

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему: «Діджиталізація готельно-ресторанного бізнесу в Україні»

за освітньо-професійною програмою
«Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»
спеціальності **241 Готельно-ресторанна справа**

Студента 4 курсу, групи ГРСс-20
Шкробанець Ірина Василівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Касіянчук В.Д

к.т.н. професор

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 4

Кількість балів: 22 оцінка: ECTS B

Члени комісії Юрчан Н.М.

(підпис) (прізвище та ініціали)

Лисур М.З.

(підпис) (прізвище та ініціали)

Тодорен М.Т.

(підпис) (прізвище та ініціали)

Мурчик В.В.

(підпис) (прізвище та ініціали)

Григорівська О.Г.

(підпис) (прізвище та ініціали)

Степанюк К.М.

(підпис) (прізвище та ініціали)

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Освітній ступінь: «бакалавр»
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи

Христина ТЕРЛЕЦЬКА 
« 06 » лютого 2024 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Шкробанець Ірина Василівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Діджиталізація готельно-ресторанного бізнесу в Україні»
Керівник роботи Касіянчук Василь Дмитрович, к.т.н. професор
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від 12.03.2024 р. № 19/1

2. Строк подання студентом роботи 23.05.2024

3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

1. охарактеризувати діджиталізацію як чинник розвитку готельної та ресторанної галузей;

2. визначити роль інноваційних цифрових технологій в індустрії гостинності;

3. проаналізувати використання цифрових технологій у закладах готельно-ресторанного бізнесу в Україні;

4. дослідити вплив діджиталізації на бізнес-процеси та оцінка її ефективності у діяльності готелів та ресторанів;

5. надати рекомендації щодо перспектив та шляхів удосконалення діджиталізації готельно-ресторанного господарства в Україні.

4. Дата видачі завдання 06.02.2024

Календарний план виконання роботи

№ н/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення теми дипломної роботи	12.12.2023	виконано
2	Затвердження індивідуального завдання	06.02.2024	виконано
3	Підбір та аналіз літературних джерел з теми кваліфікаційної роботи	09.02.2024	виконано
4	Складання плану кваліфікаційної роботи	12.02.2024	виконано
5	Написання розділу 1. Теоретичні основи діджиталізації у готельно-ресторанному бізнесі	28.02.2024	виконано
6	Написання розділу 2. Аналіз та дослідження діджиталізації закладів готельно-ресторанної сфери	15.03.2024	виконано
7	Написання розділу 3. Проблеми та перспективи впровадження діджиталізації у готельно-ресторанне господарство України	28.03.2024	виконано
8	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	23.05.2024	виконано
9	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	27.05.2024	виконано
10	Написання відгуку наукового керівника	03.06.2024	виконано
11	Рецензування кваліфікаційної роботи	04.06.2024	виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	12.06.2024	виконано

Студент

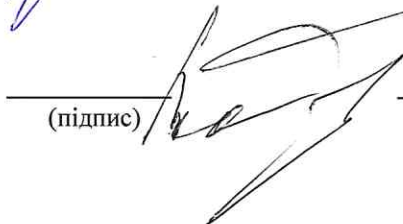


(підпис)

Шкробанець І.В

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник



(підпис)

Касіянчук В.Д

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження є теоретичні та практичні аспекти процесу діджиталізації на готельно-ресторанних підприємствах.

В першому розділі розглянуто теоретичні основи діджиталізації у готельно-ресторанному бізнесі.

В другому розділі проведено аналіз та дослідження діджиталізації закладів готельно-ресторанної сфери.

В третьому розділі представлена проблеми та перспективи впровадження діджиталізації у готельно-ресторанному господарстві України.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ, ГОТЕЛЬ, РЕСТОРАН, БІЗНЕС.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	6
1.1 Сутність поняття діджиталізації.....	6
1.2. Діджиталізація як основний чинник розвитку готельної та ресторанної галузей.....	12
1.3. Роль інноваційних цифрових технологій в індустрії гостинності.....	17
Висновки до розділу 1.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ДОСЛІДЖЕННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ.....	22
2.1. Іноземний досвід застосування діджиталізації у готельно-ресторанній сфері.....	22
2.2. Аналіз використання цифрових технологій у закладах готельно-ресторанного бізнесу в Україні.....	29
2.3. Вплив діджиталізації на бізнес-процеси та оцінка її ефективності у діяльності готелів та ресторанів.....	36
Висновки до розділу 2.....	41
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО УКРАЇНИ.....	43
3.1. Проблеми запровадження діджиталізації у готельно-ресторанному бізнесі.....	43
3.2. Перспективи та шляхи удосконалення діджиталізації готельно-ресторанного господарства в Україні.....	49
3.3. Діджиталізаційні процеси у діяльності закладу готельно-ресторанної сфери на прикладі котеджного містечка «Skogur».....	55
Висновки до розділу 3.....	60
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	64
ДОДАТКИ.....	69

ВСТУП

Актуальність. Цифрова трансформація, або діджиталізація, вже стала не лише необхідністю, але й невід’ємною частиною нашого повсякденного життя, проникаючи в усі сфери людської діяльності, включаючи туризм. Життя в цифровому просторі стало вигідним вибором для багатьох, відкривши великі можливості для розвитку. Сьогодні сучасне ефективне управління бізнесом стає неможливим без трансформації застарілих систем та підходів.

Останні роки відзначаються стрімким розвитком діджиталізації, яка стала ключовою темою для різних галузей, включаючи сферу готельного та ресторанного господарства. Швидкий прогрес технологій і зростаюча залежність від цифрових рішень перетворили діджиталізацію на важливий елемент для покращення якості та ефективності послуг.

Швидкий адаптаційний процес до інноваційних змін за допомогою сучасних інформаційних технологій та цифрових рішень, вдосконалення загальної моделі комунікацій створюють більші можливості для залучення клієнтів, поліпшення якості обслуговування і підвищення конкурентоспроможності послуг. Інформаційний супровід готельно-ресторанного бізнесу, використання цифрових технологій дозволяє оптимізувати й удосконалювати процеси надання послуг, сприяє зміненню форм, способів пропозиції й надання послуг, а також дозволяє використовувати нові можливості для формування конкурентоспроможних послуг.

Розвиток галузі гостинності є важливим для національної економіки, оскільки вона має значний потенціал для покращення соціально-економічного становища держави. Це пояснюється тим, що готельно-ресторанний бізнес взаємодіє з численними суміжними галузями, сприяючи створенню додаткових робочих місць. Варто зазначити, що в Україні сфера гостинності розвинена не настільки, як у міжнародній спільноті, де вона є важливим джерелом доходу. Частка туристичного бізнесу у структурі національної

економіки цих країн значна і безпосередньо пов'язана з розвитком готельно-ресторанного сектору.

Україна має великий потенціал у туристичній галузі, і використання діджиталізації може значно підвищити якість готельних та ресторанных послуг та зробити країну більш привабливою для міжнародних туристів у майбутньому. За допомогою цифрових інструментів та технологій українські заклади гостинності можуть оптимізувати свою роботу, надати персоналу засоби для ефективного спілкування з гостями та підвищити рівень задоволення клієнтів. Проте, впровадження діджиталізації в готельно-ресторанний бізнес України - це складний і багатогранний процес, який потребує комплексного дослідження та визначення оптимальних стратегій щодо впровадження.

Наше дослідження проводиться з метою підтвердження актуальності та доцільності впровадження діджиталізації у готельно-ресторанній галузі України.

Аналіз використаних джерел. У роботі були використані праці вітчизняних та світових науковців, які досліджували деякі теоретичні аспекти процесу діджиталізації, зокрема, О. Грибіненко, О. Гудзь, О. Давидова, І. Кирилюк, С. Король, М. Паращич, С. Федюнін тощо; а також статистичні дані, нормативно-правові акти, інтернет-ресурси з матеріалами щодо теоретичного вивчення та практичного впровадження процесів діджиталізації у готельно-ресторанній сфері.

Метою даної роботи є вивчення основних теоретичних та практичних аспектів процесу діджиталізації на готельно-ресторанних підприємствах України та визначення перспективних напрямів його удосконалення.

Для досягнення мети перед нами були поставлені наступні **завдання**:

- розкрити сутність поняття діджиталізації;
- дослідити роль інноваційних цифрових технологій в індустрії гостинності;

- проаналізувати іноземний та вітчизняний досвід застосування діджиталізації у готельно-ресторанній сфері;
- простежити вплив та оцінити ефективність процесу діджиталізації у діяльності готелів та ресторанів;
- визначити основні проблеми діджиталізації;
- встановити перспективи та шляхи удосконалення діджиталізації готельно-ресторанного господарства в Україні.

Об’єкт дослідження – готельно-ресторанний бізнес України.

Предметом дослідження є процес діджиталізації підприємств готельно-ресторанної сфери в Україні.

Методи дослідження. У процесі дослідження було використано такі загальнонаукові методи та прийоми, як: аналіз та синтез, дедукція та індукція, порівняння, спостереження, графічний метод, системний підхід, а також методи групування, абстрагування та узагальнення.

Практичне значення одержаних результатів. Результати кваліфікаційної роботи можуть бути застосовані під час розробки спецкурсів для студентів спеціальностей «Туризм», «Готельно-ресторанний оперейтинг» тощо. Використані в роботі графічні матеріали можуть використовуватися у якості демонстраційного навчального матеріалу. Результати дослідження, зокрема, в аналітичній частині та прогнозування перспектив діджиталізації готельно-ресторанного бізнесу в Україні мають прикладний характер та можуть бути корисними для роботи підприємств даної сфери в Україні.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (34 найменування). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 70 сторінок комп’ютерного тексту. Робота містить 1 таблицю, 6 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

1.1 Сутність поняття діджиталізації

Цифровізація або діджиталізація є однією з найважливіших трансформацій у сучасному світі. Наразі суспільство переходить до завершальної фази третьої інформаційної революції, що почалася у другій половині минулого століття. Основними ознаками цієї революції є цифровізація (діджиталізація), розвиток цифрової економіки та застосування інфокомунікаційних та діджитал-технологій у виробництві.

Сучасний процес діджиталізації охоплює майже всі сфери суспільної діяльності. Ці зміни зумовлені появою нового покоління цифрових технологій, таких як робототехніка, штучний інтелект, Інтернет речей, бездротовий зв'язок і т. д. У контексті продуктивності праці та витрат на одиницю виробництва діджиталізація є найбільш ефективнішою та конкурентоздатною в світі. Запровадження цифрових технологій стає загальним явищем у всіх сферах і на всіх рівнях життєдіяльності суспільства. Звичайно, галузь готельного та ресторанного бізнесу не є винятком.

Сучасні технології безперервно знаходять своє втілення в готельному та ресторанному господарстві. Інноваційні рішення дозволяють закладам цієї галузі покращити ефективність усіх служб, забезпечити більший комфорт для відвідувачів і зробити підприємство більш сучасним, орієнтованим на клієнтів і конкурентоспроможним на ринку готельно-ресторанних послуг.

Сучасне середовище існування охоплює поєднання онлайн і офлайн середовищ, які співіснують разом. В індустрії гостинності використання цих середовищ завжди відрізнялося своєрідністю, і на сьогодні цифрове середовище стало невід'ємною складовою цієї галузі. Швидкий розвиток цифрового світу приносить нові інноваційні рішення в готельно-ресторанну сферу щодня [9].

