

УДК 339.543.642.6

БОЦЯН Тетяна,

кандидат економічних наук,

доцент кафедри економіки, менеджменту,

маркетингу та готельно-ресторанної справи,

Житомирський державний університет імені Івана Франка

м. Житомир, Україна

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8423-7424>

botsiantetiana@gmail.com

ФОСТОЛОВИЧ Руслан,

магістр 1-го року навчання

Житомирський державний університет імені Івана Франка

м. Житомир, Україна

ORCID ID: 0009-0002-6967-1470

vfostolovich@gmail.com

ТРАЄКТОРІЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ В УМОВАХ ЦИФРОВИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ

Система управління готельно-ресторанним бізнесом набула нового вираження через інтенсивний розвиток цифрових технологій. Соціальні медіа змінили підхід до системи маркетингу та систему комунікацій із гостем. Дослідження соціальних мереж надає можливість створити портрет споживача та визначити його потреби і вподобання, через що переорієнтувати систему управління бізнесом на клієнтоорієнтований підхід. .

Електронна комерція змінює технологію комунікацій підприємства із постачальниками і контролюючими органами, адаптуючи технологію in-time у кожен із процесів господарської діяльності. Це має достатньо вагомий вплив при щоденному замовленні сировини і товарів для ресторану чи при підготовці номерів для готелю. Мінімізувавши понаднормативні витрати і втрати, бізнес стає максимально ефективним.

Завдяки роботизації виробничих процесів відбувається значна економія витрат людської праці, що забезпечує її перерозподіл на різних етапах виробничого циклу.

Штучний інтелект спонукав до застосування алгоритмів та чітких дій при плануванні діяльності та у виробничому процесі, що створює максимально комфортні умови для гостя. Економлячи його час та забезпечуючи отримання високоякісної послуги, готельно-ресторанний бізнес здобуває нові сегменти ринку через залучення більшої кількості гостей.

Використання адитивних технологій у сфері індустрії гостинності стало інноваційним підходом до приготування як унікальних солодких страв, так і до

страв високої кухні. Харчовий 3D-принтер, наприклад WIIBOOX Sweetin чи Foodini, забезпечує можливість реалізації найбільш креативних ідей для унікальних фахівців своєї справи. Аналогічне бачення висвітлюють у свої дослідженнях Разкевич В. Ю., Пушка О. С., Мирошник Ю. А. [1].

Блокчейн у системі готельно-ресторанного бізнесу є основою ефективності операцій та їх безпеки. Зберігання інформаційної бази даних про бронювання, ідентифікацію гостей та систему платежів забезпечує технологія блокчейн.

Результат конкурентної боротьби визначається рівнем наявних бізнес-переваг, що передбачають своєчасну цифрову трансформацію бізнесових операцій, виробничих процесів та якісного виконання функцій кожного із працівників керівного й обслуговуючого персоналу, що відповідає потребам розробленої інноваційної бізнес-моделі.

Інтегрування цифрових технологій у бізнес-процеси закладів сфери гостинності формує новий підхід до системи управління закладом, робить його більш ефективним, контрольованим та прогнозованим. Мінімізація ризиків у бізнесі було споконвічним завданням підприємництва, яке реалізувати можливо лише при цифровізації бізнесу.

Використання хмарних технологій та сучасних програмних продуктів типу SERVIO, POSTER та інші дає можливість управляти усіма процесами компанії 24/7 в режимі онлайн. Використання CRM-систем забезпечує якісною комунікацією всередині компанії, а також із гостем.

Насичення бізнес-процесів цифровими інструментами удосконалює управління бізнесом на кожному з його етапів [3]. Так, використання QR-коду надає можливість донести до споживачів цифрову інформацію про заклад, його послуги завдяки дистанційному спілкуванню через електронні інструменти, гаджети, веб-сайти, мобільні додатки, соцмережі, чат-боти, електронні платіжні системи та багато іншого.

Інструменти цифрових технологій у системі управлінні готельно-ресторанним бізнесом нами згруповано та представлено на рисунку 1.

У системі готельно-ресторанного бізнесу важливе значення має впровадження технології RFID (з англ. Radio Frequency Identification, або «радіочастотна ідентифікація»). Ця технологія (DS9808-R) забезпечує безконтактну роботу, наприклад: зчитування зі штрих-коду та розпізнання радіочастотних міток, забезпечуючи ефект «вільні руки»; RFID принтер, як інструмент для роботи із етикетками та забезпечення системи обліку і контролю [2].

У системі управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу важливим інструментом є робота із системою Big Data, завдяки чому приймаються рішення на основі досліджень великої кількості реальних даних (отриманих із соціальних мереж, додатків, ЗМІ чи інших джерел), їх групуванню, узагальненню та адаптуванню до умов підприємства, виду та особливостей послуги, що надається, чи продукту, що пропонується. Результати досліджень використовуються в процесі прогнозування, визначення

тенденцій та траєкторії розвитку бізнесу.



Рис. 1. Інструменти цифрових технологій в системі управління готельно-ресторанним бізнесом

Джерело: Сформовано автором

Управління бізнес-процесами при використанні програмних продуктів типу Poster дає можливість реалізувати його функції у віддаленому режимі на базі наявних реальних згрупованих даних. Програмний продукт дає можливість якісного ведення складського обліку, формування фінансових звітів та можливість ведення каси та її контроль на смартфоні чи планшеті.

Система автоматизації Poster проводить автоматично розрахунок виручки і прибутку із представленням повної системи аналітичних даних у заданий за запитом період. Визначаючи щоденно результативність роботи, керівник бізнес-структури миттєво реагує на зміни у результативності діяльності закладу.

Програма Poster містить у собі інтегровану CRM-систему, яка автоматизує усі комунікаційні процеси із гостем та внутрішньофірмові зв'язки.

Додатки до програмних продуктів дають можливість удосконалити процес обслуговування гостя та реалізувати ефективну систему управління бізнес-процесами у закладі сфери гостинності.

Отже, траєкторія розвитку систем управління закладом готельно-ресторанного бізнесу має цифрову спрямованість та орієнтована на інноваційний напрямок розвитку.

Список використаних джерел:

1. Буряк В. Г., Тюхтенко Н. А. Сучасні інтерактивні технології управління у просуванні послуг готельно-ресторанного бізнесу. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*. Том 22. Вип. 1 (53). С. 37-53. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1865728>
2. Разкевич В. Ю., Пушка О. С., Мирошник Ю. А. Перспективи впровадження адитивних технологій кулінарної продукції в готельно-ресторанному бізнесі. *Modern engineering and innovative technologies*. Issue 18 .Part 1. P. 85-91. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/614e917d-e67d-4e83-9106-85aa41bc3390/content>
3. Фостолович В. А., Боцян Т. В. Місце цифрових трендів в сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка. Управління. Інновації*. 2022. Випуск №2 (31). С. JEL Classification: O 320. DOI 10.35433/ISSN2410-3748-2022-2(31) URL: <http://eui.zu.edu.ua/article/view/268897/264331>