

4. Даниленко О. В., Зоценко Л. М., Братіцел М. Л. Пріоритети розвитку цифрових технологій у ресторанному бізнесі (FoodTech) в Україні. *Вчені записки Таврійського національного університету імені ВІ Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2019. (30 (69), № 2), 95-101.

5. Блавіцька В. Перспективи розвитку ресторанного бізнесу в умовах цифрової економіки. *Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції «Формування механізму зміцнення конкурентних позицій національних економічних систем у глобальному, регіональному та локальному вимірах»*. 2020. С. 28-29.

**Просолов О.О.**  
*здобувач вищої освіти, група МЕН 3/2*  
**Кушнірук В.С.**  
*кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри*  
*готельно-ресторанної справи та організації бізнесу*  
*Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв, Україна*

## **РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОЗВИТКУ ГАЛУЗИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

У сучасному високорозвиненому інформаційному суспільстві інноваційні технології активно застосовуються в усіх галузях. У цьому контексті важко не помітити їх значення і внесок у господарські процеси. Готельно-ресторанний бізнес є одним з найбільш конкурентних і рентабельних сфер як у нашій країні, так і в усьому світі. Використання сучасних методів ведення бізнесу є ключовим фактором у питанні конкурентоспроможності підприємства та його прибутковості.

Наразі, використання цифрових технологій є невід'ємною складовою у бізнесі. Рівень технологічного розвитку та правильно обране програмне забезпечення для поліпшення роботи підприємства може надати йому конкурентних переваг та покращити продуктивність роботи.

Готельно-ресторанний бізнес в основному використовує інноваційні системи як засіб досягнення своїх цілей, тому будь-яка новаторська стратегія повинна бути тісно інтегрована з більш широкою бізнес-стратегією, щоб вона була життєздатною та підходящою для конкретного підприємства з урахуванням його специфіки. Вона повинна застосовуватися зважено і тестуватися, щоб у разі її невідповідності до вимог, підприємство не понесло великих затрат на впровадження неробочої системи [2].

Значні переваги на ринку мають підприємства, які використовують інноваційні технології та автоматизують свої бізнес-процеси. Основними такими перевагами можна вважати:

1) підвищення продуктивності та ефективності роботи персоналу, оскільки автоматизовані системи дозволяють скоротити ризик помилок, зайві операції, час обслуговування та витрати ресурсів;

2) розширення асортименту товарів і послуг, покращення їх якості та моніторинг собівартості, контроль закупівельних цін за допомогою використання адаптивних автоматизованих систем;

3) становлення більш конкурентоспроможного підприємства із використанням сучасних технологій, підвищення репутації та іміджу, що надає можливості залучати нових і не втрачати постійних клієнтів, а також досліджувати та освоювати нові ринки.

Деякі гнучкі системи дозволяють оптимізувати усі ключові аспекти внутрішньої діяльності підприємств у галузі HoReCa починаючи з обслуговування клієнтів, і закінчуючи поданням важких аналітичних звітів. Касові апарати таких систем здатні оформити замовлення за лічені секунди, а також значно прискорити інші процеси. Наприклад, оформлення доставки, бронювання кімнати, замовлення додаткових послуг тощо. Вони надають змогу швидко взаємодіяти із контрагентами, управляти продажами та фінансами дистанційно із можливістю аналізу в режимі реального часу. Також системи здатні автоматизувати весь цикл закупівлі сировини, працювати із програмою лояльності. Деякі автоматизовані системи надають змогу розсилати повідомлення клієнтам про акції у вигляді SMS або на їх електронну пошту та зберігати дані про лояльних клієнтів.

Надання ABC-аналізу, план-аналізу, звіту про продажі та собівартість, контроль активності працівників та багато іншого наразі пропонують розробники автоматизованих систем для бізнесу.

Можливість забронювати готель сьогодні має будь-яка людина, яка має доступ до мережі Інтернет, незалежно від свого місцезнаходження. Комп'ютеризовані системи готелів активно інтегруються із сайтами та мобільними додатками, що дозволяє клієнту особисто обрати вільний номер із бази, яка оновлюється в режимі реального часу. Середовище бізнесу гостинності є динамічним, в ньому постійно виникають нові вимоги до персоналу, адміністрації та якості послуг, задовольнити які в змозі тільки за допомогою автоматизованих систем.

Автоматизовані системи управління підприємствами індустрії гостинності являють собою комплекс інтегрованих підсистем, які створюють ефективне середовище для взаємодії співробітників, клієнтів і ділових партнерів – туристичних агентств, корпоративних клієнтів і туроператорів [3]. Сьогодні у світовій практиці індустрії гостинності використовується багато АСУ, найпоширеніші з яких наведено в таблиці 1.