Термін «діджиталізація» виник у США і походить від англійського слова «digitalization», що означає оцифрування. У перекладі це означає процес

перетворення інформації у цифрову форму, наприклад, перетворення паперових книг у електронний формат, зображень у фотографіях – у візуалізацію на екрані та інше. У таблиці 1.1. подано різні наукові погляди на визначення поняття «діджиталізація». Проаналізувавши сутність цього терміну, можна зрозуміти, що «діджиталізація» – це спрощена версія «діджиталізації бізнесу», яка включає перенесення бізнес-процесів у електронний формат. Однак процес діджиталізації не обмежується лише цим. Інформаційно-комунікаційні технології спочатку оцифровують окремі бізнес-процеси в організаціях, а потім поступово формують віртуальну бізнес-модель, переносячи бізнес у цифровий світ.

Таблиця 1.1.

Сутність поняття «діджиталізація»

Автор	Визначення
О. Грибіненко	«Трансформація, проникнення цифрових технологій для оптимізації та автоматизації бізнес-процесів, підвищення продуктивності та покращення комунікаційної взаємодії зі споживачами»
А. Гуренко, О. Гашутіна	«Процес використання цифрових технологій з одночасним поліпшенням системи обслуговування клієнтів»
С.Король	«Процес створення системи збору, аналізу та зберігання даних, застосування штучного інтелекту, обробка великих масивів інформації, а також пошук інформації з використанням Інтернету»
О. Гудзь, С. Федюнін	«Процес, який заснований завдяки можливостям ІТ-сфери, застосування комунікаційно-інформаційних технологій підприємством для досягнення своїх цілей та мети, методом трансформації існуючих бізнес-процесів шляхом їх діджиталізації»
Л. Лігоненко	«Техніка перетворення інформації в електронну форму, тобто перетворення фотографії на зображення на екрані, або перетворення паперових книг на електронні»

Продовження табл.1.1.

О. Абакуменко	«Метод перетворення існуючого інформаційного поля в його в її аналоговий цифровий формат для доступнішого використання та розуміння на сучасних електронних девайсах»
De Clerck J.-P.	«Це створення цифрової версії аналогових речей. Тобто це процес перетворення чогось нецифрового в цифровий формат, який у подальшому може бути використаний в обчислювальній системі для досягнення різноманітних цілей. Діджиталізація полягає у використанні цифрових технологій та даних з метою одержання прибутку»

Сформовано на основі джерел [8,9,18,20]

Тобто, процес діджиталізації сприймається як використання цифрових технологій, щоб оптимізувати та автоматизувати бізнес-процеси, покращити комунікації зі споживачами та підвищити ефективність господарської діяльності. «Стратегія розвитку Індустрії 4.0», яка була сформована за участі Асоціації промисловців і підприємців України, наразі розглядає соціальні та технологічні зміни як частиною процесу цифрової трансформації, що пов'язана зі запровадженням нових цифрових технологій у всі сфери взаємодії населення. Головна мета таких змін полягає в пошуку нових управлінських підходів та концептуальних ідей для вирішення класичних бізнес-завдань.

У сучасній епосі цифрових технологій, успішність на ринку залежить від здатності підприємств задовольняти повністю потреби споживачів та надавати їм необхідні цінності. Розвиток Індустрії 4.0 в Україні виступає ключовим фактором модернізації бізнес-інфраструктури, що визначає темпи її розвитку та впливає на підприємства напряму. Діджиталізація також сприяє підвищенню мотивації персоналу підприємства, заощаджуючи їхній час та спрощуючи бізнес-процеси [13].

Однак зростання ролі засобів комунікації та інноваційних технологій стало вирішальним фактором у впровадженні концепції діджиталізації на

підприємстві. Цей процес передбачає запровадження та використання цифрових інновацій та технологій з метою автоматизації та оптимізації бізнес-процесів, а також поліпшення каналів комунікацій між підприємством та його споживачами. Необхідність у цифровій трансмісії даних пояснюється бажанням вдосконалити процеси та отримати конкурентні переваги на ринку, а також збільшити інвестиційну привабливість на українському ринку.

Діджиталізація у контексті господарської діяльності спрямована на поліпшення та трансформацію бізнес-операцій, функцій та моделей через впровадження цифрових технологій та широке використання цифрових даних для отримання конкурентних переваг. Особлива увага приділяється системам інформації та взаємодії, які підсилюються за допомогою цифрових процесів та даних.

Паращич М.І. вважає, що на сьогодні впровадження цифрової трансформації має наступний вигляд:

- Понад 60% підприємств активно використовують діджиталізацію у своїй роботі.
- Близько 20% підприємств обслуговують та залучають клієнтів за допомогою цифрових технологій.
- Приблизно 15% підприємств роблять перші кроки у впровадженні діджиталізації.
- Лише 3–5% виражають намір впровадити цифрові технології у свою діяльність [25].

Наразі цифрова трансформація поширюється на різні галузі економіки, соціальну сферу, освіту та ін. На темпи поширення цифрових технологій та їх проникнення в різні сфери життєдіяльності людини впливають різні фактори, серед яких варто виокремити зростання попиту на інноваційні «цифрові продукти», трансформацію системи цінностей у суспільстві, зміну традиційних бізнес-моделей та моделей обслуговування споживачів; розвиток законодавчого забезпечення розвитку цифрової економіки. До передумов поширення цифрових технологій можна віднести розвиток фізичної

інфраструктури доступу до мережі Інтернет у світі, зростання кількості користувачів Інтернету; розвиток електронної комерції; розвиток ІТ-індустрії країни; удосконалення національної системи електронного урядування [16].

У сучасних умовах в Україні процес діджиталізації все ще розвивається, проте на жаль, це відбувається на значно повільніших темпах, ніж у більш розвинених країнах. С. Король притримується думки, «що формування цифрової економіки в Україні має стати рушійною силою для збільшення ВВП і покращення рівня життя населення. Використовуючи цифрові технології кожний сектор економіки може розвиватися швидше, якісніше й ефективніше. Це обумовлює широкий інтерес науковців до концепції цифрової економіки та діджиталізації»[20].

Сучасні цифрові інновації різко знижують загальні витрати підприємств за рахунок поліпшення їхніх товарів або послуг у відповідних галузях. Також вони підвищують продуктивність компаній, спрощуючи управління при мінімальних зусиллях і водночас переходячи на вищий рівень. Щоб успішно впровадити цифрові технології, слід дотримуватися п'яти основних етапів.

Етап 1. Визначення технології чи процесу для діджиталізації, тобто підприємство робить вибір конкретної технології або процесу, який вважає актуальним для цифрової трансформації. Також потрібно виявити слабке місце для подальшого вдосконалення або усунення.

Етап 2. Підвищення кваліфікації та формування робочих груп. Підприємство має навчити свій персонал та сформувати робочі групи для тестування та перевірки вибраної технології.

Етап 3. Стратегічне направлення впровадження технологій. Мається на увазі розробка стратегічних напрямків впровадження цифрових технологій для всього підприємства та окремих процесів. Необхідно також провести оцінку роботи робочих груп, що були створені на попередньому етапі.

Етап 4. Розробка стратегій діджиталізації з урахуванням всіх аспектів та вибір пріоритетних технологій для конкретної галузі виробництва.

Етап 5. Встановлення мети та очікувань від упровадження нових технологій для досягнення успіху в цифровій трансформації [26].

Сучасна діджиталізація суттєво змінює ландшафт ринку праці, не лише спричиняючи появу нових спеціальностей, але й створюючи у результаті значну нестачу кваліфікованих кадрів у сфері цифрових технологій. Сьогодні бути професіоналом вимагає не лише високої кваліфікації, але й швидкого адаптування до змін, що призведе до появи нових професій, що відповідають потребам економічного ринку. За словами С. Короля, в професійній сфері можна спостерігати глобальні зміни, які мають значний вплив на технологічний, економічний і соціальний аспекти. Ці зміни передбачають трансформацію понять роботи та робочого місця, а також перерозподіл функціонального навантаження між людиною та інформаційно-комунікаційними технологіями. Такі процеси потребують розуміння перспектив діджиталізації професійної діяльності, інтеграції відповідних принципів у корпоративну культуру підприємств, а також забезпечення більшої суспільної взаємодії та неперервного розвитку. Виникає необхідність у підвищенні професійного рівня та перепідготовці працівників з урахуванням поточних тенденцій на ринку праці та перспектив розвитку цифрової економіки [3].

Цифрові технології також позитивно вплинули на бізнес-середовище. Як показало дослідження «Global Digital IQ 2020», 5% опитаних провідних підприємств зазначили, що їхня позиція в першу чергу пов'язана з впровадженням цифрових технологій. 76% компаній-лідерів отримують значну вигоду від впровадження цифрових технологій, а ще 17% респондентів очікують помітного збільшення прибутків у найближчі 3 роки. Цифровізація бізнесу сприяє скороченню витрат на реалізацію продукції, витрат на пошук та обробку інформації, здійснення транзакцій, виведення та просування товарів на ринок тощо, тривалості бізнес-циклу; винайденню нових технологій та переходу до виробництва інноваційних продуктів, спрямованих на розвиток технологічного інтелекту[30]. Поширення цифрових технологій знижує

вартість інтернет-послуг і транзакцій, спрощує доступ до освітніх, розважальних та інформаційних ресурсів, зменшує бар'єри між споживачами та виробниками продукції, створює нові сфери зайнятості та нові види професій [15].

Важливо відзначити, що цифрові технології та інновації у сфері інформаційних технологій є основою для розвитку сучасної системи управління, що призводить до перетворення та зміни підприємства і створення нових умов, які забезпечують значні переваги через швидкі та ефективні зміни при мінімальних витратах. Цей рух визначає перспективи стратегії розвитку у всіх сферах діяльності.

1.2. Діджиталізація як основний чинник розвитку готельної та ресторанної галузей

Діджиталізація вже кілька років є основним трендом та фактором зростання бізнесу. Інноваційні інформаційні технології трансформували як бізнес, так і підходи до клієнтів, продажу товарів та послуг тощо. Діджиталізація виробничих чи управлінських процесів не обмежується звичайною автоматизацією внутрішніх процесів підприємства, оскільки передбачає перенесення частини роботи персоналу на програмне забезпечення. Завдяки діджиталізації робочих процесів підприємства скорочують кількість дій, необхідних для виконання завдань, зменшують паперовий документообіг, кількість помилок, підвищують продуктивність праці персоналу. Збереження звичних алгоритмів у незмінному вигляді може призвести до відставання від конкурентів, яке в майбутньому може бути проблематично ліквідувати. Діджиталізація процесів актуальна не тільки на рівні окремих підприємств: цілі галузі обирають цей шлях розвитку як єдину можливість відповідати сучасним швидкозмінним умовам. Інформаційні технології та автоматизовані системи управління в останні роки міцно увійшли в бізнес-середовище, окресливши відповідні цифрові драйвери для бізнесу.

Використання автоматичного збору та аналізу даних, промислових IoT-датчиків, інтегрованих платформ управління, систем машинного навчання для прийняття оптимальних рішень впроваджуються на більшості підприємств і корпорацій. Завдяки цьому цифрова трансформація промисловості, ритейлу, державного сектору та інших сфер змінює життя кожної людини, і організацій також. Цифрова революція не оминула і готельно-ресторанний бізнес. Для забезпечення лідерства та отримання конкурентних переваг на ринку послуг гостинності необхідно використовувати комп'ютерні мережі, інтернет-технології, наскрізну автоматизацію всіх бізнес-процесів.

