультурних факторів. Переваги впровадження сервісних роботів у готельний бізнес очевидні: автоматизація рутинних операцій, що повторюються, дозволяє скоротити витрати на робочу силу і знизити ймовірність помилок, пов'язаних з людським фактором. Наприклад, роботи можуть ефективно виконувати функції реєстрації гостей, доставки багажу та прибирання номерів, звільняючи персонал для більш творчих та персоналізованих завдань. У готелях, які використовують інновації та робототехніку, подібні технології дозволили значно підвищити швидкість обслуговування та скоротити час очікування клієнтів, що позитивно позначилося на загальному враженні від перебування [9, с. 60-65; 14, с. 156].

Тим не менш, незважаючи на очевидні плюси, роботизація стикається з низкою викликів. Однією з основних проблем є обмежена здатність роботів до емоційної взаємодії та розуміння нестандартних ситуацій. Гості часто потребують не тільки технічної допомоги, але й прояву емпатії та щирості – якостей, які поки що неможливо повністю відтворити роботам. Наприклад, якщо робот не може коректно відреагувати на індивідуальне прохання або вирішити нестандартну проблему, це може призвести до зниження рівня задоволення клієнтів та негативного сприйняття інновацій [17, с. 232-247].

Крім того, впровадження робототехніки потребує суттєвих інвестицій та постійного технічного обслуговування, що може стати серйозною перешкодою для багатьох готелів, особливо у сегменті малого та середнього бізнесу. Технічні збої, програмні помилки чи несумісність із існуючими системами створюють ризики безперебійної роботи сервісу. Тому при плануванні роботизації важливо враховувати не тільки переваги, але й можливі витрати та складності, забезпечуючи при цьому баланс між автоматизацією та традиційним обслуговуванням персоналу [19; 16, с. 286-304].

Для об'єктивного розуміння потенціалу роботизації необхідно розглянути вже реалізовані моделі та практики використання сервісних роботів. Прикладом успішного застосування є зазначений вище «Henn-na Hotel» в Японії – перший у світі повністю роботизований готель, де більшість операцій виконується роботами: від реєстрації та супроводу до прибирання та доставки багажу. У наведеному кейсі показано, що повна автоматизація дозволяє знизити витрати на персонал і привертає увагу туристів завдяки інноваційному іміджу, що є ефективним маркетинговим ходом. Проте, приклад «Henn-na Hotel» також демонструє важливість адаптації технологій до реальних умов роботи. Дослідження J.Reis та співавторів показують, що незважаючи на високий інтерес та позитивні відгуки, готель стикався з порушеннями у роботі технічного обладнання, а також з обмеженою гнучкістю роботів у вирішенні нестандартних запитів гостей. Це наголошує на необхідності резервування людської участі для забезпечення високої якості сервісу та готовності оперативного реагувати на проблеми [15].

Шестивимірна модель, описана у роботі С. Куо та колег, надає системний і стратегічний інструмент оцінки впровадження робототехніки в готельній індустрії та полегшує прийняття рішень щодо її впровадження на основі збалансованого аналізу факторів. Така практика дозволяє плавно інтегрувати інновації, мінімізуючи негативні наслідки та підвищуючи комфорт клієнтів. Таким чином, шестивимірна модель демонструє, що гнучкість та адаптивність – ключові фактори успішної роботизації у міжнародній готельній та туристичній індустрії [10, с. 1305-1321].

Вважаємо, що для більш повного розуміння особливостей впровадження робототехніки у готельному бізнесі важливо розглянути практичний досвід великих міжнародних готельних ланцюгів. Наприклад, мережа «Ассо» активно експериментує із використанням роботів-кур'єрів. Заначені роботи здатні автономно переміщатися територією готелю або ресторану, доставляючи гостям замовлені страви, напої, рушники, засоби гігієни або інші необхідні речі. Вони оснащені датчиками, камерами та навігаційними системами, що дозволяє їм уникати перешкод, самостійно викликати ліфт і точно доставляти предмети прямо до дверей номера або столика. Це знижує навантаження на персонал, дозволяє приділити більше уваги індивідуальному обслуговуванню та формує у гостей враження сучасності та технологічної інноваційності закладу [5].

