

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Тимченко А.В.

здобувач вищої освіти

Миколаївський національний аграрний університет

Сучасний світ розвивається у напрямку діджиталізації, і бізнес не є винятком. Готельно-ресторанний сектор став однією з галузей, яка вже відчула глибокі зміни завдяки цифровій трансформації. Цей процес вплинув на всі аспекти управління готелями та ресторанами, від резервацій і обліку клієнтів до управління персоналом і забезпечення якості послуг. Розглянемо далі як цифрова трансформація змінює готельно-ресторанний бізнес.

У сучасному світі цифрова трансформація та технологізація стали невід'ємною частиною готельно-ресторанного бізнесу. Вже недостатньо просто відповідати стандартам якості продукції, чистоти та високому рівню обслуговування. Клієнти стають більш вимогливими та нетерплячими, та очікують від закладів сучасності та відповідності сучасним вимогам. Їм потрібен швидкий та зручний сервіс, можливість миттєво замовляти та отримувати страви, а також доступ до технологічних зручностей. Відгуки та рейтинги в Інтернеті стали важливими вирішальними факторами для прийняття рішення про вибір ресторану чи готелю.

Індустрія гостинності завжди була однією з найдинамічніших та швидкозмінних галузей економіки. Завдяки постійному зростанню технологій і змінюваним потребам споживачів, ця галузь постійно адаптується до нових викликів. У найближчому майбутньому індустрію гостинності чекають суттєві трансформації завдяки технологічним тенденціям, які вже сьогодні активно розвиваються.

Згідно з дослідженнями, проведеними на NRA Show, 70% клієнтів закладів ресторанного господарства прагнуть мати можливість замовити їжу з

собою, 49% очікують безкоштовного Wi-Fi в ресторанах, 51% клієнтів хочуть мати можливість робити попереднє замовлення по телефону, 81% міленіалів шукають меню закладу в Інтернеті, а 29% вже користуються платіжними системами, такими як Apple Pay і Google Pay [1, с.32].

Саме тому впровадження технологічних інновацій є необхідністю для суб'єктів індустрії гостинності. Це дозволяє їм відповідати зростаючим очікуванням і запитам клієнтів, забезпечуючи їм зручний та сучасний досвід відвідування ресторанів і готелів. Технологічні інновації не тільки полегшують обслуговування клієнтів, але і допомагають підприємствам покращити ефективність та конкурентоспроможність в цьому зростаючому сегменті ринку гостинності.

Використання ШІ в індустрії гостинності набуває все більшої популярності. Від чат-ботів для обробки запитів клієнтів до систем рекомендацій для персоналізації послуг і прогнозування попиту, ШІ допомагає готелям і ресторанам покращити обслуговування та оптимізувати операції. Також автоматизація в готельних галузях може включати в себе використання роботів для обслуговування гостей та автономних транспортних засобів для доставки страв і багажу.

Сучасні мобільні додатки дозволяють гостям бронювати готелі, ресторани та інші послуги онлайн, а також здійснювати безконтактну оплату та здавати ключі в кімнату через смартфон. Мобільні додатки також допомагають гостям знаходити місця для відпочинку, ресторани та розваги в новому місці.

VR і AR можуть змінити спосіб, яким гості досвіджують місця проживання та ресторани. Наприклад, готелі можуть використовувати VR для створення віртуальних екскурсій, а ресторани - для розширеного меню, яке показує інформацію про страви через AR-окуляри.

ІоТ дозволяє підключити різноманітні пристрої до Інтернету, що дозволяє готелям і ресторанам відстежувати та контролювати різні аспекти їх операцій, включаючи системи кондиціонування, освітлення, безпеки та управління запасами.

Блокчейн може покращити безпеку та прозорість в галузі гостинності, забезпечуючи надійний метод ідентифікації гостей, обробки оплати та ведення реєстру угод.

В останні роки зросла увага до сталого розвитку та збереження навколишнього середовища. Технології, спрямовані на зменшення енергоспоживання та відходів, стають дедалі важливішими для готелів і ресторанів.