У сучасних умовах, коли інформаційні технології стрімко розвиваються і трансформуються, індустрія гостинності мусить оперативно реагувати на постійні технологічні зміни, які стали неодмінною частиною всіх аспектів соціально-економічного та соціально-культурного життя суспільства. Діджиталізація процесів для галузі послуг особливо важлива в сучасних реаліях, оскільки щоденне використання інтернету має ключове значення в повсякденному житті споживачів послуг гостинності по всьому світу. Інтернет змінив спосіб міжособистісної взаємодії та традиційні засоби комунікації. Використання новітніх цифрових технологій і веб-сайтів значно прискорило форми та темп людської взаємодії через онлайн-форуми, обмін миттєвими повідомленнями та соціальні мережі, що у результаті змінили сприйняття онлайн-комунікацій та розподіл особистого та публічного онлайн-простору.

З появою нових технологій і появою нових підричників ринку, компанії в різних галузях стикаються з необхідністю капітального переоснащення. Індустрія гостинності не є винятком. У 2023 році світовий ринок гостинності сягнув позначки \$4,7 трлн і, за прогнозами, зросте до \$5,8 трлн у 2027 році зі середньорічним темпом зростання CAGR (Compound Annual Growth Rate) на рівні 5,5 відсотка. Одним із факторів, що стимулюють це зростання, є більш широке впровадження цифрових трансформацій. Наприклад, все більше ресторанів впроваджують різні технології для оптимізації процесу доставки їжі онлайн.

Підприємства, що надають послуги з розміщення, дотримуються тієї ж тенденції. В опитуванні 2020 року щодо основних пріоритетів туристичних та готельних компаній приблизно 61% респондентів заявили, що їхнім пріоритетом є впровадження нових технологій для кращого обслуговування клієнтів та/або постачальників. Опитування також показало, що 84% респондентів мають особу, відповідальну за управління цифровою трансформацією. Ця статистика свідчить про те, наскільки віддані цифровій трансформації учасники індустрії гостинності [30].

Існує чимало відомих компаній у готельно-ресторанній сфері, які активно використовують сучасні технології управління. Наприклад:

1. Marriott International за допомогою розумних систем керування оптимізує енергоспоживання, контролює та управляє запасами та забезпечує якість наданих послуг. Також впроваджуються технології IoT та аналітика даних для удосконалення гостьового досвіду.

2. Hilton Worldwide використовує мобільні застосунки, щоб швидко та зручно провести реєстрацію гостей, замовити послуги і взаємодіяти з персоналом. Компанія також експериментує з упровадженням робототехніки та штучного інтелекту.

3. AccorHotels використовує сучасні цифрові технології для удосконалення комунікації з гостями через чат-ботів та персональні портали. До того ж запроваджуються системи аналітики даних для оптимізації стратегій маркетингу та управління послугами.

4. InterContinental Hotels Group (IHG) застосовує технології IoT для моніторингу та контролю систем безпеки, енергоспоживання та комфорту для гостей. Також активно запроваджується аналітика великої кількості даних для прийняття управлінських стратегічних рішень.

5. Airbnb використовує цифрові платформи та аналітику даних для управління бронюваннями, комунікації з гостями та оцінки якості. Крім того, компанія експериментує зі штучним інтелектом для покращення рекомендацій і відгуків та персоналізованого досвіду користувачів [13].

Ці відомі компанії використовують інноваційні технології управління для підвищення ефективності, поліпшення гостьового досвіду і збереження конкурентоспроможності на ринку готельно-ресторанного бізнесу, що доводить ефективність діджиталізації у такій сфері. Проте важливо відмітити, що наголос лише на діджиталізації не гарантує успіху, особливо на ринку гостинності, де задоволеність клієнтів має вирішальне значення. Важливо переконатися, що цифрові інструменти використовуються для задоволення потреб клієнтів і покращення їхнього досвіду.

Прагнення дослідити безліч технологій і впровадити декілька з них в існуючі послуги в якості методу сервітизації (продаж комплексних рішень, а не лише продуктів; надання клієнтам продуктів і послуг, орієнтованих на споживача, щоб задовольнити їхні потреби в будь-який час) – це постійна тенденція в індустрії гостинності. Клієнтоорієнтована цифрова трансформація вимагає від бізнесу взаємодії з користувачами, щоб з'ясувати їхні потреби. Керівництво також має враховувати весь ланцюжок створення вартості. Серед питань, яке підприємство повинне поставити собі перед тим, як впроваджувати технологію, можна виділити [30]:

- ✓ Які очікування наших клієнтів і як ми можемо їх задовольнити?
- ✓ Що подобається нашим клієнтам у нас і як ми можемо це покращити, щоб покращити їхній досвід?
- ✓ З якими проблемами стикаються наші клієнти і як ми можемо допомогти їх вирішити?
- ✓ Чи можемо ми досягти чогось із цього за допомогою кращої діджиталізації?

У будь-якій сфері діяльності, для підвищення ефективності своєї роботи, кожне підприємство повинне пройти шлях діджиталізації. Цей процес створює умови для отримання численних конкурентних переваг, включаючи:

- Надання додаткової цінності товару за допомогою високоякісного сервісу.
- Встановлення ефективного зв'язку з цільовою аудиторією споживачів.

- Покращення іміджу компанії через швидку взаємодію та комунікацію з клієнтами.
- Зменшення ціни на продукцію завдяки автоматизації та оцифровці бізнес-процесів.
- Забезпечення прозорості внутрішніх та зовнішніх процесів підприємства.
- Підвищення рівня лояльності клієнтів до компанії [22].

Хоча існуючі ринкові умови вимагають від учасників індустрії гостинності впроваджувати різні технології для покращення своїх послуг, підприємства не повинні діджиталізуватися просто заради самого процесу, а впроваджувати ті технології, які збільшують їхню привабливість на ринку та покращують їхні фінансові результати. Це означає пошук компромісів і прийняття безвідходного підходу до корпоративної цифрової трансформації, рішучу відмову від створення незатребуваних послуг, а також встановлення політики створення цінності і визнання того, що не всі послуги, які пропонуються, будуть оцінені усіма потенційними клієнтами.

Інформатизація готельно-ресторанного бізнесу, як в Україні, так і в світі, базується на відносно невеликій кількості технічних рішень, які впливають на обробку замовлень, їх інтеграцію з системами управління організацією, а також поширення маркетингової інформації в Інтернеті та соціальних мережах. Перспективні напрямки подальшої діджиталізації, які потребують відстеження та прийняття відповідної стратегії, базуються на більш складних рішеннях, включаючи технології Інтернету речей, аналітику великих даних, робототехніку. У короткостроковій перспективі одним з інноваційних рішень для підприємств даного господарства є розробка власних мобільних додатків, які інтегрують найбільш затребувані функції для клієнтів, а також створюють умови для підвищення лояльності клієнтів та їх обізнаності про маркетингову політику.

1.3. Роль інноваційних цифрових технологій в індустрії гостинності

Динаміка глобалізації постійно породжує нові виклики та завдання, пов'язані з ефективним функціонуванням бізнесу, взаємодією з клієнтами у всіх галузях виробництва та обслуговування, а також розробкою «розумних» технологій. До глобальних тенденцій сьогодення належить і діджиталізація всіх сфер життєдіяльності та стрімкий розвиток електронної комерції.

Незважаючи на розвиток цифрових технологій, традиційна пряма роздрібна торгівля, що базується на фізичній візуалізації бізнесу, залишається актуальною і продовжує свій розвиток. Крупні компанії та відомі бренди впроваджують нові стратегії, які об'єднують обидва сегменти. Підходи до взаємодії зі споживачами постійно змінюються, особливо в контексті соціально-економічної стабільності та коливань на ринку.

Цифрова трансформація стала необхідною складовою сучасного бізнесу та ключовим фактором підвищення ефективності в багатьох галузях. Діджиталізація відкриває можливості для задоволення різноманітних потреб клієнтів за допомогою персоналізованого сервісу, який може передбачити їхні бажання. Клієнти у сфері гостинності все частіше використовують онлайн-платформи для бронювання готелів, столиків у ресторанах або квитків на транспорт, що значно зекономлює їхній час і дозволяє здійснювати замовлення без виходу з дому.

Інноваційні технології класифікують за різними критеріями. Кащук К.М. та Мосійчук І.В. у своїй статті надають загальні класифікаційні підходи до інноваційних технологій, що наведені на рис. 1.1.

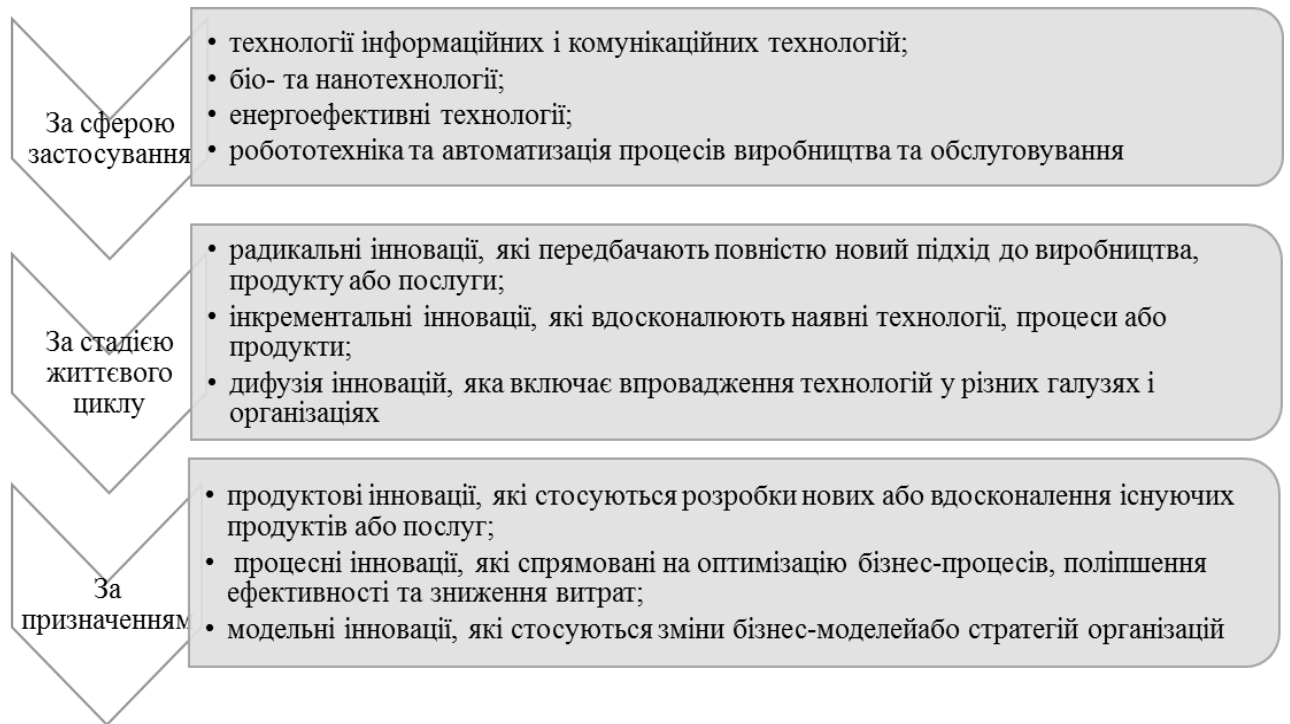


Рис.1.1. Класифікаційні підходи до інноваційних технологій [17]

Запровадження інноваційних цифрових технологій та сервісів сприяє досягненню таких стратегічних цілей, як:

- ✓ Збільшення доходів завдяки впровадженню цифрових послуг.
- ✓ Зменшення експлуатаційних витрат за рахунок оптимізації та прискорення бізнес-процесів.
- ✓ Розширення асортименту та підвищення якості послуг.
- ✓ Підвищення рівня задоволення та лояльності споживачів.

