

СУЧАСНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Фостолович Валентина Анатоліївна,

д.е.н., професор, професор кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи
Житомирський державний університет імені Івана Франка

Корзун Павло Олегович,

здобувачка вищої освіти другого (магістерського) рівня вищої освіти
Житомирський державний університет, імені Івана Франка

Вступ. Інноваційними аспектами сучасного готельно-ресторанного бізнесу є впровадження як у систему господарської діяльності, так і у систему управління закладом сучасних інтернет-технологій.

Конкурентоспроможною може бути лише діяльність, яка орієнтована на сучасні вимоги ринку, потребу споживача та на використання економічно доцільних інноваційних інструментів. Тому, нами досліджено сучасні аспекти використання інтернет-технологій у діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу в частині доцільності інтегрування у бізнес хмарних систем управління, зокрема PMS-систем ((Property Management Systems) та POS-системи (Point of Sale). Наголошено на важливості впровадження технологій безконтактного сервісу (Contactless Hospitality).

Відмічено необхідність інтегрування технологій на основі штучного інтелекту і чат-ботів у процес вивчення потенційних гостей та їх обслуговування за допомогою віртуальних помічників. Досліджено, що технології на основі інтернету речей (IoT) у концепції Smart Hotel є незамінними інструментами сучасного енергоощадного та економічно ефективного конкурентоспроможного бізнесу. Виявлено важливість використання у системі управління закладами індустрії гостинності Big Data та предиктивної аналітики.

Ціль роботи. Дослідити сучасні аспекти впровадження інтернет-технологій у діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Матеріали та методи. Дослідження сучасних аспектів впровадження інтернет-технологій у діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу проводилось на базі закладів сфери гостинності. Під час дослідження нами було застосовано широкий комплекс загальнонаукових та специфічних методів дослідження, які забезпечують всебічний аналіз наявних сучасних інтернет-технологій, які доцільно інтегрувати у діяльність та у систему управління закладами сфери гостинності. В процесі опрацювання наукових джерела та вивчення нормативно-правової бази діяльності закладів сфери HoReCa використано методи аналізу й синтезу. Досліджуючи різні наукові підходи до обґрунтування доцільності впровадження сучасних інтернет-технологій у бізнесову діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу застосовано метод узагальнення. Порівнюючи рівень сервісу у підприємствах із різним рівнем насичення сучасних цифрових інструментів та інтернет-технологій застосовано порівняльний метод оцінки. Статистичний метод став важливим інструментом в процесі аналізу стану ринку ресторанних і готельних послуг та в процесі дослідження тенденцій розвитку інтернет-технологій, які можуть бути адаптовані до діяльності підприємств сфери гостинності. Метод спостереження став у нагоді при вивченні місця інтернет-технологій у процесі організації роботи персоналу закладів готельно-ресторанного бізнесу, процесів заселення, обслуговування й інформаційного супроводу гостей.

Результати та обговорення. Впровадження інтернет-технологій у діяльність закладів сфери гостинності реалізується з метою оптимізації витрат ресурсів різних видів: фінансових, матеріальних та трудових. За допомогою впровадження інтернет-технологій підприємство очікує економію витрат до 60%, що є вагомим фактором при плануванні економічного результату діяльності на перспективний період. Замінюючи рутинні процеси на інтернет-технології (хмарні системи управління, технології безконтактного сервісу, штучний інтелект та чат-боти, технології інтернету речей та використання Big Data) підприємство отримує змогу автоматизувати левову

долю (до 80%) рутинних ручних операцій, максимізувавши при цьому величину очікуваного доходу через зменшення витрат, розширення зайнятого сегменту ринку та збільшення кількості гостей. Важливим клієнтоцентричним фактором при впровадженні у діяльність готельно-ресторанних підприємств є персоналізація обслуговування.

Основні напрямки впровадження інтернет-технологій у діяльність підприємств сфери HoReCa нами представлено на рисунку 1.

