

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Цифровізація є ключовою трансформацією, яка охоплює всі сфери сучасного суспільства, зокрема готельно-ресторанний бізнес. На завершальній фазі третьої інформаційної революції розвиток цифрових технологій, таких як штучний інтелект, Інтернет речей, та автоматизація, забезпечує нові можливості для підвищення ефективності бізнес-процесів, зручності для клієнтів і конкурентоспроможності на ринку.

Ключові слова: *цифровізація, інформаційна революція, цифрові технології, готельно-ресторанний бізнес, Інтернет речей, автоматизація, онлайн-бронювання, персоналізація, цифрова трансформація, CRM-система.*

Digitization is a key transformation that covers all areas of modern society, including the hotel and restaurant business. In the final phase of the third information revolution, the development of digital technologies, such as artificial intelligence, the Internet of Things, and automation, provides new opportunities to improve the efficiency of business processes, convenience for customers, and competitiveness in the market.

Keywords: *digitization, information revolution, digital technologies, hotel and restaurant business, Internet of Things, automation, online booking, personalization, digital transformation, CRM system.*

Цифровізація є однією з найважливіших трансформацій у сучасному суспільстві. Наразі світ переживає завершальну фазу третьої інформаційної революції, що почалася у другій половині минулого століття. Ключовими характеристиками цієї революції є впровадження цифрових технологій, розвиток цифрової економіки та застосування інфокомунікаційних і диджитал-інструментів у виробничих процесах.

Сьогодні цифровізація охоплює майже всі сфери життя. Ці зміни стали можливими завдяки появі передових цифрових технологій, таких як робототехніка, штучний інтелект, Інтернет речей та бездротові системи зв'язку. З точки зору продуктивності праці та оптимізації витрат, діджиталізація є однією з найефективніших та найконкурентоспроможних стратегій у світі.

Впровадження цифрових технологій здійснюється у всіх секторах, включаючи готельно-ресторанний бізнес. Нові технології постійно знаходять застосування в роботі закладів цієї сфери, дозволяючи їм покращувати показники ефективності, робити обслуговування більш комфортним і забезпечувати високий рівень клієнтоорієнтованості, що є запорукою конкурентоспроможності на ринку послуг.

Цифрові технології – це електронні інструменти, які здатні обробляти, зберігати та генерувати дані. Впровадження цифрових

технологій у готельній справі – це складний і тривалий процес, проте у результаті він заощаджує час для бізнесу, а саме: скорочує витрати часу на операційну діяльність, підвищує конверсії та додає зручності для клієнтів. [1, с. 1]

Саме тому, цифровізація є необхідною складовою в управлінні готелями та ресторанами. Як приклад можемо привести міжнародну компанію, засновану в Україні - Ribas Hotels Group, в якій більшість внутрішньої комунікації між працівниками та підрозділами здійснюється через онлайн-платформу. [3, с. 1] Для ефективної роботи готелю важливо налагодити комунікацію між різними відділами. Вони ж використовують сучасні технології для підвищення якості операційних процесів та сервісу. Автоматизація операцій підтримується за допомогою CRM-системи, готельних програм та модулів бронювання, платіжних систем і IP-телефонії. Для покращення сервісу застосовуються такі інструменти, як автоматичні повідомлення на кожному етапі, безконтактна реєстрація, чат-боти для підтримки та контролю якості обслуговування.

Сучасний «цифровізований» споживач має принципово нові потреби – задоволення своїх бажань шляхом новітніх тенденцій у digital технологіях, отож розглянемо три основні із них [2, с. 115]:

- Аналітика та персоналізація. Завдяки цифровим інструментам готелі та ресторани можуть збирати величезну кількість даних про своїх клієнтів. Це дозволяє їм покращувати та персоналізувати свої послуги. Студентам сфери гостинності та туризму необхідно розвивати аналітичні навички, щоб аналізувати дані та розробляти стратегії для підвищення лояльності клієнтів.
- Онлайн-бронювання та мобільні додатки. Однією з ключових переваг цифрової економіки є можливість бронювати готелі, ресторани та інші туристичні послуги онлайн. Мобільні додатки та веб-сайти дозволяють клієнтам швидко і зручно шукати і бронювати номери, столики в ресторанах, тури та інші послуги. Для студентів це означає, що вони повинні розуміти, як розробляти та підтримувати ефективну платформу онлайн-бронювання.
- Інтернет речей (IoT) та автоматизація. IoT вже використовується для моніторингу споживання енергії та управління готелями і ресторанами. Наприклад, за допомогою датчиків можна автоматично регулювати температуру в номері або вмикати світло в коридорі, коли хтось наближається. Для учнів це створює нові можливості дізнатися про Інтернет речей та робототехніку.

Використання цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі - це якісний перехід від оцифрування окремих бізнес-завдань

і процесів до цифрової трансформації всього бізнесу. Це означає, що успішні проекти діджиталізації, які розраховують отримати вигоду від використання передових технологій, повинні не лише інвестувати в їхнє придбання та впровадження, а й розробляти концепції та бізнес-моделі, здатні інтегрувати широкий спектр цифрових рішень і задовольнити вимогливого споживача.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Цифрові технології. Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Категорія:Цифрові_технології (дата звернення: 13.11.2024).
2. Давидова О. Ю., Колеснікова В. Д. Цифровізація як драйвер зростання конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу. *Бізнес Інформ*. 2022. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2022-12-113-120> (дата звернення: 13.11.2024).
3. Цифрова трансформація в готельному бізнесі. Ribas Hotels Group. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/tsifrovaya-transformatsiya-v-gostinichnom-biznese/> (дата звернення: 13.11.2024).

А. Р. Головата, Р. С. Кравчук

Івано-Франківський фаховий коледж технологій та бізнесу

ІНСТРУМЕНТИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

У сучасному туристичному секторі цифрова трансформація є ключовим моментом для підвищення ефективності та конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу. Впровадження інноваційних технологій, таких як соціальні застосунки, чат-боти та системи автоматизованого бронювання дозволяє оптимізувати процеси обслуговування та покращити взаємодію з клієнтами.

Ключові слова: *цифрова трансформація, готельно-ресторанний бізнес, оптимізація обслуговування, туристична привабливість, соціальні застосунки.*

In the modern tourism sector, digital transformation is a key factor in enhancing the efficiency and competitiveness of the hotel and restaurant industry. The implementation of innovative technologies, such as social applications, chatbots, and automated booking systems, enables the optimization of service processes and improves customer interaction.

Keywords: *digital transformation, hotel and restaurant industry, service optimization, tourism appeal, social applications.*

Сучасні цифрові інструменти для вдосконалення процесів обслуговування та взаємодії з клієнтами.

Соціальні застосунки, чат-боти та системи бронювання дозволяють готелям і ресторанам забезпечувати оперативний зв'язок з клієнтами та спрощувати процеси обслуговування. Ці інструменти підвищують зручність для потенційних клієнтів, дозволяючи їм