Розглядаючи діяльність закладів гостинності, що мають досвід впровадження цифрових послуг для споживачів, показує, що у результаті вкладених зусиль та від успішності даних підприємств, формується набір принципів, на яких базується діджиталізація. Стаття американських дослідників «Дорожня карта цифрових трансформацій» формулює ці принципи так:

- 1) Підтримка діджиталізації керівництвом компанії;
- 2) Чіткі й амбітні цілі;
- 3) Надійне інвестування;
- 4) Започаткування пілотних інноваційних проєктів;
- 5) Формування висококваліфікованої проєктної групи;

6) Просування гнучких методів роботи, способу управління проєктами шляхом розбиття його на кілька етапів

7) Виховання цифрової культури серед працівників компанії;

8) Забезпечення можливості швидкої віддачі, пошук можливостей зменшення витрат;

9) Навчання працівників для покращення hard і soft skills;

10) Прийняття нової операційної моделі [26].

Отже, навіть при наголошенні на технологічних змінах, очевидно, що цифрова трансформація включає не лише впровадження цифрових послуг, але й переосмислення корпоративної моделі. Цифрові технології стають каталізатором цього процесу. Таким чином, змінюються не лише послуги та алгоритми їх надання, а й ефективність та структура організації. При цьому змінюються вимоги до професійних компетенцій працівників сфери гостинності.

Аналізуючи кількість інтернет-користувачів на сьогоднішній день, можна побачити, що за останнє десятиліття ця кількість зросла більш ніж удвічі, що призвело до зростання середньорічного темпу збільшення на 8,6%. Кожен день кількість інтернет-користувачів продовжує зростати, розширюючи бізнес-можливості в Інтернеті, включаючи й готельно-ресторанне господарство. Використання інноваційних цифрових технологій дозволяє у незначний термін ефективно та з невеликими витратами просувати продукцію як на внутрішнім, так і на зовнішнім ринках.

Використання інтернет-технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу є різноманітним: від створення єдиного внутрішнього інформаційного середовища до повної інтеграції підприємства в інтернет-простір та зовнішню взаємодію з ринком через глобальну мережу. Для підприємств готельно-ресторанного сектору головним інструментом для підвищення конкурентоспроможності стають маркетингові інтернет-технології (інтернет-реклама, електронні розсилки, веб-сайт). Важливо розглянути основні

переваги використання цифрових технологій у готельно-ресторанній справі, опираючись на думки готельєрів та рестораторів (див. рис.1.2.).



Рис.1.2. Переваги застосування інтернет-технологій у діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери [12]

Поширення цифрових технологій створює суттєві переваги для держави, бізнес-середовища та населення. На державному рівні позитивний вплив проявляється у підвищенні якості життя населення; рівня продуктивності суспільної праці. Роботизація та автоматизація виробничих процесів зменшують частку важкої праці людини, що сприяє збереженню її здоров'я та збільшує тривалість життя. Поширеність інформаційних технологій спрощує доступ до інформації, підвищує обізнаність людей, забезпечує доступність товарів і послуг.

У готельно-ресторанному бізнесі цифрові технології відкривають широкі можливості для удосконалення процесу обслуговування гостей та оптимізації управління готелем. Вони дозволяють забезпечити ефективні результати у автоматизуванні процесів бронювання номерів, обробки платежів, контролю за запасами і забезпеченні безпеки. Також цифрові рішення надають персоналу можливість оперативно реагувати на потреби гостей та взаємодіяти з ними через мобільні додатки або чат-боти. Використання цифрових технологій у цьому бізнесі відкриває нові

перспективи для підвищення якості обслуговування, оптимізації бізнес-процесів та забезпечення безпеки. Заклади, які активно використовують ці інновації, можуть розраховувати на свою конкурентоспроможність та успішний розвиток у сучасному цифровому середовищі.

Висновки до розділу 1

Отже, процес діджиталізації сприймається як використання цифрових технологій, щоб оптимізувати та автоматизувати бізнес-процеси, покращити комунікації зі споживачами та підвищити ефективність господарської діяльності.

Сучасний процес діджиталізації охоплює майже всі сфери суспільної діяльності. Ці зміни зумовлені появою нового покоління цифрових технологій, таких як робототехніка, штучний інтелект, Інтернет речей, бездротовий зв'язок тощо. Діджиталізація процесів актуальна не тільки на рівні окремих підприємств: цілі галузі обирають цей шлях розвитку як єдину можливість відповідати сучасним швидкозмінним умовам. Інформаційні технології та автоматизовані системи управління в останні роки міцно увійшли в бізнес-середовище, окресливши відповідні цифрові драйвери для бізнесу.

Успішний розвиток готельно-ресторанної сфери залежить від численних факторів. Однак наразі для всіх учасників ринку стає надзвичайно важливим швидко адаптуватися до цифрових трансформаційних процесів, прискорюючи їхню реалізацію. Зміни в зовнішньому середовищі вимагають від підприємств постійного відстеження світових тенденцій і стандартів для забезпечення конкурентних переваг, необхідних для сталого й успішного розвитку. Швидкість реакції на потреби та уподобання споживачів визначають доцільність цифрової трансформації та ефективних комунікаційних стратегій. Підприємства, що активно слідкують за новаціями в цифровій сфері й готові до їх запровадження, мають унікальну можливість адаптуватися до гнучких бізнес-процесів і досягати значного успіху.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ДОСЛІДЖЕННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

2.1. Іноземний досвід застосування діджиталізації у готельно-ресторанній сфері

Питання впровадження сучасних технологій у готельно-ресторанному бізнесі є давно актуальним для багатьох країн світу. У Європейському регіоні інформаційні технології та рівень підготовки персоналу мають значний вплив на розвиток даного сектору економіки. Суспільство, яке активно використовує цифрові технології, виявляє нові потреби та можливості для людей у всіх сферах життя і професійній діяльності. Для тих, хто займається підприємницькою діяльністю у готельно-ресторанному бізнесі, важливо бути в курсі останніх технологічних тенденцій, оскільки конкуренція в цій галузі надзвичайно висока. Ті, хто не готові до адаптації, ризикують відстати від конкурентів, які активно впроваджують нові ідеї та підходи.

Дослідження, проведене компанією Riverbed Technology і яке охоплювало підприємства США, Бразилії, Німеччини, Франції, Китаю, Сінгапуру, Індії, Великобританії та Австралії, показало, що 95% респондентів заявили, що наразі не можуть запровадити цифрові технології у свої бізнес-процеси. Основні проблеми, які стають на заваді цифровій трансформації підприємств, включають обмежені бюджети та застарілу мережеву інфраструктуру. До негативних факторів також можна віднести непрозорість роботи кінцевих користувачів, низьку кваліфікацію персоналу та низьку зацікавленість керівництва у реалізації цифрових ініціатив. Темпи зростання цифровізації напряму залежать від інституційного середовища країни, такого як національна політика, законодавчі та регуляторні дії та фіскальні інструменти. Якщо у національній економіці бракує інноваційної бази, а небажання представників великого та середнього бізнесу створювати інвестиції в інноваційні проєкти, то, у висновку, це значно заважає процесу цифрової трансформації. Проте сьогодні активне залучення держави до

вдосконалення інноваційних процесів може прискорити розвиток готельного та ресторанного бізнесу [1].

Аналіз інновацій у даній сфері господарства, які є наразі найбільш поширені у розвинених країнах, може бути систематизований за видами та дозволяє визначити їх складові (рис. 2.1). Ці нововведення грають важливу роль у функціонуванні готелів та ресторанів та привертанні уваги потенційних споживачів. Для успішного розвитку готельно-ресторанного сектору проводиться пошук нових методів якісного обслуговування, охорони номерів та надання нових послуг для клієнтів, що активно впроваджуються в більшості готелів у країнах Європи та світу.

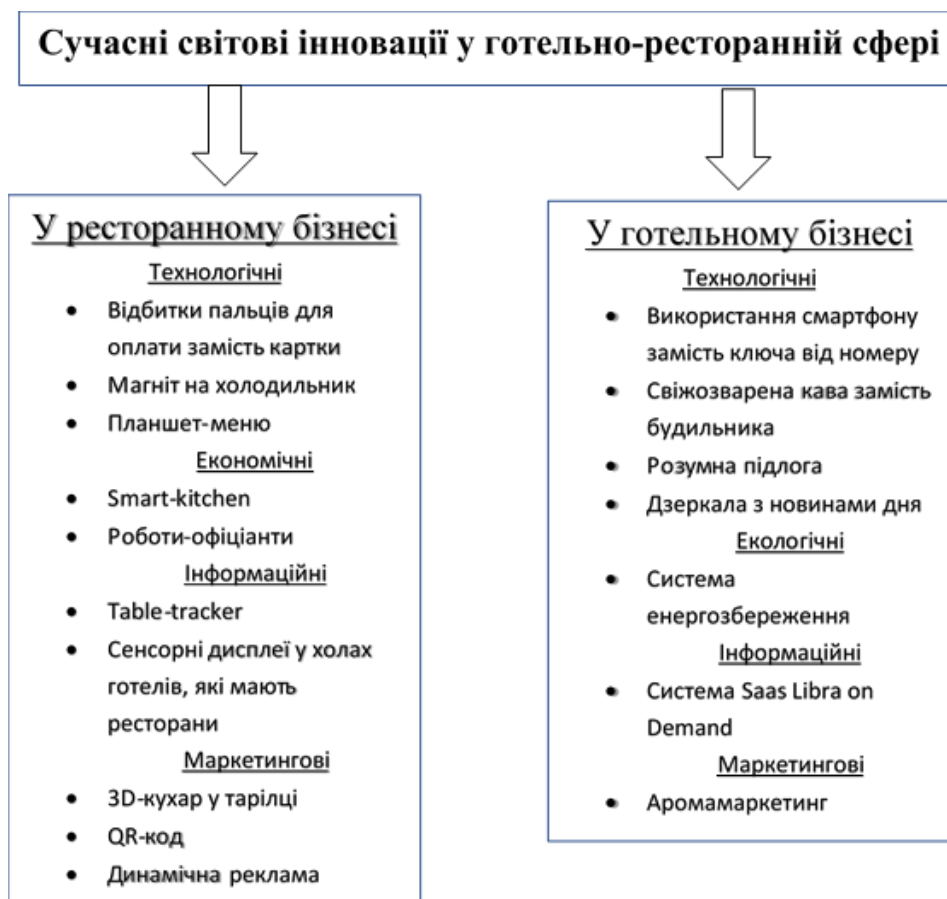


Рис.2.1.Інновації в індустрії гостинності [13]

Пропонуємо детальніше розглянути деякі сучасні тенденції діджиталізації, що вже запроваджені в готельній сфері та показують ефективні результати:

1. Технологія розпізнавання. Індустрія гостинності стикається з великим обсягом клієнтів, тому власники готелів, авіакомпаній та інших туристичних

підприємств має стати пріоритетом проводити операції з ними ефективно, швидко та безпечно. Технологія розпізнавання облич може відповісти цим потребам. Системи розпізнавання можуть автоматизувати процеси підтвердження або авторизації під час подорожі клієнта. Здатність ідентифікувати конкретних осіб, навіть у великих групах, підвищує надійність систем безпеки. Наприклад, у деяких готелях мережі Marriott у Китаї гості можуть скористатися технологією розпізнавання облич, щоб уникнути традиційної реєстрації. Просто підходячи до спеціального кіоску, їх обличчя скануються, і система автоматично виділяє їх та видає ключ-карту, все це займає приблизно одну хвилину. Цей підхід швидко набирає популярність у готелях країн Євросоюзу.