У мережі «Four Seasons Hotels and Resorts» роботи використовуються для роботизації в wellness-послуг. Так, готель «Four Seasons» у м. Балтіморі впровадив роботизований масаж від системи «Aescape» –

симбіоз традиційної практики масажу та передових технологій штучного інтелекту. Зазначена ситема побудована на основі масажного столу з маніпуляторами, що рухаються, і просунутим AI-зором. Гість сам керує процесом через сенсорний екран («Aerview»), задає тиск, інтенсивність, вибирає зону впливу (наприклад, поперек) і регулює музику та освітлення для максимально персоналізованого досвіду. Таким чином, готель «Four Seasons Hotel Baltimore» демонструє, як роботизація може переглянути формат SPA-послуг – персоналізувати догляд, зробити його більш доступним та технологічним, зберігаючи при цьому атмосферу затишку та розкоші. Така інтеграція роботизованої системи «Aescape» відкриває нові перспективи для wellness-сегменту у готельному бізнесі [6].

Мережа «Hilton» активно експериментує з різними роботами, включаючи робота-консьєржа «Connie», розробленого у співпраці з «IBM». Крім того, «Hilton» впроваджує роботів для доставки предметів у номери, що дозволяє знизити навантаження на персонал і підвищити ефективність обслуговування.

Відмітимо, що застосування роботизованих технологій у готелях «Hilton» не спрямоване на заміну людської праці, а слугує доповненням до традиційного обслуговування. Роботи виконують рутинні завдання, звільняючи час співробітників для більш персоналізованої взаємодії з гостями. Таким чином, готелі мережі «Hilton» активно використовують роботизовані технології для покращення якості обслуговування та підвищення ефективності роботи готелів [7].

Мережа готелів «Marriott International» у співпраці з компаніями «LG Electronics» та «RobotLAB» у 2025 р. запустила масштабний проект із впровадження робототехніки у своїх готелях на території США. Перший етап реалізується у закладах, розташованих у Техасі та регіоні Мід-Атлантик. Основною метою ініціативи є підвищення операційної стійкості та ефективності в умовах гострої нестачі кадрів в індустрії гостинності. Роботи виконують широкий спектр рутинних завдань, включаючи доставку їжі, туалетного приладдя та інших необхідних предметів у номери гостей, а також надають допомогу в прибиранні та взаємодії із системою консьєрж-сервісу. Таким чином, мережа «Marriott» демонструє приклад осмисленого впровадження інновацій – не заради модного тренду, а як відповідь на реальні виклики галузі. Роботизація розглядається як засіб підвищення ефективності та адаптації готельного бізнесу до нових умов, у яких технології та люди працюють у тісному зв'язку, створюючи комфортний та сучасний клієнтський досвід [11].

Отже, на сьогоднішній день роботизація стала важливою частиною інноваційного розвитку у сфері міжнародного готельно-туристичного сервісу. Багато готельних мереж у всьому світі впроваджують різні типи роботів, щоб підвищити ефективність обслуговування та забезпечити комфорт гостей. Ці технології охоплюють широкий спектр завдань – від автоматичної реєстрації до доставки предметів до номерів [8]:

- у готелі «YOTEL» (м. Нью-Йорк) встановлено робот «Yobot», який спеціалізується на зберіганні багажу. Гості можуть здати свої речі в автоматизовану комірку, керовану роботом, що прискорює процес заселення та економить час як персоналу, так і клієнтів;

- у готелі «Henn-na Hotel» (Японія), гостей зустрічає робот «Pepper», який допомагає з реєстрацією, а також надає базову інформацію про проживання. Це робить процес спілкування більш інтерактивним та незвичайним, особливо для туристів, зацікавлених у високих технологіях;

- у готелях мережі «Aloft» (Каліфорнія) працює робот «Relay», що доставляє до номерів рушники, напої та інші дрібниці. Його використання дозволяє знизити навантаження на персонал та забезпечує цілодобовий сервіс без затримок;

- у швейцарській школі готельного бізнесу «Swiss Hotel Management School (SHMS)» робот «Lucki» демонструє студентам, як саме автоматизація може інтегруватись у різні процеси в індустрії гостинності та туризму. Це дозволяє майбутнім спеціалістам не тільки вивчати технології, але й практично взаємодіяти з ними у навчальному середовищі.

