

Технологічні тренди Gartner 2026 та їх вплив на сферу туризму і гостинності

Ігор Чернозубкін

*к.т.н, доцент, доцент кафедри туризму,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: igorch@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0002-3243-4714*

Сергій Мелесик

*к.е.н, доцент кафедри туризму,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: MelesykSV@krok.edu.ua,
ORCID: 0009-0001-9235-0280*

Сфера туризму і гостинності, як складова національної економіки, перебуває у фазі цифрової трансформації, де конкурентоспроможність прямо залежить від інтеграції передових технологій. Аналітична компанія Gartner представила свій прогноз “Top 10 Strategic Technology Trends for 2026” розвитку технологій на найближчі роки [1]. Постає актуальне наукове завдання з аналізу ключових трендів Gartner 2026 та визначення їхнього потенційного впливу, синергетичних ефектів і практичних рекомендацій для впровадження у сферу туризму і гостинності.

Для реалізації поставленого завдання було використано комплекс аналітичних методів. Контент-аналіз матеріалів звіту [1] застосовано для ідентифікації ключових технологій, а синтез технологічних прогнозів — для їхньої подальшої адаптації та застосування у сфері туризму та гостинності. Семантичний аналіз забезпечив точне трактування термінів та їхню коректну інтеграцію до бізнес-процесів галузі. Пріоритетність трендів та обґрунтування їхнього суттєвого впливу (тренди 1–10) здійснювалося за допомогою евристичного аналізу, який спирається на експертні знання авторів та галузевий досвід, що дозволило визначити ключові напрями трансформації.

Тренд 1 “Мультиагентні системи (Multiagent Systems)” впливає на обслуговування клієнтів через інтеграцію чат-ботів, агентів штучного інтелекту (ШІ).

Тренд 2 “Генеративний ШІ (Generative AI)” використовується для генерування маркетингових матеріалів, впровадження “гіперперсоналізованого” маркетингу, скорочує витрати на створення контенту і вивільнює людей від рутинної роботи.

Тренд 3 “Конфіденційні обчислення (Confidential Computing)” виступає технологічним фундаментом для “гіперперсоналізації”, захищає чутливі дані клієнтів під час їхньої обробки ШІ.

Тренд 4 “Платформи для розробки, орієнтовані на ШІ (AI-Native Development Platforms)” впливає на прискорення інновацій, використовуючи ШІ для допомоги у створенні, тестуванні та розгортанні спеціального програмного забезпечення, створення власних унікальних мобільних застосунків або інформаційних систем, сервісів.

Тренд 5 “Фізичний ШІ (Physical AI)” впливає на автоматизацію фізичних операцій за рахунок використання цифрових пристроїв на базі технології інтернету речей.

Тренд 6 “Превентивна Кібербезпека (Preemptive Cybersecurity)” створює умови для проактивного захисту активів за рахунок використання ШІ для аналізу загроз і прогнозування кібератак.

Тренд 7 “Цифрове походження (Digital Provenance)” впливає на забезпечення довіри до даних та їх автентичності з використання технологій, зокрема блокчейн для перевірки походження та цілісності даних, контенту та відгуків, згенерованих ШІ для боротьби з фальшивими відгуками та дипфейками.

Тренд 8 “Суперкомп’ютерні платформи ШІ (AI Supercomputing Platforms)” може бути використаним для навчання та роботи складних моделей прогнозного ціноутворення та управління доходами суб’єктів сфери туризму і гостинності.

Тренд 9 “Масштабований досвід (Scalable Experience)” забезпечує уніфікацію фізичного та цифрового сервісу за рахунок накопичення інформації про сервіси та послуги через різні канали для подальшого стандартизованого аналізу та використання результатів.

Тренд 10 “Розподілені ідентифікатори (Decentralized Identifiers – DIDs)” впливає на управління особистими даними і дозволяє клієнтам самостійно контролювати свої дані та доступ до них, що сприяє підвищенню безпеки особистих даних та зниженню навантаження на туристичні та готельні системи.