2. Застосування роботів. Поява роботів стала важливою технологічною тенденцією в індустрії гостинності, і багато компаній вже використовують їх на практиці. Один з найвідоміших прикладів – робот-консьєрж Хілтону «Конні» (Додаток А), який за допомогою функції розпізнавання мови та штучного інтелекту може відповідати на запитання гостей, а також навчається з кожною такою взаємодією, покращуючи свої навички. Крім того, в японських готелях також вже кілька років використовуються роботи-помічники, у яких налагоджена взаємодія з гостями. Наприклад, у готелях Henn-na вони використовуються як реєстраціоністи для реєстрації гостей та видачі ключів, а також як портьє для перевезення багажу до кімнат. Інший приклад - готелі Південної Кореї, де роботи-офіціанти обслуговують гостей у ресторанах: приносять страви, забирають посуд тощо.

Роботи стають все популярнішими у галузі гостинності завдяки наростаючій ролі ідей автоматизації та самообслуговування. Використання роботів може значно покращити швидкість, ефективність та точність обслуговування. У деяких випадках роботи можуть виконувати свої завдання навіть точніше та послідовніше, ніж люди, тим самим усуваючи «людський фактор». Вони здатні виконувати ризиковану роботу та можуть бути

запрограмовані для виконання завдань, які людина не могла б або не хотіла виконувати.

3. Віртуальні компаньйони. Люди, які вже звикли до цифрових помічників і чат-ботів, виявляють інтерес до віртуальних компаньйонів, які можуть бути корисними як у навчанні, так і в розвагах, а також у простому дружньому спілкуванні. Сучасні цифрові асистенти в готельних закладах можуть допомагати при реєстрації, заходити корисну інформацію про цікаві розваги та сприяти з'єднанню гостей із необхідними контактами, забезпечуючи це всього лише за кілька кліків. До прикладу, готель The Cosmopolitan of Las Vegas у США застосовує в своєму сервісі віртуального помічника Rose (Додаток Б). Цей інноваційний асистент встановлений на планшетах, розташованих у номерах готелю. Через текстові повідомлення у режимі реального часу Rose може проводити для гостей мистецькі екскурсії, організовувати доставку зручностей у номери (наприклад, якщо потрібні додаткові рушники, подушки і вішаки), рекомендувати ресторани, пропонувати унікальні позиції у меню та навіть грати в ігри. До того ж, Rose може розпізнавати настрої гостей, можливі проблеми або виявити занепокоєння щодо номерів або послуг, і негайно викликати персонал для швидкого та безперешкодного вирішення.

4. Інтернет речей (IoT). Власники провідних готельних закладів на ринку оснащують номери «розумними» пристроями. У багатьох потенційних гостей вже є елементи «розумного» будинку в квартирах, тому під час подорожі вони також хочуть звичного комфорту в готельному номері. З іншого боку, «розумні» технології допомагають економити ресурси (воду, електроенергію) і звільняти персонал готелю від виконання багатьох щоденних завдань. Наприклад, інфрачервоні датчики можуть повідомляти персоналу, коли гості залишають кімнату, і тоді вони можуть зайнятися прибиранням номеру. Також у номерах можна зустріти такі собі «розумні» подушки, що містять спеціальні волокна, які контролюють тиск і оцінюють стан сну. Splash of Brilliance технологія » (Додаток В), що часом може перекладатися як «запотіле скло в

душі. Завдяки спеціальним датчикам душові двері перетворюються на мольбертну дошку. Таким чином, усі записи та зображення, думки, що сформувалися під час приймання душі, будуть перенесені на планшет, які потім можна пересилати собі через електронну пошту чи в месенджери. Австралійські готелі, а також готелі Близького сходу також почали поступово впроваджувати IoT-рішення для автоматизації та покращення готельного сервісу.

До ключових сучасних тенденцій в розвитку готельної та ресторанної галузей у європейських країнах можна віднести такі:

- Поглиблення спеціалізації в готельному та ресторанному секторах та їхніх пропозицій
- Створення міжнародних готельних та ресторанних ланцюгів.
- Розвиток мережі невеликих підприємств у цій галузі.
- Впровадження новітніх комп'ютерних технологій у сфері гостинності.
- Забезпечення високого рівня кваліфікації персоналу [13].

Щоб детальніше розглянути інноваційні підходи у сфері обслуговування на іноземних ресторанних підприємствах, можна розділити їх на кілька основних напрямків:

1) Техніко-технологічні інновації, що включають в себе використання передових технологій та новітніх технічних засобів, часто комп'ютерної техніки, для поліпшення процесів приготування їжі, обслуговування гостей та управління закладом. У світовій практиці також існують ресторани, де відвідувачі можуть самостійно керувати інтер'єром та сервісом: столи оснащені великими планшетами, а підлога, стіни та барна стійка є інтерактивними поверхнями, які дозволяють відвідувачам змінювати дизайн приміщення, а також атмосферу у закладі. За допомогою планшетів гості можуть самостійно вибирати страви, робити замовлення, спостерігати за роботою кухарів, грати у комп'ютерні ігри під час очікування та отримувати інші сервіси без офіціантів. Англійський ресторан "Yo! Sushi" пропонує нові організаційно-технологічні підходи до обслуговування. Відвідувачам

надається можливість брати суші та роли, які розташовуються та доставляються до столиків на спеціальному конвеєрі. У Великій Британії вже діє понад 150 таких ресторанів. Крім того, у цьому закладі також була впроваджена ще одна несподівана інноваційна технологія обслуговування – літаючий робот-дрон iTrau, який доставляє замовлені гостем страви одразу на стіл. Він має вбудовану камеру і керується дистанційно через Wi-Fi.

2) Сервісні інновації. Цей напрямок зосереджений на поліпшенні якості обслуговування гостей. Це може включати в себе використання персоналізованих підходів до обслуговування, впровадження програм лояльності або розробку нових сервісних послуг для задоволення потреб клієнтів. Деякі ресторани та кафе вирішили встановити на своїх столах сенсорні планшети для самостійного оформлення замовлень, гри або оплати рахунку. До прикладу, у мережі закладів Applebee's, що налічує майже дві тисячі ресторанів, було встановлено близько 100 000 планшетів. Традиційні ресторани також шукають способи привернення нових клієнтів, зокрема за допомогою нових технологій. У деяких ресторанах у Франції гостям пропонується вибирати вина за допомогою картки вин на планшеті iPad. Фірма «iWinePad» пропонує ресторанним закладам додаток, який у електронному вигляді презентує карту вин, яку розробив професійний сомельє Крістоф Буаселі.

3) Організаційно-технологічні інновації. Даний напрямок передбачає оптимізацію внутрішнього управління та організації робочих процесів у закладі. Це може включати в себе впровадження систем управління ресурсами або використання хмарних технологій для зберігання та обробки даних. Для цієї мети створили та запровадили в багатьох закордонних ресторанах автоматизовану такі системи управління як iiko та Poster. Ці сервіси інтегрують всі процеси діяльності ресторанного бізнесу в єдиний інформаційний простір у реальному часі - від управління матеріальними та фінансовими ресурсами до кадрового управління. Зараз за кордоном широко та успішно застосовуються нові технології, щоб оптимізувати процес доставки

їжі. Зокрема, за допомогою геолокації та відстеження місцезнаходження, персонал та клієнти можуть проводити контроль процесу доставки замовлень в режимі реального часу. Зараз все більше професійних додатків відомих компаній мають у собі цю функцію відстеження замовлення за допомогою супутників.

4) Управлінські інновації. Цей напрямок спрямований на вдосконалення стратегічного та оперативного управління ресторанним підприємством. Він може включати в себе застосування нових методів аналізу даних для прийняття рішень, розробку інноваційних стратегій маркетингу та управління персоналом. До прикладу, програмне забезпечення «FoodMeUp» наразі здобуло широку популярність за кордоном. Ця система призначена для онлайн управління рестораном та використовується на майже всіх етапах функціонування ресторану: управління доходами, планування виробництва, калькуляції собівартості, створення технічних паспортів та надання інформації про продукти харчування, управління поставками та обробку замовлень. Ще одна платформа, «Easily», забезпечує управління замовленнями на постачання продукції, порівнюючи тарифи постачальників, що економить час під час підготовки замовлень та оптимізує кількість купуваного товару, а також забезпечує доступність замовлень та управління навіть у дистанційному форматі. Система автоматично розраховує замовлення, відображає запаси у режимі реального часу, порівнює різних постачальників (враховуючи вартість доставки), створює шаблони замовлень, що спрощує управління плануванням та виробництвом, особливо в закупівлях у цій сфері. Цікавим нововведенням є також французька інноваційна система «Califrais», що дозволяє об'єднувати та доставляти закупівлі, здійснені через Інтернет від різних постачальників, у рамках одного замовлення [6].

Так, практично всі інновації у готельно-ресторанному бізнесі, незалежно від їхнього типу, базуються на використанні інформаційних технологій та систем обробки інформації задля таких двох напрямів:

1. Ефективне використання ресурсів, що включає економію часу, фінансових та трудових ресурсів, так як інформаційні технології допомагають автоматизувати процеси, оптимізувати робочі процеси та зменшувати витрати на управління та обслуговування.

2. Збільшення обсягу продажів товарів та послуг, що включає в себе привертання та утримання уваги клієнтів, а також вивчення їхньої поведінки, адже інформаційні технології дозволяють створювати персоналізовані пропозиції, вдосконалювати обслуговування та реагувати на потреби клієнтів швидше і ефективніше.

2.2. Аналіз використання цифрових технологій у закладах готельно-ресторанного бізнесу в Україні

На сьогоднішній день в Україні спостерігається досить швидкий розвиток цифрових інновацій, що призводить до стрімкого просування цифрових технологій у всіх галузях економіки. Завдяки цифровим інноваціям, готельно-ресторанна індустрія в Україні також зазнала значних змін протягом останніх 20-25 років [21].

У мирний час переведення бізнес-процесів у закладах гостинності на цифровий формат зазвичай відбувається поступово, часто за ініціативою самих клієнтів. Українці активно подорожували та й продовжують подорожувати світом, незалежно від обставин, і стають гостями різноманітних закладів індустрії туризму. Це, у свою чергу, призводить до захоплення певними елементами зарубіжного сервісу, такими як електронні табло замість паперових меню чи термінали для замовлення страв замість живого спілкування з працівниками закладу, і великого бажання отримати такі інновації обслуговування у них вдома. У періоди світових криз, якими були пандемія та воєнний час на сьогодні, ці потреби посилюються і часто стають навіть критично важливими.

В Україні одним із ключових факторів збільшення присутності готельного бізнесу та його функціонування є впровадження цифрових

технологій. З огляду на сучасний контекст у країні, цифрова трансформація та діджиталізація для готелів є надзвичайно важливою і ефективною через декілька причин:

1. Підвищення ефективності операційних процесів. Діджиталізація значно спрощує операційні процеси, що зменшує витрати та покращує ефективність діяльності.

2. Збільшення конкурентоспроможності. Впровадження цифрових технологій допомагає готелям залучати та утримувати гостей, надаючи їм додаткові переваги, такі як покращений комфорт та зручність.