Перелічені приклади демонструють, що успішне впровадження робототехніки у готельному бізнесі та туризмі пов'язане з інтеграцією технологій в існуючі сервісні процеси, а також із збереженням уваги до людського фактору. Кожен із готелів знаходить свій унікальний баланс між інноваціями та індивідуальним підходом до гостя, що є ключем до підвищення конкурентоспроможності та якості обслуговування.

На нашу думку, для успішного впровадження робототехнічних систем у міжнародному готельному бізнесі та туристичній індустрії необхідно враховувати багато ширший спектр факторів, що виходять за межі тільки технічних можливостей обладнання. Насамперед, важливим елементом стає організаційна підготовка підприємства, яка включає комплекс заходів з навчання і перепідготовки персоналу. Співробітники повинні не тільки вміти взаємодіяти з роботами, але й розуміти, як ефективно інтегрувати нові технології у повсякденну роботу, зберігаючи при цьому якість та індивідуальний підхід до клієнтів. Такий перехід вимагає розробки нових стандартів та протоколів обслуговування, які враховують особливості роботи спільно з роботизованими системами, а також адаптацію внутрішніх процесів підприємства до оновлених вимог [12, с. 281-305].

Крім того, стабільність та безперебійність роботи робототехнічних систем є критично важливим фактором для підтримки високого рівня сервісу та довіри гостей. Впровадження таких технологій потребує значних інвестицій не тільки у саму техніку, але й в інфраструктуру технічної підтримки – своєчасне оновлення програмного забезпечення, обслуговування та діагностику обладнання. Будь-який технічний збій або помилка в роботі робота може призвести до погіршення сприйняття сервісу і навіть до втрати клієнтів,

тому створення надійної та стійкої до відмови системи є невід'ємною частиною стратегії впровадження роботизації [21, с. 2971-2788].

Особливу увагу необхідно приділяти культурним та психологічним аспектам сприйняття роботизації з боку клієнтів. Дослідження J. Murphy та співавторами, наголошують, що антропоморфізація роботів – тобто надання їм людських рис, таких як міміка, голос, манера поведінки та ін., суттєво підвищує рівень довіри і сприяє формуванню позитивного емоційного відгуку у гостей. При цьому важливо розуміти, що сприйняття роботів сильно варіюється залежно від культурних особливостей та звичок цільової аудиторії. Наприклад, туристи з деяких азіатських країн більш відкриті до взаємодії з роботами, тоді як представники західних культур можуть виявляти скептицизм чи навіть настороженість. Це вимагає гнучкого підходу до дизайну сервісів та маркетингових комунікацій, з урахуванням регіональних та культурних нюансів [13, с. 784-785; 18, с. 308-320].

Вважаємо, що для забезпечення плавного та ефективного переходу до роботизації доцільно застосовувати поетапний, гібридний підхід, при якому роботизовані системи доповнюють, але не повністю замінюють живе спілкування з персоналом. На нашу думку, такий баланс дозволяє зберегти традиційні цінності гостинності – увагу до деталей, емпатію та індивідуальний підхід, одночасно підвищуючи економічну ефективність та впроваджуючи технологічні інновації. При цьому маркетингова стратегія повинна акцентувати увагу на інноваційності та високотехнологічності сервісу, але обов'язково підкреслювати можливість отримання підтримки та допомоги від реальної людини у будь-якій складній чи нестандартній ситуації. Це важливо для формування довіри та підвищення лояльності клієнтів, які не завжди готові повністю покладатися на автоматизовані системи.

