

10. Безпека даних і оплати. Забезпечення безпеки особистих даних клієнтів та безпечних онлайн-операцій є надзвичайно важливим для цих галузей, а саме ІКТ використовуються для захисту інформації.

Отже, сучасні ІКТ інтегруються все глибше в галузі туризму та готельно-ресторанної справи, значно впливаючи на їхній розвиток і функціонування. Завдяки ІКТ обслуговування та взаємодія між туристами, готелями і ресторанами стають більш зручними та ефективними, що призводить до поліпшення якості послуг та сприяє підвищенню конкурентоспроможності цих галузей. Завдяки ІКТ сфера туризму та готельно-ресторанна справа стали більш інноваційними та споживачоорієнтованими галузями. Розвиток цих технологій в майбутньому буде слугувати все більшому покращенню якості обслуговування споживачів.

Бібліографічний список:

1. Khan M. Y. H., Hossain A. The Effect Of Ict Application On The Tourism And Hospitality Industries In London. SocioEconomic Challenges, 2018. 4 (2), Pp. 60-68. DOI: [http://doi.org/10.21272/sec.2\(4\).60-68.2018](http://doi.org/10.21272/sec.2(4).60-68.2018)

2. Руднева М. Г. Інформаційні методи і технології в туризмі. Стратегія розвитку України. 2019. №1. С.145-151.

Шаркова В.Ю.

студентка

Миколаївський національний аграрний університет

Науковий керівник: д.е.н., професор Банєва І. О.

ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ТА МАРКЕТИНГУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Використання цифрових технологій в готельно-ресторанному бізнесі стало не лише необхідністю, але й ключовим фактором, що визначає конкурентоспроможність цієї галузі. Сучасний споживач не тільки очікує вищого рівня обслуговування та комфорту, але й вимагає інноваційних підходів, які забезпечують йому найкращий досвід під час подорожі чи відвідування ресторану. У цьому контексті, використання цифрових технологій у сферах управління та маркетингу стає ключовим фактором успіху [1].

Успіх у цій галузі все більше залежить від використання цифрових технологій. Цифрові технології дозволяють туристичним та готельним підприємствам [2]:

– автоматизувати процеси, що звільняє час для персоналу для більш творчої роботи.

– збирати та аналізувати дані про клієнтів, щоб краще розуміти їхні потреби та створювати персоналізовані пропозиції.

– розвивати нові продукти та послуги, які відповідають потребам клієнтів.

– розширювати охоплення аудиторії та підвищувати ефективність рекламних кампаній.

– залучати клієнтів у соціальних мережах та інших цифрових каналах.

На сьогоднішній день цифрові технології стали необхідною складовою готельного бізнесу, і багато готелів і ресторанів успішно впроваджують різноманітні програмні рішення для покращення управління та маркетингу [2]:

– Система автоматизації відділу продажів: ця система допомагає готелям управляти різними аспектами їхньої діяльності. Вона включає в себе планування зустрічей з партнерами та клієнтами, контроль робочого графіку персоналу і навіть виконання різноманітних завдань. Завдяки цій системі, готелі можуть ефективніше організувати свою діяльність.

– Система управління програмами лояльності: ця система дозволяє готелям створювати різноманітні програми лояльності для своїх клієнтів. Це може включати в себе клубні або дисконтні картки, а також преміальні сертифікати. Такі програми стимулюють постійних клієнтів і роблять їх відвідування готелю більш вигідним і приємним.

Всі ці цифрові рішення допомагають готелям та ресторанам забезпечувати вищий рівень обслуговування та залучати більше клієнтів, роблячи їхню діяльність більш ефективною і зручною для всіх сторін [3].