Створення впізнаваного та сучасного бренду сьогодні також неможливо без соціальних мереж. Використання їх у готельно-ресторанній справі означає ведення бізнес-сторінки або каналу на таких популярних платформах як Instagram, Youtube, Facebook, TikTok, використання послуг Google тощо. Це

надає багато можливостей для підприємства, наприклад, презентація свого асортименту товарів чи послуг, покращення комунікації із клієнтами, використання потужних інструментів контентної, таргетингової, тизерної та іншої реклами, можливість завжди залишатися «на виду» у аудиторії. Наразі великого поширення набуває також можливість залучення чат-ботів у процеси комунікації із клієнтами, що зменшує навантаження на операторів або менеджерів компаній та дає змогу відповідати тільки дійсно зацікавленим потенційним відвідувачам.

Таблиця 1 Системи автоматизації управління сфери гостинності

Системи автоматизації	Програмне та апаратне забезпечення
Система готельного управління (PMS)	OtelMS Front Desk, Micros Fidelio, ПарусГотель, Lodging Touch, Галактика, OPERA, Cenium, Едельвейс, KEI Hotel
Системи телефонного зв'язку (TMS)	Meridian, Ericsson, Alcatel, Siemens, NEC, Panasonic
Система роботи з кредитними картами (CCAS)	Mercury Payment Systems, Tsys Acquiring Solutions
Система онлайн-бронювання (WRS)	Genares, Pegasus IDS Systems
Система обліку запасів (F&B)	Libra F&B, Quintiq
Система управління рестораном (POS)	Epitome POS, InfoGenesis POS, Rkeeper, ПарусРесторан
Система централізованого бронювання (CRS)	Galileo, Amadeus, Worldspan, Abacus, Sabre, Infini
Система кадрового обліку (HRS)	E-Staff, Faraon, ScaiaHR, mySAP HR
Система електронних ключів (KS)	Inhova, CISA, Timelox, TESA, VingCard, Salto, Onity

Джерело: [3]

Поштовхом для активного розвитку такого перспективного напрямку як розробка нейромереж в галузі гостинності, став глобальний карантин COVID-19, з початком якого багато підприємств вимушені були повністю закритися через брак відвідувачів та певні новопосталі проблеми та обмеження.

Штучні нейронні мережі – це програми, засновані на математичних моделях, які імітують структуру та функціонування біологічних нейронних мереж у мозку живих організмів і можуть отримувати, обробляти та генерувати дані для вирішення різноманітних завдань [4]. Таких нейромереж на сьогодні є вже дуже багато. Наразі найпопулярнішою та новаторською є ChatGPT від розробника OpenAI.

Близькою перспективою запровадження нейромереж та штучного інтелекту у готельно-ресторанному бізнесі є створення віртуальних асистентів, які можуть спілкуватися з клієнтами за допомогою голосу або тексту, надавати інформацію про послуги, бронювати номери, приймати замовлення, допомагати

вирішувати проблеми. Такі асистенти можуть бути інтегровані в мобільні додатки, веб-сайти, соціальні мережі.

Штучний інтелект для роботи з великими масивами даних та їх аналізом дасть змогу за невеликий проміжок часу визначати ставлення відвідувачів до закладу, пропонувати товари чи послуги на основі їх побажань.

Нейромережі можуть застосовуватися для генерації контенту, який використовуватиметься для просування бізнесу в інтернеті. Наприклад, вони можуть генерувати меню, писати історії успіху, розробляти програми лояльності, робити огляди номерів тощо. Сьогодні велику ставку на штучний інтелект роблять маркетологи, аналітики, експерти з автоматизованого управління та прогнозування, медики, інженери з машинного навчання, а також дизайнери. Варто зазначити, що штучний інтелект невдовзі буде задіяний у левовій частці найбільш розвинутих галузей України та світу, які вимагають аналітичного чи креативного підходу до вирішення різного плану задач.

Інформаційні технології в сучасному готельно-ресторанному бізнесі є невід'ємною складовою, що забезпечує ефективність, конкурентоспроможність, постійний розвиток та високий рівень обслуговування. Використання цифрових інструментів та софтверних рішень значно полегшує управління бізнесом, оптимізує бізнес-процеси та покращує внутрішню та зовнішню комунікації підприємства.

#### **Список використаних джерел:**

1. Інформаційні технології в туризмі. *Все про туризм: туристична бібліотека*. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/vt5-1.htm](https://tourlib.net/books_ukr/vt5-1.htm) (дата звернення: 11.11.2023).
2. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Economy and Society*. 2022. № 40. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11> (дата звернення: 12.11.2023).
3. Нецадим Л., Тимчук С. Автоматизація бізнес-процесів підприємств індустрії гостинності як чинник підвищення економічної ефективності. *Економіка та суспільство*. 2022. № 36. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-38> (дата звернення: 12.11.2023).
4. Романуха О. М., Мастабай Н. С. Використання нейромереж у готельно-ресторанному бізнесі. *Efektivna ekonomika*. 2023. № 9. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.9.43> (дата звернення: 11.11.2023).

**Свинарчук В. В.**  
**здобувач другого рівня вищої освіти**  
**Кізіюн А.Г.**  
**кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри**  
**туризму та готельно-ресторанної справи**  
**Вінницький торговельно-економічний інститут**  
**Державного торговельно-економічного університету**  
**м. Вінниця, Україна**