Зрештою, успішне впровадження робототехніки потребує постійного моніторингу та аналізу ефективності роботи нових систем, а також готовності до їх адаптації та вдосконалення. Готельний та туристичний бізнес має активно збирати відгуки клієнтів, вивчати реакцію персоналу та аналізувати операційні показники, щоб своєчасно виявляти проблеми та можливості для покращення. Такий динамічний і комплексний підхід дозволить не тільки реалізувати потенціал роботизації, але й забезпечить сталий розвиток і конкурентоспроможність підприємства в умовах ринку, що динамічно змінюється, і очікуванням гостей, що зростають.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

У результаті проведеного дослідження можна зробити кілька ключових висновків, що відображають сучасний стан та перспективи впровадження роботизації у міжнародній готельній та туристичній індустрії. По-перше, роботизація виступає потужним інноваційним інструментом, здатним значно підвищити ефективність операційних процесів, знизити витрати та покращити якість обслуговування за рахунок автоматизації рутинних завдань. Практичні приклади, такі як повністю роботизований готель «Henn-na Hotel», демонструють потенціал цієї технології для формування конкурентних переваг та залучення нових клієнтів за рахунок інноваційного іміджу.

По-друге, незважаючи на численні переваги, впровадження робототехніки пов'язане з низкою викликів, включаючи технічні збої, обмежену здатність роботів до емоційної взаємодії та необхідність адаптації сервісних моделей до культурних особливостей цільової аудиторії. Ці фактори вимагають комплексного та збалансованого підходу, що передбачає гармонійне поєднання роботизованих систем з живим обслуговуванням та дозволить зберегти високий рівень гостинності і задоволення клієнтів.

По-третє, успішна інтеграція робототехнічних рішень залежить не тільки від технічного оснащення, але й від організаційної підготовки підприємства, що включає навчання персоналу, розробку нових стандартів та забезпечення безперебійної технічної підтримки. Особливу увагу слід приділяти культурним і психологічним аспектам сприйняття роботів, адаптуючи послуги та маркетингові комунікації під різноманітні потреби міжнародної аудиторії.

Вважаємо, що перспективи подальших досліджень у цій галузі пов'язані з поглибленим вивченням впливу роботизації на поведінку та сприйняття клієнтів у різних культурних контекстах, розробкою моделей гібридного обслуговування, що поєднує автоматизацію та людський фактор, а також аналізом економічної ефективності впровадження робототехніки у різних сегментах готельного та туристичного бізнесу. Тому, важливим напрямом є вдосконалення технологій штучного інтелекту та машинного навчання з метою підвищення адаптивності та емоційної чутливості сервісних роботів.

Таким чином, розвиток роботизації у готельній та туристичній індустрії є багатообіцяючим, але потребує ретельного та системного підходу, який у найближчому майбутньому здатний радикально змінити стандарти гостинності і забезпечити нові рівні якості та ефективності обслуговування.

Література

1. Годя І., Корсак Р. Індустрія гостинності: інноваційні рішення для устаткування готельно-ресторанного господарства. Всеукраїнська науково-практична Інтернет-конференція. Миколаївський національний аграрний університет 2024 р. С. 105-107.