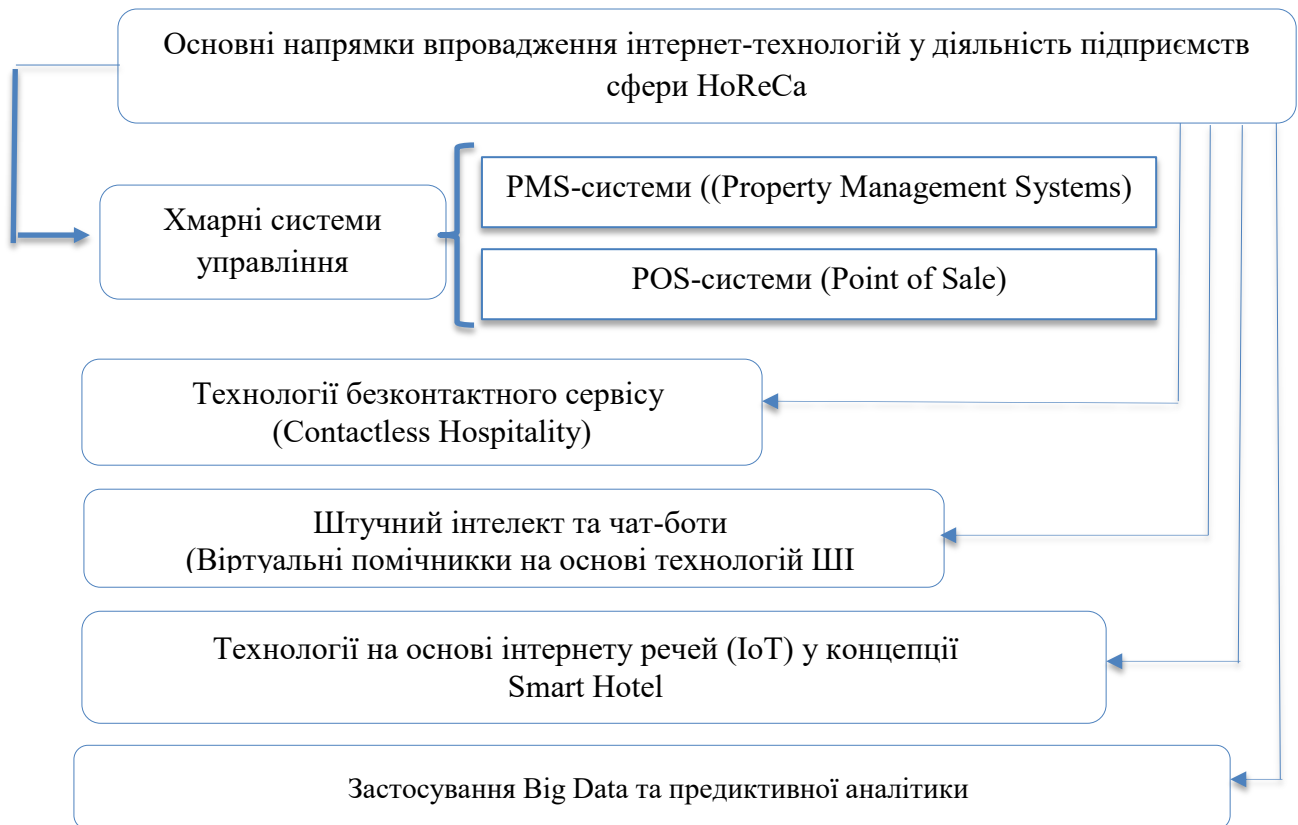


Рис. 1. Основні напрямки впровадження інтернет-технологій у діяльність підприємств сфери HoReCa

Джерело: Узагальнено автором

Важливими напрямком використання сучасних інтернет-технологій у діяльності закладів сфери гостинності варто виокремити такі як:

- Хмарні системи управління;
- Технології безконтактного сервісу;
- Технології на основі роботи штучного інтелекту;
- Технології інтернету речей (IoT);

- Big Data та бізнес-аналітика;
- Інші.

Значне місце в системі інтегрування інтернет-інструментів у систему господарської діяльності та управління закладами сфери гостинності належить хмарним системам управління, таким як:

- 1) PMS-системи ((Property Management Systems) – найбільш застосовуваними та адаптованими є для використання у готелях);
- 2) POS-системи (Point of Sale) – найбільш використовуваними є у діяльності ресторанних закладів.

Інтегрування їх у єдину екосистему забезпечує підприємство постійним оперативним контролем над:

- кількістю, структурою та аналізом замовлень;
- рівнем завантаженості закладу;
- показниками фінансової аналітики.

Переоцінити важливість та ефективність впровадження у готельно-ресторанний бізнес хмарних систем управління неможливо.

Сучасний сервіс в готельно-ресторанному підприємстві складно уявити без застосування технологій безконтактного сервісу (Contactless Hospitality). До таких технологій належать:

- 1) Мобільні додатки;
- 2) Цифрові ключі до номера (використовуючи смартфон) (Digital Key);
- 3) Електронне меню з QR-кодом для замовлення і проведення оплати;
- 4) Інше.

