

Андренко І. Б.
*кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри
туризму і готельного господарства
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
м. Харків, Україна*

СУЧАСНІ КОНЦЕПЦІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ЇХ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Сучасна індустрія гостинності перебуває у стані динамічної трансформації під впливом глобалізаційних, технологічних та соціокультурних змін. Гостинність більше не обмежується наданням базових послуг проживання та харчування – вона перетворюється на багатогранну систему створення унікального досвіду, що охоплює емоційний, екологічний, цифровий і духовний виміри взаємодії з гостем.

На світовому ринку відбувається активне формування нових управлінських моделей – holistic hospitality, sustainable hospitality, digital hospitality, lifestyle hospitality тощо, які поєднують принципи сталого розвитку, технологічних інновацій і людиноцентричного підходу. Вивчення їхніх особливостей є актуальним для адаптації українських готельних підприємств до глобальних трендів, підвищення конкурентоспроможності та формування сучасної сервісної культури.

Крім того, післявоєнне відновлення туристично-готельної галузі України потребує оновлення стратегій управління відповідно до вимог екологічності, цифровізації та соціальної відповідальності, що ще більше підсилює наукову і практичну значущість теми.

Метою дослідження є аналіз сучасних концепцій гостинності, визначення їх ключових характеристик, тенденцій розвитку та можливостей інтеграції в практику українських готельних підприємств.

Розвиток глобального готельного ринку зумовив формування різноманітних управлінських концепцій, які поєднують інноваційні технології, екологічну свідомість, соціальну відповідальність і прагнення до персоналізації сервісу. Ці підходи різняться за своїм змістом, проте об'єднані спільною ідеєю – створення цілісного гостьового досвіду, що виходить за межі традиційного обслуговування.

«Клієнти все частіше прагнуть зберегти елемент людської взаємодії в обслуговуванні, особливо в контексті емоційної залученості та побудови довіри. Це створює нові виклики для готельних підприємств, які змушені балансувати між цифровою ефективністю та збереженням якісної комунікації з гостем» [1].

В умовах післяпандемійної адаптації, розвитку гібридних форматів роботи (workation, remote office, коворкінги в готелях) і нових моделей споживчої поведінки виникає потреба в розробці сервісної моделі, що була б одночасно технологічно гнучкою, клієнтоорієнтованою та ресурсно ефективною. Hybrid service-модель, що поєднує можливості цифрового самообслуговування з сервісом на запит, постає як потенційне рішення. Це стратегічна концепція, яка поєднує цифрові самообслуговуючі можливості (self-service) та людський сервіс

на вимогу (*high-touch service*), формуючи гнучке, персоналізоване та ефективне середовище обслуговування [1].

Основна ідея полягає в наданні гостям можливості обрати спосіб взаємодії з готелем – через мобільний додаток (*check-in*, замовлення послуг, мобільний ключ) або звернувшись до персоналу – залежно від їхніх вподобань і ситуації [2].

Згідно з сучасними науковими підходами, *Hybrid service*-модель у сфері гостинності розглядається як інтегрована система, що поєднує цифрові технології самообслуговування (мобільні додатки, електронні ключі, онлайн-реєстрацію) з персоналізованим сервісом на запит, орієнтованим на емоційну взаємодію з гостем. Такий формат забезпечує гнучкість управління та дозволяє одночасно підвищити ефективність операцій і зберегти індивідуальний підхід до клієнта.

Особливість цієї моделі полягає у динамічному балансі між автоматизацією та «людяністю» сервісу. Технологічні інструменти беруть на себе рутинні процеси (*check-in*, бронювання, замовлення послуг), тоді як персонал зосереджується на створенні доданої цінності – наданні рекомендацій, формуванні емоційного комфорту та розробці персональних пропозицій.

Впровадження *hybrid*-моделі передбачає інтеграцію цифрових платформ у загальну систему управління готелем (*PMS*, *CRM*), підготовку персоналу до нових ролей у цифровому середовищі та сегментацію гостей за їхніми сервісними уподобаннями. Це дозволяє сформувавши оптимальне поєднання технологічної ефективності та високого рівня клієнтоорієнтованості, що відповідає вимогам сучасного ринку гостинності.

Водночас із розвитком гібридних форматів обслуговування посилюється інтерес до створення просторів відновлення та ментального відпочинку, де гість може тимчасово відмовитися від надлишку цифрової взаємодії. У цьому контексті особливої актуальності набуває концепція *digital detox hospitality* [3], яка передбачає впровадження у готельне середовище програм цифрового розвантаження, спрямованих на зниження інформаційного стресу та відновлення психоемоційної рівноваги. Така практика стає частиною управлінської моделі готелів, орієнтованих на *wellness*, *holistic hospitality* та *experiential stay*.