3. Покращення клієнтського досвіду. Цифрові рішення роблять процес бронювання та перебування для гостей більш зручними та персоналізованими, що відповідає їхнім потребам та очікуванням.

4. Розвиток технологічної інфраструктури. Україна активно розвивається в галузі технологій, що створює сприятливе середовище для масштабування цифрової трансформації у готельному бізнесі [2].

Окрім цього, варто також пам'ятати, що в туристичному та готельному бізнесі, зокрема, споживачі орієнтуються на такі особливості:

- Унікальність продукту та враження. Створення нових продуктів, що надають унікальні враження, вимагає використання дослідницьких інновацій.
- Корисність продукту. Врахування потреб споживачів вимагає спільних інновацій між різними суб'єктами бізнесу, такими як готелі, ресторани, туристичні підприємства та інші.
- Технологічність та комфорт: Застосування цифрових технологій дозволяє створити інтерактивні послуги, передбачити потреби споживачів та надати персоналізовану інформацію, забезпечуючи відчуття комфорту та захищеності.

В усіх цих напрямках діджиталізація відіграє ключову роль. Тому важливо систематизувати ці процеси шляхом формалізації стратегій.

Аналіз інновацій у готельно-ресторанному бізнесі України зміг відобразити нам систематизацію та роз'яснити значення різних видів інновацій (рис.2.2) Визначено, що бізнес у галузі гостинності в Україні використовує інформаційні та маркетингові технології з метою:

- ✓ Ефективного управління: застосування систем CRM та хмарних систем автоматизації дозволяє ефективно керувати діяльністю закладів.
- ✓ Збереження часу: використання онлайн бронювання та замовлення дозволяє економити час як для клієнтів, так і для персоналу.
- ✓ Створення позитивних вражень: організація шоу для клієнтів та унікальний дизайн інтер'єру сприяють створенню стійких позитивних вражень у гостей.

Ці інновації відіграють важливу роль у покращенні якості обслуговування та забезпеченні конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Вид інновації	Нововведення	Значення
Інформаційні	CRM для доставки їжі	Управління процесом доставки їжі
	Well Done	Бронювання столів онлайн
	Ultra	Управління діяльністю великих ресторанів
	Mister.Am, Eda.ua	Замовлення їжі онлайн
	Парус-Готель	Хмарна система автоматизації готелів
	PMS Cloud	Хмарний сервіс для управління готелем
	Booking.com	Сервіс для бронювання готелів
Маркетингові	Show-kitchen	Створення шоу з відкритого процесу приготування їжі
	Теппан-шоу	
	Унікальний дизайн	Створення WOW- ефекту у клієнтів

Рис.2.2. Класифікація інновацій у готельно-ресторанному бізнесі в Україні [25]

Сучасна готельна індустрія України активно розвивається завдяки інноваціям та технологіям, які швидко впроваджуються в практику. Багато готелів використовують цифрові технології та інші новаторські рішення для покращення обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Впровадження інновацій сприяє збільшенню доходу, забезпеченню конкурентних переваг на ринку, зниженню витрат, покращенню процесу обслуговування та підвищенню ефективності роботи окремих підрозділів та готелю в цілому.

Наразі в готельній сфері України активно використовуються різноманітні інновації та технології, що сприяють покращенню обслуговування клієнтів та підвищенню ефективності роботи готелів. Пропонуємо розглянути деякі з них.

1. Системи онлайн-бронювання та платіжного обліку. Значна кількість українських готелів застосовують у своїй діяльності сучасні онлайн-сервіси для бронювання номерів та оплати. Це дає клієнтам можливість здійснення зручного та швидкого бронювання номеру, а готелям - автоматизування процесів обслуговування забезпечує меншу кількість помилок. Клієнти можуть легко здійснювати бронювання через Інтернет за допомогою різноманітних платформ, таких як Booking.com, Expedia, Airbnb та інші.

2. «Розумні» номери та використання методу Інтернет речей. Декілька готелів в Україні вже успішно впровадили концепцію "розумних" номерів, що обладнані передовими технологіями. Такі номери мають у собі спеціальні пристрої та системи, які забезпечують їхню покращену зручність та комфортність для гостей. Наприклад, двері номера можуть автоматично відкриватися за допомогою мобільного додатка або картки, а система автоматичного регулювання температури в номері пристосовує її відповідно до погодних умов. Крім того, у номері можуть бути встановлені електронні системи управління освітленням та електроприладами, які дозволяють гостям зручно керувати їх роботою.

3. Система віртуальної реалістичної подорожі. Така технологія використовується у декількох українських готелях, щоб привернути увагу та надати цікаві враження клієнтам. Система віртуальної реалістичної подорожі проводить клієнтові віртуальний тур готелем та по його околицях, що дозволяє ознайомитися з готелем та його сервісом перед прибуттям.

4. Застосування штучного інтелекту та аналізу даних. Використання штучного інтелекту (AI) та аналізу даних стає все більш популярними опціями в готельній галузі. Штучний інтелект може автоматизувати різні процеси для готелів, такі як чат-боти та віртуальні асистенти, які можуть взаємодіяти з

гостями та допомагати їм у бронюванні номерів, а також відповідати на різні питання. За допомогою аналізу даних готелі збирають та аналізують великі обсяги інформації про своїх гостей та їх поведінку, що безпосередньо підвищує рівень персоналізації обслуговування. До прикладу, заклад може отримувати дані про відвідування ресторанів, спа-центрів тощо, і застосовувати цю інформацію для запропонування гостям різних послуг, враховуючи їхні індивідуальні потреби та уподобання. Аналіз даних також надає такі переваги як оцінювання ефективності маркетингових стратегій та удосконалення надання послуг для підвищення задоволення гостей.

5. Використання додатків та інтернет-платформ. У сучасному світі смартфони та Інтернет стали неодмінною частиною повсякденного життя для більшості людей. Готельна сфера також йде у ногу з часом і використовує ці технології для полегшення перебування гостей. Наприклад, готелі пропонують можливість онлайн-реєстрації, вибору номерів, здійснення платежів та замовлення послуг через спеціальний додаток або веб-сайт. Це дозволяє гостям економити час та зменшує кількість формальностей під час заселення.

6. Система відеоспостереження та безпеки. Багато готелів встановили сучасні системи відеоспостереження для забезпечення безпеки. Вони забезпечують контроль над діями персоналу та гостей, а також дозволяють тримати загальну безпеку на території готелю на належному рівні.

7. Використання екологічних технологій набуває все більшого значення в готельній галузі. Сучасні готелі дедалі більше спрямовані на зменшення впливу на навколишнє середовище та екологічний захист. Створення екологічного готелю - це не лише модний тренд, а й стратегічний крок у напрямку сталого розвитку. Впровадження екологічних технологій дозволяє суттєво зменшити витрати на ресурсне забезпечення готелю. Це включає в себе застосування енергозберігаючих технологій, сортування та переробку сміття, використання екологічних миючих засобів та закупівля екологічно чистих продуктів харчування, а також будівництво з використанням

екологічно чистих матеріалів. Такі заходи сприяють позитивному іміджу готелю та забезпечують йому конкурентні переваги на ринку. Створення та розвиток екоготелів – це новий тренд, який сприяє підвищенню туристичної привабливості країни та забезпечує їй конкурентоспроможність на туристичному ринку.

Підсумуємо, що готельна сфера в Україні активно використовує передові інновації та технології для покращення якості обслуговування та забезпечення комфорту гостей. Впровадження сучасних технологій та інновацій допомагає готелям не лише забезпечити високі стандарти перебування для відвідувачів, але й підвищити їхню ефективність та конкурентоспроможність на ринку. Однак, варто зауважити, що активна діджиталізація може породжувати додаткові виклики, наприклад, у сфері захисту особистих даних гостей або навичок, необхідних для використання технологій, серед персоналу готелю. Тому важливо аналізувати та керувати ризиками, пов'язаними з впровадженням нових технологій та інновацій, і забезпечувати навчання та підтримку для працівників закладу.

У ресторанній галузі також спостерігається значний прогрес у цифровій трансформації, яка приймає різноманітні форми. Серед загальних тенденцій можна виділити наступні: 1) активне застосування облікових записів у «хмарі», що дозволяє ресторанам бути більш гнучкими та реагувати на зміни у ринкових умовах; 2) запровадження технологій штучного інтелекту та аналітики в реальному часі, які допомагають оптимізувати фінансові та часові витрати на управління діяльністю закладу (калькуляція вартості страв, допустимі відходи продукції тощо); 3) розвиток омніканальності для обслуговування клієнтів через онлайн-канали, що передбачає принцип взаємної інтеграції усіх цих каналів комунікації в єдину узгоджену систему; 4) звернення до екологічності та сталого розвитку, включаючи застосування передових технологій, які забезпечують прозорість та видимість для гостей ланцюгу постачання продукції до закладу харчування.

В цілому, діджиталізація в ресторанній галузі спрямована на оптимізацію та підвищення ефективності різних бізнес-процесів, а також на перенесення діяльності на електронні платформи, зокрема це стосується процесів управління, реалізації продукції та її оплати, взаємодії з гостями тощо). Це дозволяє ресторанам підвищити свою конкурентоспроможність та забезпечує їхню успішність у сучасному цифровому середовищі [24].

На сьогоднішній день широко поширені різноманітні програмні забезпечення для управління ресторанными підприємствами, що дозволяють ефективно автоматизувати їхню роботу. Більшість закладів вже впровадила відповідні процеси автоматизації у свою діяльність.

До слова, починаючи з 2017 року, в Україні почали поступово користуватися електронними меню (e-Menu). Мається на увазі такі інтерактивні меню, реалізовані за допомогою сенсорного дисплею, що розміщується біля або на столі, де сидить гість або біля барної стійки. Перше електронне меню в Україні почало поширюватися за допомогою компанії IT-Кит і яке, у свою чергу, було розроблене компанією Azilen Technologies Pvt. Ltd.

У жовтні 2021 року компанія Poster, спеціалізована на автоматизації кафе і ресторанів, запустила новий сервіс, який передбачає здійснення оплати рахунку за допомогою QR-коду, додавання електронних чайових, надання закладу відгуків, а також створення QR-меню закладу. Такий сервіс дозволяє підприємствам ресторанного господарства створювати єдиний QR-код для меню, платежів, чайових і відгуків. Це сприяє зниженню навантаження на офіціантів, підвищенню оборотності столів і робить заклади ще більш безпечними для гостей завдяки переходу всіх процесів у безконтактний режим. Наразі також широко поширені різноманітні програмні забезпечення (системи управління ресторанами) для ефективної автоматизації підприємств ресторанного господарства. Більшість закладів вже перейшла до відповідних процесів автоматизації своєї діяльності.

Якщо говорити про дистанційні форми доставки, починаючи з жовтня 2018 року, в столиці України, а тепер і у багатьох обласних центрах, функціонує служба доставки Glovo, розроблена в Іспанії, і яка має власний додаток для смартфона, щоб здійснити замовлення готової їжі з різних закладів ресторанного господарства. Наразі Glovo співпрацює з такими відомими закладами, як McDonald's, Musafir, Mafia, Mister Cat, Salateira та іншими локальними закладами. Американський сервіс Uber Eats, який є основним конкурентом Glovo, розпочав свою роботу у Києві у лютому 2019 року. Цей сервіс також має широкий вибір столичних закладів-партнерів, включаючи закусочні, модні місця та популярні ресторани відомого гастро-бренду Діми Борисова, такі як «Білий налив», Bar Mushlya та інші [28].