2. Джанджугазова Е.А. Основні напрямки розвитку сфери туризму і гостинності в умовах цифровізації. У книзі: Цифрова економіка: тенденції та перспективи розвитку. збірник тез доповідей національної науково-практичної конференції: в двох томах. 2020. С. 16-18.
3. Корсак Р.В., Гуштан Т.В., Годя І.М. Роль інноваційного устаткування як чинника підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі в умовах євроінтеграції. Причорноморські економічні студії. Випуск 87. 2024. С. 187-192.
4. Кравець О. Інноваційні впровадження та їх вплив на підприємства готельного господарства. Збірник виступів учасників XIII науково-практичної конференції студентів вищих навчальних закладів Укоопспілки «Інноваційні процеси і їх вплив на ефективність діяльності підприємства». Частина 1. К.: НМЦ «Укоопосвіта», 2016. С.140-143.
5. Accor's CTO Gives a Hotel Tech Masterclass Accor Group. URL: <https://hoteltechreport.com/news/accors-cto-gives-a-hotel-tech-masterclass> (дата звернення 20. 07. 2025).
6. Four Seasons Hotel Baltimore Welcomes Aescape's Robotic Massage to the Spa. URL: <https://press.fourseasons.com/baltimore/hotel-news/2024/new-robotic-massage-at-the-spa> (дата звернення 15. 07.2025).
7. Hilton is hiring robots. URL: <https://chatgpt.com/c/687b5490-7f5c-8013-bc9d-8186f78c774d> (дата звернення 11.07.2025).
8. How Hotel Robots Enhance The Art of Hospitality. URL: <https://www.shms.com/en/news/robots-in-hospitality-industry/> (дата звернення 10.07.2025).
9. Kansakar P., Munir A., Shabani N. Technology in the hospitality industry: Prospects and challenges. *IEEE Consum. Electron. Mag.* 2019, 8, 60–65.
10. Kuo C. M., Chen L. C., Tseng C. Y. Investigating an innovative service with hospitality robots. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(5). 2017. P. 1305–1321.
11. Marriott Hires... A Robot?. URL: <https://hoteltechinsider.com/p/marriott-hires-a-robot> (дата звернення 16.07.2025).
12. Mathath A., Fernando Y. Robotic transformation and its business applications in food industry. In Zongwei L. (Ed.), *Robotics, automation, and control in industrial and service settings*. 2015. (pp. 281–305).
13. Murphy J., Gretzel U., Pesonen J. Marketing robot services in hospitality and tourism: The role of anthropomorphism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36. 2019. P. 784–795.
14. Nayyar A., Mahapatra B., Le D.N., Suseendran G. Virtual reality (VR) & augmented reality (AR) technologies for tourism and hospitality industry. *Int. J. Eng. Technol.*, 7. 2018, P. 156.
15. Reis J., Melão N., Salvadorinho J., Soares B., Rosete A. Service robots in the hospitality industry: The case of Henn-na Hotel, Japan. *Technology in Society*, 63, 2020. Article 101423.
16. Sun S., Ye H., Law R. A Scoping Review of Robotic Technology in Hospitality and Tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 16(2), 2025. P. 286–304.
17. Tuomi A., Tussyadiah I., Stienmetz, J. Applications and Implications of Service Robots in Hospitality. *Cornell Hospitality Quarterly*, 62(2), 2021. P. 232–247.
18. Tussyadiah I., Park S. Consumer evaluation of hotel service robots. In Stangl B., Pesonen J., (Eds.), *Information and communication technologies in tourism 2017*. P. 308–320.
19. Wirtz J., Patterson P., Kunz W., Gruber T., Lu, V., Paluch S., Martins A. Brave new world: service robots in the frontline. *Journal of Service* 29(5). (2018). DOI:10.1108/JOSM-04-2018-0119
20. Yang J., Chew E. A systematic review for service humanoid robotics model in hospitality. *International Journal of Social Robotics*, 13, 2021. P. 1397-1410.
21. Yu H., Shum C., Alcorn M., Sun J., He Z. Robots can't take my job: antecedents and outcomes of gen Z employees' service robot risk awareness. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(8). 2022. P. 2971-2988.

References

1. Hodia I., Korsak R. (2024). *Industriia hostynnosti: innovatsiini rishennia dlia ustatkuvannia hotelno-restorannoho hospodarstva*. [Hospitality industry: innovative solutions for hotel and restaurant equipment]. Vseukrainska naukovo-praktychna Internet-konferentsiia. Mykolaivskiy natsionalnyi ahraryni universytet. – All-Ukrainian scientific and practical Internet conference. Mykolaiv National Agrarian University. P. 105-107. [in Ukrainian].
2. Dzhandzhugazova E.A. (2020). *Osnovni napriamky rozvytku sfery turyzmu i hostynnosti v umovakh tsyfrovizatsii*. [Main directions of development of the tourism and hospitality sector in the conditions of digitalization]. U knyzi: *Tsyfrova ekonomika: tendentsii ta perspektyvy rozvytku. zbirnyk tez dopovidei natsionalnoi naukovo-praktychnoi konferentsii: v dvokh tomakh.* – In the book: *Digital economy: trends and prospects of development. collection of abstracts of reports of the national scientific and practical conference: in two volumes*. P. 16-18. [in Ukrainian].
3. Korsak R.V., Hushtan T.V., Hodia I.M. (2024). *Rol innovatsiinoho ustatkuvannia yak chynnyka pidvyshchennia konkurentospromozhnosti pidpriemstv haluzi v umovakh yevrointehratsii*. [The role of innovative equipment as a factor in increasing the competitiveness of industry enterprises in the conditions of European integration]. *Prychornomorski ekonomichni studii.* – Black Sea Economic Studies. Issue 87. P. 187-192. [in Ukrainian].
4. Kravets O. (2016). *Innovatsiini vprovadzhenia ta yikh vplyv na pidpriemstva hotelnoho hospodarstva*. [Innovative implementations and their impact on hospitality enterprises]. *Zbirnyk vystupiv uchasykiv XIII naukovo-praktychnoi konferentsii studentiv vyshchykh navchalnykh zakladiv Ukoopsilky «Innovatsiini protsesy i yikh vplyv na efektyvnist diialnosti pidpriemstva»*. Chastyna 1. – Collection of speeches of participants of the XIII scientific and practical conference of students of higher educational institutions of the Ukoopsilka "Innovative processes