Digital detox-простір у готелі – це зона або програма, де гості заохочуються або підтримуються в тимчасовому обмеженні використання смартфонів, планшетів, ноутбуків, соціальних мереж та інших цифрових каналів. Метою є створення психоемоційного простору відновлення, зниження рівня стресу, поліпшення якості сну, концентрації на «тут і зараз», на взаємодії з людиною або природою.

Як особливості доцільно відзначити:

1) Виділення спеціальних зон у готелі: *lobby*-безсмартфонів, номери з мінімальним доступом до *Wi-Fi*, *outdoor*-території без цифрових екранів.

2) Програми «завдання без гаджетів»: ретрити, йога-сесії, медитації, кінні прогулянки, арт-терапія – усе це проходить без цифрових інтерфейсів або з обмеженим їх використанням.

3) Комунікація з гостем: при бронюванні або заселенні пропонується вибір пакету з низьким / ніяким цифровим використанням.

4) Підготовка персоналу: тренінги з розуміння ефекту цифрового стресу, навички супроводу гостей у digital-детоксі.

5) Показники успіху: оцінка задоволеності гостей, зміна кількості годин мобільного користування під час перебування, кількість бронювань «детокс-пакету».

На основі аналізу сучасних тенденцій і наукових підходів можна виділити кілька провідних концепцій гостинності, які визначають розвиток глобальної індустрії.

До основних сучасних концепцій гостинності належать: holistic hospitality, sustainable (green) hospitality, digital hospitality, lifestyle hospitality, experiential hospitality та inclusive hospitality (гостинність інклюзії).

Кожна з них відображає певний етап еволюції індустрії та має власну філософію управління. Їх ключові характеристики та відмінності подано в таблиці нижче.

Інтеграція сучасних концепцій гостинності у практику українських готельних підприємств відкриває значні можливості для підвищення конкурентоспроможності, розширення цільової аудиторії та формування стійкої ринкової позиції. З огляду на виклики післявоєнного відновлення, трансформацію споживчих очікувань та зростання ролі цифрових і екологічних чинників, адаптація інноваційних моделей управління є не лише стратегічно доцільною, а й необхідною умовою розвитку галузі.

Розглянемо детально можливості впровадження основних концепції в готельний бізнес України.

1. Holistic та Wellness Hospitality. Українські готелі можуть упроваджувати елементи холістичного підходу через створення оздоровчих програм, що поєднують фізичне, ментальне та емоційне відновлення гостей. Це може включати wellness-зони, спа-простори з використанням локальних продуктів, програми mindfulness, йога-тури, ретрити, арт-терапію.

Особливий потенціал мають еко- та заміські комплекси, де можливо органічно поєднати природне середовище та концепцію slow tourism. Перспективним напрямом є співпраця з медичними та психологічними фахівцями, що дозволить створювати сервіси нового типу – превентивного оздоровлення та психоемоційного відновлення.

2. Sustainable (Green) Hospitality. У контексті європейської інтеграції України важливою умовою є впровадження екологічних стандартів управління, зокрема ISO 14001, Green Key, EU Ecolabel. Українські готелі можуть інтегрувати принципи енергоефективності, сортування відходів, використання відновлюваних джерел енергії (сонячні панелі, теплові насоси), а також налагоджувати партнерство з локальними постачальниками.

Особливої уваги потребує освітня складова – формування культури екологічного мислення серед персоналу й гостей через інформаційні кампанії, еко-ініціативи та green events.

Таблиця 1

Узагальнення основних сучасних концепцій гостинності

Концепція	Сутність	Ключові риси	Приклади брендів / реалізацій
Holistic Hospitality	Цілісний підхід до фізичного, ментального, емоційного та духовного благополуччя гостя	Wellness, mindfulness, біофільний дизайн, екологічність, турбота про персонал, людиноцентризм	<i>Six Senses, Miraval, Aman Resorts, SHA Wellness Clinic</i>
Sustainable (Green) Hospitality	Мінімізація впливу на довкілля, сталий розвиток	Zero waste, енергоефективність, локальні ресурси, еко-сертифікації	<i>Marriott Green Hotels, Accor Planet 21</i>
Digital Hospitality	Використання цифрових технологій для покращення сервісу	Безконтактне обслуговування, мобільні додатки, CRM, штучний інтелект, smart room	<i>Hilton Connected Room, Yotel, Marriott Bonvoy App</i>
Wellness Hospitality	Підтримка фізичного здоров'я та відновлення гостя	Спа-центри, фітнес, медичні програми, детокси, дієтичне меню	<i>Lanserhof, Chiva-Som, Lefay Resorts</i>
Experiential Hospitality	Створення унікального досвіду замість стандартних послуг	Storytelling, тематичні готелі, локальні активності, культурна автентичність	<i>Airbnb Experiences, Icehotel, Treehotel,</i>
Lifestyle Hospitality	Поєднання дизайну, соціальної активності та самовираження	Коворкінги, соціальні зони, молодіжна культура, гнучкість	<i>Moxy Hotels, Mama Shelter, CitizenM, The Social Hub</i>
Community-Based Hospitality	Співпраця з місцевими громадами, соціальна користь	Локальні ініціативи, культурний обмін, підтримка економіки регіону	<i>Fairbnb, G Adventures, Ecobnb</i>
Smart Hospitality	Використання IoT, аналітики даних і роботизації	Автоматизація, розпізнавання емоцій, персоналізація через дані	<i>Henn-na Hotel (Японія), Alibaba FlyZoo, Accor Smart Room</i>
Emotional Hospitality	Орієнтація на емоційну взаємодію з гостем	Емпатія, автентичність, персоналізація, позитивна емоційна пам'ять	<i>Ritz-Carlton, Four Seasons (Emotion-based training)</i>
Inclusive (Diversity) Hospitality	Забезпечення рівного доступу та інклюзії	Інклюзивний дизайн, гендерна рівність, культурна чутливість	<i>Scandic Hotels Accessibility Standard, Accor Diversity Initiative</i>