Отже, цифрові технології, послуги та системи виявляються вкрай важливими не тільки для різних сфер господарства та бізнесу, а й для суспільства та його соціального розвитку в цілому. Вони є двигуном зростання та створення нових робочих місць у всіх галузях економіки, охоплюючи як найменші традиційні підприємства, так і новітні високотехнологічні виробництва, які все частіше з'являються сьогодні на ринку. Це сприятиме економічному зростанню, поліпшенню умов життя населення та спрощенню управління бізнесом. Для України такий розвиток буде означати, насамперед, стабільніше політичне середовище та значний прогрес у напрямку соціальної та економічної модернізації.

2.3. Вплив діджиталізації на бізнес-процеси та оцінка її ефективності у діяльності готелів та ресторанів

В сучасних умовах інформаційні технології стають необхідним елементом у будь-якому бізнесі, у будь-якій сфері економіки, надаючи підприємствам можливість працювати ефективніше, а споживачам отримувати високоякісні товари та послуги. Інформаційна революція та глобалізація призвели до швидких змін у бізнес-середовищі. Діджиталізація стає каталізатором та основним рушієм інноваційного розвитку,

впровадження нових технологій дозволило підвищити гнучкість, швидкість реакції та індивідуалізацію продукції.

До таких інноваційних технологій ми можемо віднести аналітику великої маси даних, Інтернет речей, хмарні рішення та 3D-друк. Такий перехід допомагає трансформувати традиційну «продуктову» модель організації в технологічну модель, де використовуються нові стратегічні управлінські рішення, засновані на розробці цифрових стратегій. Цифрова трансформація підвищує ефективність бізнес-процесів для забезпечення швидкої та гнучкої адаптації до змін. Це вимагає використання хмарних платформ для прискорення робочих процесів, інтеграції даних, покращення аналітичних процесів і підготовки звітів компанії. Найбільшою перевагою діджиталізації бізнесу є можливість адаптувати та відтворювати продукти та послуги на основі потреб та очікувань споживачів. Компанії все частіше переходять від «цільової аудиторії» до персоналізованого виробництва, щоб отримати нові конкурентні переваги та забезпечити лояльність клієнтів.

Темпи розвитку в сучасній цифровій епосі диктують потребу в динамічності та довгостроковому плануванні для компаній. Вони повинні розробляти власні стратегії цифрової трансформації та мати здатність адаптуватися до змін. Цифрова трансформація полягає в застосуванні сучасних технологій для збільшення продуктивності та цінності підприємства. Її результатами можуть бути зменшення витрат, покращення якості продуктів і послуг, а також збільшення продуктивності. Згідно з дослідженням компанії KPMG, цифрові технології допомогли 61% компаній збільшити конкурентоспроможність у зіткненні з новими учасниками ринку. У наш час уже 44% компаній у всьому світі мають власну стратегію цифрового розвитку [23].

На сьогоднішній день бізнес-організації часто не використовують повний потенціал діджиталізації. Зазвичай вони впроваджують лише окремі цифрові технології, що гальмує їхній цифровий розвиток і зменшує конкурентні переваги. За словами В.А. Драган процес діджиталізації може

бути розділений на три етапи: аналіз підприємства разом з розробкою стратегії, впровадження технологій та оцінка результатів [15].

Таким чином, спочатку необхідно проаналізувати всі бізнес-процеси та стратегічні можливості компанії, визначити ефективність роботи відділів та комунікацій і з'ясувати, як діджиталізація може їх поліпшити. Потім треба розробити стратегію, щоб нові технології не змінювали бізнес-процеси, адже вони мають спрощувати та покращувати їх. Для втілення стратегії можна залучити внутрішній персонал або звернутися до зовнішніх фахівців. Важливо також паралельно провести тестування, виправлення помилок, навчання персоналу, що вимагає часу та фінансових витрат. Після кожного впровадження потрібно ретельно проаналізувати ефективність та прибутковість нововведень.

Важливо зазначити, що діджиталізація бізнесу – це новий творчий процес та організаційна інновація, насамперед, тому не існує чітких інструкцій щодо її запровадження. Підприємствам доведеться пережити численні помилки та пройти шлях переосмислення форм, напрямів, методів та технологій використання цифрових інструментів. Ключовими факторами успішності діджиталізації є інноваційний клімат в бізнес-організації та відповідна корпоративна культура. Високий рівень цієї культури є важливою запорукою для надійної комунікації між усіма рівнями управління з метою швидкого впровадження змін [22].

У сфері готельно-ресторанного господарства сучасні технології внесли суттєві зміни у ландшафт управління. Постійно розробляючи та впроваджуючи нові інструменти, компанії можуть досягти високої ефективності, покращити якість обслуговування та надати гостям незабутні враження. Однією з головних переваг сучасних технологій управління є автоматизація щоденних процесів. В результаті готельний і ресторанный бізнес може зосередитися на стратегічних аспектах свого бізнесу, ефективно використовуючи власні час і ресурси. Інноваційні технології оптимізують багато процесів, починаючи від систем керування бронюванням до

електронних платіжних рішень, забезпечуючи, першочергово, безпеку персональних даних клієнтів. Розробка та запровадження новітніх технологій є необхідними етапами для успішного управління готельними та ресторанними закладами.

З ростом популярності мобільних пристроїв відкриваються нові можливості для готельно-ресторанного сектора. Персоналізовані мобільні додатки надають можливість гостям створювати бронювання, робити замовлення та взаємодіяти з готелем або рестораном безпосередньо зі свого смартфона. Окрім збільшення зручності для споживачів, підприємство може збирати цінні дані про своїх гостей. Це дозволяє покращити персоналізований досвід і забезпечити високий рівень задоволення для клієнтів.

Аналіз останніх досліджень та публікацій вказує на кілька цікавих висновків та трендів, які визначають сучасну парадигму управління в готельно-ресторанній галузі. Одним із ключових висновків досліджень є те, що цифрові технології та інтернет-рішення стали необхідною складовою цього бізнесу. Дослідники підкреслюють великий вплив онлайн-бронювань, веб-сайтів, соціальних медіа та електронних систем управління на процеси бронювання, продажів та комунікації з клієнтами [17].

Використання інформаційних технологій, що базуються на процесах діджиталізації в управлінні підприємством, має численні переваги:

1. Оптимізуються робочі процеси за допомогою впровадження новітніх апаратних рішень.
2. Знижується вплив людського фактору на робочі процеси.
3. Поліпшуються умови праці для персоналу.
4. Зменшується обсяг паперової роботи завдяки електронним системам.
5. Підвищується точність та достовірність інформації, що є ключовою для прийняття стратегічних рішень.
6. Знижуються витрати на заробітну плату та інші операційні витрати.

Інформаційні системи та технології стають дійсно важливим ресурсом, який може радикально змінити структуру підприємства і визначити його

конкуренентоспроможність. Використання новітніх технологій доступу, обробки та зберігання інформації дозволяє компаніям працювати більш ефективно, масштабніше та успішніше в умовах жорсткої конкуренції.

Загалом, відмітимо, що цифровізація впливає на зміну компаній та їхніх бізнес-моделей через три основні шляхи:

- Оптимізація існуючих бізнес-моделей, яка полягає в оптимізації витрат і процесів.
- Трансформація існуючих бізнес-моделей, що означає переформатування чи розширення існуючих моделей бізнесу.
- Запровадження нових бізнес-моделей, що включає в себе витіснення старих учасників ринку та запропонування нових продуктів чи послуг [12].

Згідно з дослідженнями компанії Ernst & Young, цифровізація найбільше впливає на такі аспекти бізнес-моделей, як вартісна пропозиція, або способи, якими компанія створює та доставляє вартість своїм клієнтам; управління внутрішньою інфраструктурою, яка охоплює внутрішні процеси та системи компанії; взаємодії з клієнтами, що включає в себе способи комунікації та взаємодії з клієнтами. Зміни, які відбуваються, в основному стосуються нових пропозицій продуктів чи послуг, таких як хмарні обчислення або прогнозне обслуговування, і є ключовими факторами модифікацій у бізнес-моделях.

Процес діджиталізації стає необхідним для всіх підприємств незалежно від сфери діяльності з метою підвищення їхньої ефективності. Він надає можливість здобувати конкурентні переваги, такі як:

- Надання додаткової цінності товару за допомогою якісного сервісу.
- Високий рівень зв'язку з цільовою аудиторією споживачів.
- Підвищення іміджу підприємства шляхом швидкої комунікації з клієнтами.
- Зменшення ціни за рахунок автоматизації та оцифрування бізнес-процесів.
- Забезпечення прозорості внутрішніх та зовнішніх процесів підприємства.
- Підвищення лояльності клієнтів до компанії [5].

Такі процеси позитивно впливають на конкурентоспроможність підприємства, галузі, регіону або країни. Цифрові технології створюють значні переваги для компаній, допомагаючи покращити їхні конкурентні позиції на ринку. Швидка зміна зовнішнього середовища заохочує суб'єктів господарювання рішучо розвиватись в інноваційному напрямку, застосовуючи новітні технології, що забезпечує впевненість та стабільність у майбутньому.

Отже, в епоху діджиталізації ефективне управління бізнесом вимагає використання цифрових технологій у всіх аспектах діяльності, включаючи бізнес-процеси, управління та бізнес-моделі загалом. Успішність підприємства в значній мірі залежить від того, наскільки добре працюють його бізнес-моделі, орієнтовані на створення споживчої цінності. Цифрові технології та інноваційні методи надають нові можливості для функціонування та розвитку бізнес-моделей, що дозволяє компаніям бути більш конкурентоспроможними.

Висновки до розділу 2

Питання впровадження сучасних технологій у готельно-ресторанному бізнесі є давно актуальним для багатьох країн світу. У Європейському регіоні інформаційні технології та рівень підготовки персоналу мають значний вплив на розвиток даного сектору економіки. Суспільство, яке активно використовує цифрові технології, виявляє нові потреби та можливості для людей у всіх сферах життя і професійній діяльності. Для тих, хто займається підприємницькою діяльністю у готельно-ресторанному бізнесі, важливо бути в курсі останніх технологічних тенденцій, оскільки конкуренція в цій галузі надзвичайно висока.

На сьогоднішній день в Україні спостерігається досить швидкий розвиток цифрових інновацій, що призводить до стрімкого просування цифрових технологій у всіх галузях економіки. Завдяки цифровим інноваціям,

готельно-ресторанна індустрія в Україні також зазнала значних змін протягом останніх 20-25 років.

Цифрові технології, послуги та системи виявляються вкрай важливими не тільки для різних сфер господарства та бізнесу, а й для суспільства та його соціального розвитку в цілому. Вони є двигуном зростання та створення нових робочих місць у всіх галузях економіки, охоплюючи як найменші традиційні підприємства, так і новітні високотехнологічні виробництва, які все частіше з'являються сьогодні на ринку. Це сприятиме економічному зростанню, поліпшенню умов життя населення та спрощенню управління бізнесом. Для України такий розвиток буде означати, насамперед, стабільніше політичне середовище та значний прогрес у напрямку соціальної та економічної модернізації. Сьогодні активне залучення держави до вдосконалення інноваційних процесів може прискорити розвиток готельного та ресторанного бізнесу.