На сьогоднішній день, практично жоден ресторан або заклад готельно-ресторанного господарства не обходиться без використання спеціалізованого програмного забезпечення. Серед найпоширеніших рішень варто відзначити "POS-систему", "R-Keeper", "1С: Підприємство 8. Ресторан", хмарну програму PPO "СОТА Каса", "Cashalot" та інші. Вони відкривають безліч можливостей, серед яких такі:

– облік господарських операцій: Дані програми дозволяють точно вести облік усіх господарських операцій, що відбуваються в закладі, включаючи продажі, закупівлі, складський облік та інше.

– формування точних даних: Використання цих систем дозволяє уникати помилок у веденні обліку, що робить дані більш точними та надійними.

– оптимізація робочого часу працівників: Програмне забезпечення допомагає раціоналізувати робочий графік персоналу, роблячи його більш ефективним та зручним для керування.

– оптимізація витрат та контроль показників праці персоналу: Застосування цифрових рішень дозволяє керівництву контролювати витрати та ефективність роботи персоналу, забезпечуючи більший контроль над бізнес-процесами.

Однак лише наявність сайту не гарантує успіху. Серйозну роль в залученні клієнтів відіграє представленість в популярних системах Інтернет-бронювань, таких як Booking.com, TripAdvisor та інші. Ці платформи відкривають двері до глобальної аудиторії і надають можливість клієнтам швидко і зручно бронювати номери чи столи в ресторані [2].

Спілкування з клієнтами через соціальні мережі стає все важливішим елементом маркетингової стратегії готельно-ресторанного бізнесу. Активне ведення сторінок у популярних соціальних мережах, таких як Facebook, Instagram та Twitter, дозволяє готелям та ресторонам будувати спільноту навколо свого бренду, надавати зворотний зв'язок та взаємодіяти з клієнтами. Зокрема, сучасні готелі та ресторани все більше використовують інтерактивні елементи на своїх веб-сайтах, такі як відео-тури, 360-градусні фотографії і вебінари, що дозволяють потенційним клієнтам віртуально оглянути приміщення та послуги [4].

Також, важливим аспектом є оптимізація сайту для пошукових систем (SEO), що допомагає підвищити видимість в мережі та привернути більше органічного трафіку. Управління репутацією через відгуки на сайті та в соціальних мережах грає важливу роль у розвитку позитивного іміджу готеля чи ресторану. Креативні маркетингові кампанії на основі веб-сайту та соціальних мереж можуть включати розіграші призів, акції та спеціальні пропозиції для привертання уваги клієнтів. Використання аналітики дозволяє оцінювати ефективність маркетингових заходів та адаптувати стратегію на основі даних про конверсію та інші показники [3].

В сучасному готельно-ресторанному бізнесі цифрові технології стали необхідним інструментом для ефективного управління та успішного маркетингу. Власний веб-сайт, належна представленість у системах Інтернет-бронювань та активна присутність в соціальних мережах стають важливими факторами для привертання та утримання клієнтів.

Загалом, цифрові технології є ключем до успіху у готельно-ресторанній індустрії, допомагаючи підвищувати прибуток, залучати нових клієнтів та підтримувати конкурентоспроможність. Розвиток і вдосконалення цих технологій залишають відкритим багато перспектив для подальшого росту та розвитку готельно-ресторанного сектору в умовах цифровізації.

Бібліографічний список

1. Даниленко О. В., Л. М. Зоценко, М. Л. Братіцел. Пріоритети розвитку цифрових технологій у ресторанному бізнесі (FoodTech) в Україні URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_econ_2019_30\(69\)_2_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_econ_2019_30(69)_2_21).
2. Шушакова І. К., Свистун А.С. Інформаційні технології в управлінні підприємствами ресторанного господарства.
3. Тютюнник К.Ю., Сисоєва Ю.М. Матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. «Інновації, тренди та виклики в індустрії гостинності» (м. Львів, 4-5 травня 2023 р.) яЛьвів: ЛТЕУ, 2023. 190 с. С.181-185.
4. Банєва І. О., Сіра Е. О., Коваль О. Д. «Використання інформаційно-комунікаційних технологій в ресторанному бізнесі» Інвестиції: практика та досвід " № 4, с 1-10.