Інтеграція технологічних трендів Gartner 2026 формує якісно нову парадигму ведення бізнесу у сфері туризму та гостинності, де дані та ШІ стають ключовими активами. Практичне застосування цих трендів призводить до трансформації клієнтських послуг та сервісів, операційної ефективності та безпеки даних.

Впровадження мультиагентних систем (тренд 1) і конфіденційних обчислень (тренд 3) дозволяє досягти значних покращень у задоволеності та утриманні клієнтів. Наприклад, мультиагентні системи здатні обробляти до 70-85% стандартних запитів гостей без втручання людини, що скорочує середній час обробки на 40-60% [2].

Критично важливим результатом інтеграції ШІ-платформ (тренд 4) та фізичного ШІ (тренд 5) є пряма економія ресурсів та максимізація доходу. Наприклад, за рахунок інтелектуального управління освітленням, опаленням та вентиляцією на основі фактичної присутності та звичок гостя у “розумному” номері готелю, можна забезпечити економію енерговитрат до 15-20% на один номер на рік, роботи-прибиральники, роботи-консьєржі можуть вивільнити до 20-30% робочого часу персоналу [3], перенаправляючи його на більш складні, орієнтовані на взаємодію з клієнтом задачі.

Застосування превентивної кібербезпеки (тренд 6) та цифрового походження (тренд 7) критично знижує фінансові та репутаційні втрати. Наприклад, ШІ у сфері превентивної кібербезпеки здатний ідентифікувати та блокувати до 99% відомих та нових загроз у реальному часі [4], використання цифрового походження для верифікації відгуків може знизити поширеність фальшивих

відгуків на платформах бронювання, захищаючи інвестиції готелю в репутацію бренду.

Таким чином, аналіз трендів Gartner 2026, їх ролі та впливу на сферу туризму і гостинності показав, що власникам суб'єктів сфери туризму і гостинності доцільно не просто купувати нові технології та автоматизовані системи на їх основі, а впроваджувати комплексну трансформацію ІТ-архітектури, бізнес-процесів та корпоративної культури підприємств за трьома ключовими стратегічними напрямками:

1) трансформація ІТ-архітектури та безпеки для створення надійного та гнучкого фундаменту для роботи з ШІ та даними (впровадження конфіденційних обчислень, AI-Native Development Platforms, превентивної кібербезпеки);

2) впровадження інтелектуальних систем та автоматизації взаємодії з клієнтом та персоналом (розгортання мультиагентних систем, роботів, ШІ-агентів, чат-ботів);

3) розвиток кадрів та корпоративної культури за рахунок навчання персоналу всіх рівнів щодо взаємодії з новими ШІ-інструментами та управління ШІ-агентами, розроблення внутрішньої політики щодо використання контенту, згенерованого ШІ, забезпечуючи прозорість та підтвердження справжності задля зміцнення довіри до бренду в умовах поширення діпфейків та фальшивого контенту.

Ключові слова: сфера туризму і гостинності; технологічні тренди Gartner 2026; штучний інтелект; цифрова трансформація.

Список використаних джерел

1. Gartner, Inc. (2025). *Top Strategic Technology Trends 2026. Navigating an AI-powered, hyper-connected world.* URL: <https://www.gartner.com/en/articles/top-technology-trends-2026>
2. Microsoft, Inc. (2024). *Microsoft Digital Defense Report 2024. The foundations and new frontiers of cybersecurity.* Microsoft. URL: <https://www.microsoft.com/uk-ua/security/security-insider/intelligence-reports/microsoft-digital-defense-report-2024>
3. Ратинський, В. (2021). Використання інформаційних технологій та SMM у сфері туризму. *Соціально-економічні проблеми і держава*, 2(25), 695–701. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2021/21rvvust.pdf>
4. SAP. (2025). *Що таке мультиагентні системи? SAP.* URL: <https://www.sap.com/ukraine/resources/what-are-multi-agent-systems>