and their impact on the efficiency of enterprise activities". Part 1. Kyiv: National Center "Ukooposvita". P.140-143. [in Ukrainian].

5. Accors CTO Gives a Hotel Tech Masterclass Accor Group. URL: <https://hoteltechreport.com/news/accors-cto-gives-a-hotel-tech-masterclass> (data zvernennia 20. 07. 2025).
6. Four Seasons Hotel Baltimore Welcomes Aescapes Robotic Massage to the Spa. URL: <https://press.fourseasons.com/baltimore/hotel-news/2024/new-robotic-massage-at-the-spa> (data zvernennia 15. 07.2025).
7. Hilton is hiring robots. URL: <https://chatgpt.com/c/687b5490-7f5c-8013-bc9d-8186f78c774d> (data zvernennia 11.07.2025).
8. How Hotel Robots Enhance The Art of Hospitality. URL: <https://www.shms.com/en/news/robots-in-hospitality-industry/> (data zvernennia 10.07.2025).
9. Kansakar P., Munir A., Shabani N. (2019). Technology in the hospitality industry: Prospects and challenges. IEEE Consum. Electron. Mag. 8. P. 60–65.
10. Kuo C. M., Chen L. C., Tseng C. Y. (2017). Investigating an innovative service with hospitality robots. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 29(5). P. 1305–1321.
11. Marriott Hires... A Robot?. URL: <https://hoteltechinsider.com/p/marriott-hires-a-robot> (data zvernennia 16.07.2025).
12. Mathath A., Fernando Y. (2015). Robotic transformation and its business applications in food industry. In Zongwei L. (Ed.), Robotics, automation, and control in industrial and service settings. (pp. 281–305).
13. Murphy J., Gretzel U., Pesonen J. (2019). Marketing robot services in hospitality and tourism: The role of anthropomorphism. Journal of Travel & Tourism Marketing, 36. P. 784–795.
14. Nayyar A., Mahapatra B., Le D.N., Suseendran G. (2018). Virtual reality (VR) & augmented reality (AR) technologies for tourism and hospitality industry. Int. J. Eng. Technol, 7. P. 156.
15. Reis J., Melão N., Salvadorinho J., Soares B., Rosete A. (2020). Service robots in the hospitality industry: The case of Henn-na Hotel, Japan. Technology in Society, 63. Article 101423.
16. Sun S., Ye H., Law R. (2025). A Scoping Review of Robotic Technology in Hospitality and Tourism. Journal of Hospitality and Tourism Technology, 16(2). P. 286–304.
17. Tuomi A., Tussyadiah I. P., Stienmetz J. (2021). Applications and Implications of Service Robots in Hospitality. Cornell Hospitality Quarterly, 62(2). P. 232–247.
18. Tussyadiah I., Park S. (2017). Consumer evaluation of hotel service robots. In Stangl B., Pesonen J., (Eds.), Information and communication technologies in tourism. P. 308–320.
19. Wirtz J., Patterson P. G., Kunz W. H., Gruber T., Lu V. N., Paluch S., Martins A. (2018). Brave new world: service robots in the frontline. Journal of Service 29(5). DOI:10.1108/JOSM-04-2018-0119.
20. Yang J., Chew E. (2021). A systematic review for service humanoid robotics model in hospitality. International Journal of Social Robotics, 13. P. 1397-1410.
21. Yu H., Shum C., Alcorn M., Sun J., He Z. (2022). Robots cant take my job: antecedents and outcomes of gen Z employees service robot risk awareness. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 34(8). P. 2971-2988.