Нами досліджено, що розробка та інтегрування в процес обслуговування гостей мобільних додатків для процесу, наприклад, заселення у готель (Mobile Check-in), є зручним для сучасного споживача послуг інструментом, що спонукає до зростання рівня лояльності гостя та підвищення рівня завантаженості закладу сфери гостинності.

Заміна фізичних ключів до номера у готельних номерах на цифрові ключі із використанням власного смартфона гостя (Digital Key) сприяє:

- економії ресурси закладу на їх виготовлення;
- економить витрати часу працівників рецепції на їх видачу під час заселення та прийняття у процесі виселення;

- робить заклад інноваційно ефективним та привабливим для гостя.

Електронне меню з QR-кодом для здійснення замовлення і проведення оплати є безпечним сучасним інструментом обслуговування із позитивними економічними ефектами для закладу та зручним інструментом для гостей.

В процесі вивчення основних напрямків впровадження інтернет-технологій у діяльність закладів сфери гостинності незамінним сучасним інструментом слід виокремити технології на основі штучного інтелекту та чат-боти.

Штучний інтелект та чат-боти використовуються в якості віртуальних помічників, які функціонують на основі технологій ШІ. За допомогою даних інструментів у діяльності закладів сфери гостинності рутинні і складні операції замінюють роботу персоналу віртуальні помічники шляхом:

- забезпечення підтримки гостей в режимі 24/7;
- автоматизоване бронювання столиків у ресторані та номерів у готелі;
- безпомилкові та оперативні відповіді на типові запитання користувачів.

Досліджуючи найбільш привабливі в частині технологічності й інноваційності для гостей, та найбільш ефективні для закладів сфери HoReCa нами виділено у концепції Smart Hotel технології інтернету речей (IoT), в основі яких лежить автоматизація управління номером на основі систем «розумного» сервісу:

- розумний клімат-контроль;
- автоматичний контроль освітлення;
- управління мультимедіа через додатки;
- смарт-телевізори;
- «розумне» дзеркало;

- інше.

Використання даних інструментів забезпечує оптимізацію витрат на усі види ресурсів у закладі (витрати на електроенергію, воду, тепло, трудові ресурси).

Сучасним інструментом в управлінні прибутковістю закладів готельно-ресторанного бізнесу варто виокремити застосування Big Data та предиктивної аналітики з метою:

- 1) Проведення аналізу поведінки споживача та формування «портрету» свого гостя;
- 2) Прогнозування попиту для формування актуальної пропозиції;
- 3) Інтегрування у бізнес динамічного ціноутворення на основі проведеного прогнозу (Dynamic Pricing);
- 4) Розробка персоналізованих маркетингових пропозицій;
- 5) Інше.

Висновки. Згідно результатів проведених нами дослідження варто наголосити, що сучасний готельно-ресторанний бізнес зазнав стрімких змін і продовжує динамічно видозмінюватись під впливом інтегрування у виробничий процес та у процес управління діяльністю закладів інтернет-технологій.

Використання хмарних технологій в частині інтегрування PMS-системи ((Property Management Systems) та POS-системи (Point of Sale) забезпечує оперативний контроль в режимі реального часу із будь-якої точки Світу через можливість віддаленого доступу до бази даних та автоматизованих сервісів закладу.

Надання гостю безконтактного сервісу (Contactless Hospitality) стало осовою сучасного обслуговування гостей та їх вимогою через використання: мобільних додатків; запровадження цифрових ключів до номера, використовуючи смартфон) (Digital Key); запровадження сервісу електронного меню з QR-кодом для замовлення і проведення оплати.

Штучний інтелект та чат-боти замінили рутинну працю завдяки

використанню віртуальних помічників і чат-ботів.

У концепції Smart Hotel технології інтернету речей (IoT), в основі яких лежить автоматизація управління номером на основі систем «розумного» сервісу набули позитивного економічного змісту для закладу та інструментів сучасного сервісу для гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Рябенка М.О. Впровадження інформаційних комп'ютерних технологій у ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2022. №41. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-65>

2. Фостолович В. А. Штучний інтелект та роботизація в системі господарської діяльності закладів сфери гостинності: інноваційний аспект цифрових трансформацій. *Економіка. Управління. Інновації*. 2026. № 1 (38). С. 241–255. URL: <https://eprints.zu.edu.ua/48011/>

3. Фостолович В. А. RayKit як інструмент цифрової трансформації в управлінні бізнесом у сфері HoReCa. *Економіка. Управління. Інновації*. 2025. № 37. С. 265–279. DOI: 10.35433/ISSN2410-3748-2025-2(37)-16. URL: <https://eprints.zu.edu.ua/46286/>