З розвитком 5G мереж інтернет-підключення стане ще швидше та більш надійним. Це дозволить гостям більше використовувати мобільні додатки та зв'язуватися в мережу, що поліпшить загальний досвід перебування в готелях та ресторанах.

Ці технологічні тенденції не лише покращать якість обслуговування, але й допоможуть індустрії гостинності стати більш конкурентоспроможною та стійкою до змін. Гостинність завжди була сферою, де людський дотик був надзвичайно важливий, але сучасні технології допомагають зберегти цей дотик, роблячи процеси більш ефективними та сприяючи збереженню незабутніх вражень для гостей [2, с.83].

Важливим аспектом цифрової трансформації є підвищення доступності та зручності для клієнтів. Інтернет і мобільні додатки дозволяють гостям легко здійснювати онлайн-резервації номерів та столиків в ресторані. Це полегшує процес планування подорожей і забезпечує зручність для клієнтів. Крім того, цифрова трансформація дозволяє забезпечити індивідуалізований сервіс, оскільки готелі та ресторани можуть збирати дані про своїх клієнтів і адаптувати послуги під їхні потреби.

Другий аспект цифрової трансформації полягає в автоматизації операцій та управління. Сучасні системи управління готелями (Property Management Systems - PMS) дозволяють ефективно контролювати бронювання, розподілення номерів, облік прибутку та інші аспекти управління готелем. У ресторанному сегменті також існують програми, що допомагають у керуванні запасами, оптимізації робочого графіку персоналу та покращенні

обслуговування клієнтів. Це дозволяє підприємствам підвищити продуктивність та знизити витрати.

Третій аспект цифрової трансформації полягає в покращенні спілкування з клієнтами. Соціальні медіа та інші онлайн-платформи дозволяють готелям та ресторанам взаємодіяти зі своїми клієнтами, отримувати відгуки та відповідати на запити в режимі реального часу. Це підвищує задоволеність клієнтів та дозволяє виробляти позитивний імідж.

Останнім, не менш важливим аспектом є аналітика та збір даних. Цифрова трансформація дозволяє готелям та ресторанам збирати велику кількість даних про свою діяльність і клієнтів. Ці дані можуть бути використані для аналізу ринку, прогнозування попиту, вдосконалення стратегії маркетингу та підвищення ефективності управління. Аналітика допомагає приймати обґрунтовані рішення для покращення бізнесу [3, с.19].

Інтеграція цифрових технологій у бізнес-системи відкрила новий спосіб організації та управління готельно-ресторанним бізнесом. Цей підхід змінив парадигму у всіх сферах діяльності, включаючи готельно-ресторанну галузь. Швидкість, з якою корпоративні структури адаптуються до цифрової трансформації, визначає їхню конкурентоспроможність. Інтеграція сучасних автоматизованих систем управління дозволяє об'єднати всі сервісні операції, які функціонують в корпоративній структурі суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу, у єдиний виробничий процес. Мета полягає в наданні кожному клієнту комплексних послуг, які враховують їхні побажання. Такий підхід до організації бізнесу дозволяє ефективно керувати всіма процесами, що відбуваються у діяльності готельно-ресторанних підприємств.

Таким чином, цифрова трансформація менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі відкриває перед підприємствами безліч можливостей для підвищення ефективності, покращення обслуговування клієнтів та збільшення прибутку. Однак важливо пам'ятати, що цифрова трансформація також вимагає інвестицій у технології та навчання персоналу. Тільки комплексний підхід і

постійне оновлення можуть забезпечити успішну цифрову трансформацію у готельно-ресторанному бізнесі.

Список використаних джерел

1. Бурак В. Г., Тюхтенко Н. А. Цифровізаційні аспекти антикризового управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. *Economic Synergy*. 2023. Вип. № (1), с.32-47.

2. Шейко Ю. О. Пріоритети інноваційної діяльності готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2021. № 32. С. 83-89.

3. Фостолович В. А. Сучасні інструменти системи управління бізнесом у сфері готельно-ресторанної справи. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 11-12/2022. С.18-25.

Науковий керівник: доктор економічних наук, професор Полторак А.С.