Джерело: (узагальнено автором)

3. Digital та Smart Hospitality. Цифровізація відкриває нові можливості для українських готелів, особливо у сфері автоматизації операцій та персоналізації сервісу. Впровадження PMS, CRM, мобільних додатків, smart-room-технологій та електронних ключів дозволяє підвищити ефективність управління, скоротити витрати і покращити гостьовий досвід. Для малих і середніх готелів особливо ефективним є поетапний перехід до цифрової моделі, починаючи з онлайн-бронювання, self-check-in, інтегрованих платіжних систем і систем аналітики відгуків. Паралельно слід розвивати цифрову грамотність персоналу, адже технологічні рішення мають підкріплюватися людською компетентністю.

4. Hybrid Service та Digital Detox Hospitality. Гібридна модель обслуговування має високий потенціал для впровадження у великих мережевих і міських готелях України. Її перевага полягає в гнучкому поєднанні цифрового

самообслуговування та людського сервісу, що відповідає очікуванням різних категорій гостей. Паралельно із цифровізацією актуальним є впровадження digital detox-програм, особливо у wellness- та nature-готелях. Вони можуть пропонувати пакети з обмеженим доступом до гаджетів, тематичні ретрити, outdoor-активності, арт-терапію, кінну терапію тощо. Такі формати сприяють розвитку ментального туризму та зміцненню репутації готелів як «просторів усвідомленого відпочинку».

5. Lifestyle, Experiential та Community-Based Hospitality. В українських містах і туристичних регіонах значним потенціалом володіють lifestyle- і experiential-формати, зорієнтовані на молодіжну, креативну й міжнародну аудиторію. Поєднання дизайну, коворкінгів, соціальних зон, подієвого та арт-простору може стати альтернативою класичному готельному формату.

Розвиток community-based hospitality (гостинності, заснованої на громадах) є особливо актуальним для локальних туристичних дестинацій – Карпат, Поділля, південних регіонів, де можна поєднати екологічний, етнокультурний та гастрономічний туризм із підтримкою місцевих ініціатив.

6. Inclusive Hospitality. Інклюзивна модель гостинності відповідає вимогам сучасного європейського ринку. Українські готелі можуть впроваджувати універсальний дизайн (universal design), стандарти доступності, адаптовані номери, сенсорні системи навігації, спеціалізовані сервіси для людей з інвалідністю чи сімей з дітьми. Такі кроки не лише розширюють клієнтську базу, але й зміцнюють імідж підприємства як соціально відповідального бізнесу.

Отже, сучасні концепції гостинності відкривають для українських готельних підприємств широкі перспективи інноваційного розвитку, підвищення ефективності управління та створення ціннісного гостьового досвіду. Їх інтеграція вимагає стратегічного підходу, орієнтованого на довгострокову стійкість, цифрову зрілість, екологічну відповідальність і людяність сервісу. Комплексне впровадження елементів holistic, sustainable, digital, hybrid, lifestyle-hospitality та інш. концепцій дозволить сформувати нову модель українського готельного менеджменту, який відповідатиме європейським тенденціям і водночас зберігатиме національну ідентичність та культурну автентичність.

Список використаних джерел:

1. Андренко І.Б. Hybrid service-модель у готелях: сучасні підходи до організації гнучкого сервісу. Наука і техніка сьогодні» (Серія «Економіка»): журнал. 2025. No7 (48) 2025. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2025-7\(48\)-314-326](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2025-7(48)-314-326)
2. Why Hybrid Service is the Future of Hospitality. URL: <https://maic.lu/blog/why-hybrid-service-is-the-future-of-hospitality>
3. Андренко І.Б. Цифровий детокс як нова тенденція сервісу в готелях. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Економічні науки». - 2025. - №6. DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2025-6-11164>