Отже, в епоху діджиталізації ефективне управління бізнесом вимагає використання цифрових технологій у всіх аспектах діяльності, включаючи бізнес-процеси, управління та бізнес-моделі загалом. Успішність підприємства в значній мірі залежить від того, наскільки добре працюють його бізнес-моделі, орієнтовані на створення споживчої цінності. Цифрові технології та інноваційні методи надають нові можливості для функціонування та розвитку бізнес-моделей, що дозволяє компаніям бути більш конкурентоспроможними.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО УКРАЇНИ

3.1. Проблеми запровадження діджиталізації у готельно-ресторанному бізнесі

Індустрія гостинності є висококонкурентною, і компанії повинні постійно впроваджувати інновації та інвестувати в нові технології, щоб покращити клієнтський досвід і залишатися попереду конкурентів. Це може бути складним завданням, оскільки індустрія характеризується складними операціями, а інтеграція нових технологій може бути складною і тривалою. Крім того, індустрія гостинності переживає період значних змін, оскільки нові технології, такі як платформи онлайн-бронювання та мобільні додатки, змінюють спосіб, у який люди планують своє дозвілля. Це призвело до змін у споживчому попиті і створило нові можливості та виклики для готельних компаній.

Основні виклики цифрової трансформації в індустрії гостинності включають необхідність покращення клієнтського досвіду, проблеми інтеграції нових технологій у складні операції, а також необхідність адаптації до мінливої поведінки та вподобань споживачів. Звичайно, індустрія гостинності значною мірою залежить від технологій, і компанії повинні постійно адаптуватися до нових технологій і ринкових тенденцій, щоб залишатися конкурентоспроможними. Подолання цих викликів стане ключем до успіху цифрової трансформації в індустрії гостинності [32].

Визнаючи трансформаційний характер цифрових технологій, існує кілька нових проблем, які фахівці сфери гостинності повинні враховувати при впровадженні цифрових технологій, зокрема безпека, конфіденційність, витрати та людський фактор у гостинності. Безпека є фундаментальним питанням цифрової трансформації в будь-якій індустрії, зокрема й у сфері гостинності. Оскільки цифрові технології, такі як штучний інтелект та інтернет речей, дуже тісно пов'язані між собою, вони схильні до злому. Крім того, широке підключення різних пристроїв робить цифрові мережі

вразливими. Наприклад, проблеми в простому підключеному пристрої можуть спричинити пошкодження інших підключених пристроїв і навіть усієї мережі.

Таким чином, менеджери гостинності повинні підготуватися до наслідків цифрової трансформації для безпеки, чого можна досягти, впроваджуючи технології високого рівня безпеки для зменшення вразливості програмного забезпечення, створюючи ресурси для зменшення ризику кібератак і навчаючи співробітників запобіганню кібератак.

Конфіденційність є ще одним важливим фактором, оскільки високо персоналізовані послуги покладаються на зберігання та відстеження вподобань і поведінки клієнтів за допомогою цифрових технологій. Клієнти дедалі більше дбають про конфіденційність своїх даних, і будь-який витік інформації про них може призвести до кризи в готельно-ресторанному бізнесі. Тому необхідна прозора, сувора і чітка політика конфіденційності, що пояснює, яку інформацію можна збирати і поширювати, а також хто може володіти цими даними. Це гарантує клієнтам, що їхні дані в надійних руках, і допомагає побудувати довіру між клієнтами та постачальниками послуг.

Інша проблема пов'язана з високими витратами на використання цих цифрових технологій. Для малого бізнесу використання цифрових технологій у повсякденній діяльності може вимагати значних початкових інвестицій. Таким чином, для підприємств готельно-ресторанного бізнесу стає критично важливим розглянути, які цифрові технології принесуть найбільшу користь їхньому бізнесу. Наприклад, хоча технологія віртуальної реальності є потужним інструментом для створення інтерактивних та захоплюючих вражень, вона вимагає значних інвестицій у високоякісні гарнітури та обладнання для віртуальної реальності. Таким чином, малий готельний бізнес повинен визначити пріоритети при впровадженні цифрових технологій, які найкраще підходять для нього. Деякі прості цифрові технології можна протестувати, перш ніж робити значні інвестиції, наприклад, цифрове меню, щоб переконатися, що власникам малого бізнесу буде комфортно

впроваджувати цифрові технології разом із необхідними зусиллями та інвестиціями.

Останнє питання, про яке слід згадати, це парадокс між цифровою зручністю та особистим досвідом. У сфері гостинності, особливо в ресторанах високої кухні чи готелях високого рівня, взаємодія між клієнтом і персоналом високо цінується клієнтами. Цифрова трансформація, наприклад, голосові асистенти, може зменшити цю взаємодію. Тому для готельного бізнесу важливо знайти баланс між цифровими зручностями та особистим досвідом. Ключові міркування включають оцінку того, які послуги не можуть бути замінені цифровими інструментами, збереження за клієнтами права вибору між цифровими та людськими послугами з метою максимізації клієнтського досвіду, а також інтеграція інтерактивних цифрових функцій у процес обслуговування [34].

Окрім вищезазначених викликів у світовому досвіді діджиталізації, в Україні також існують кілька проблем, які ускладнюють її впровадження в готельному та ресторанному господарстві.

Першим із основних викликів в готельній сфері є недостатній рівень технологічного обладнання закладів. Багато готельних підприємств в Україні не мають належної інфраструктури та обладнання для ефективного запровадження та використання цифрових рішень. Недостатня фінансова підтримка та обмежений доступ до сучасних технологій роблять перехід до діджиталізації досить складним завданням. До прикладу, значна кількість готелів не мають в своєму арсеналі інтерактивних веб-сайтів або не використовують мобільні додатки для зручності бронювання та обміну інформацією з клієнтами. Це може спричинити втрату потенційних клієнтів, що віддають перевагу зручному та швидкому способу забронювати номери.

Другою важливою проблемою є вже згадане раніше питання безпеки та конфіденційності. Впровадження цифрових рішень передбачає зберігання значної кількості особистих даних клієнтів, таких як персональна та фінансова інформація. Проте в Україні існують проблеми із захистом даних, зокрема

слабкий захист від кібератак та крадіжок інформації. Це, безперечно, слугує серйозною загрозою як для клієнтів, так і для готелів, оскільки може призвести до значних фінансових втрат і втрати довіри споживачів. Таким чином, необхідно приділяти особливу увагу захисту даних та інформації при впровадженні цифрових рішень у готельній галузі.

Важливо також наголосити про таку важливу проблему та перешкоду як забезпечення якісного Інтернет-з'єднання, що є необхідною умовою для ефективної роботи цифрових систем у готелях. Таке проблематичне питання гостро постає, насамперед, у тих регіонах та місцях, де Інтернет-інфраструктура не розвинена належним чином. Незважаючи на наявність значної кількості українських мобільних операторів та провайдерів Інтернет послуг, доступність, швидкість та якість з'єднання, на жаль, можуть бути недостатніми для забезпечення ефективної діяльності та функціонування цифрових систем у готелях.

Недостатню кількість кваліфікованих фахівців, які б володіли необхідними знаннями для ефективного використання технологій у готельній галузі, можна також зазначити як ще одну проблему. Відмітимо, що велика кількість українських готелів не мають достатньо кваліфікованих спеціалістів, які могли б допомогти у впровадженні цифрових рішень та забезпечити їх безперебійне функціонування. Недостатній рівень компетентності та освіченості у сфері цифрових технологій та неусвідомлені їхні переваги може ускладнити процес впровадження діджиталізації в готельну індустрію України та сповільнити розвиток цифрових ініціатив у готельному бізнесі.

Значна кількість готельних закладів не усвідомлюють важливість та вплив діджиталізації на їхню діяльність. Недостатнє розуміння переваг автоматизації, підвищення продуктивності та зручності для потенційних клієнтів може стримувати готелі від запровадження цифрових рішень. Проведення інформаційних кампаній та освітньої роботи може сприяти усвідомленню готелями переваг діджиталізації та стимулюванню до використання цифрових технологій. Україна також стикається з проблемою

відсутності адекватної нормативної бази для регулювання діджиталізації у готельній сфері. Розробка відповідних нормативних актів та законодавства, що враховуватимуть потреби та виклики, пов'язані з цифровою трансформацією готельних послуг, буде сприяти забезпеченню якості, безпеки та захисту інформації.

Відсутність чітких стандартів та норм для цифрових рішень у готельній галузі можна також вважати значною перешкодою у процесі діджиталізації. Недостатня уніфікація стандартів ускладнює запровадження технологій, адаптацію нових рішень та їх взаємодію з іншими системами. Створення та застосування стандартів – це важливий крок у сприянні розвитку цифровізації індустрії гостинності в Україні. Установлення уніфікованих стандартів сприятиме сумісності та взаємодії різних цифрових систем, спрощенню інтеграційних процесів щодо нових рішень та забезпечить розвиток цифрової екосистеми в готельній сфері.

Успішне впровадження діджиталізації готельного господарства в Україні також залежить від доступності інвестицій. Запровадження та використання цифрових технологій потребує значних фінансових витрат на придбання обладнання, розробку програмного забезпечення, навчання персоналу та інфраструктуру. Деякі готельні підприємства можуть зіткнутися з недостатнім фінансуванням для застосування цифрових рішень або вагатися інвестувати в них через невизначеність щодо повернення інвестицій. Щоб подолати дану проблему важливо отримувати необхідну підтримку з боку держави, надаючи фінансові стимули та програми підтримки для готелів, які мають намір впроваджувати новітні цифрові рішення.

Загалом процеси діджиталізації у ресторанному бізнесі є досить простими у впровадженні та можуть приносити значні користи й результативність. Однак на практиці вони можуть зіткнутися з окремими проблемами. До прикладу, процес впровадження електронного меню та інших цифрових засобів для надання інформації у рестораних закладах,

використовуючи різні електронні пристрої, може зіштовхнутися з наступними труднощами:

- 1) Мінімізація особистого контакту офіціанта з відвідувачем (що призводить до того, що офіціанти переважно виконують функції доставки страв);
- 2) Створення враження робочого оточення, подібного до офісного середовища через використання електронних пристроїв;
- 3) Недооцінка потреб споживачів похилого віку, для яких користування електронікою може бути проблематичним;
- 4) Потреба у значних фінансових вкладеннях для придбання та інтеграції електронних пристроїв;
- 5) Додаткові витрати на ремонт пошкоджених пристроїв, які інколи виявляються дорожчими, ніж друк нового паперового меню;
- 6) Потреба у постійному контролі за станом та зарядом акумуляторів пристроїв;
- 7) Ризик крадіжок електронних пристроїв із закладу;
- 8) Втрата атмосфери традиційної гостинності через зменшення взаємодії відвідувача з персоналом [23].

Головною перешкодою в створенні якісного та інформативного веб-сайту для ресторанного підприємства є великі витрати. Незважаючи на те, що наявність веб-сайту є ключовим засобом комунікації з клієнтами, вартість його розробки для ресторанного бізнесу часто виявляється невиправдано високою.

На сьогоднішній день деякі підприємства ресторанної галузі в Україні досі не мають власного веб-сайту. Ті, що все ж таки мають, часто представлені у вигляді мережі закладів з єдиним сайтом для всієї мережі або мають односторінковий веб-сайт. Однак набагато поширенішим та практичнішим є підхід з представленням закладу на платформах соціальних мереж, таких як Facebook, Instagram, Twitter, та інші, де сторінка може бути якісно наповненою та достатньо інформативною.

Однією з основних перешкод впровадження підприємствами ресторанної сфери спеціальних програм для спрощення управління закладом є їхня висока вартість. Проте, на відміну від створення власного веб-сайту, використання таких програм має реальний ефект навіть з першого їхнього використання.

Окрім ефективної та швидкої передачі цифрової інформації між офіціантами та кухнею, відповідне програмне забезпечення для закладів ресторанного господарства може забезпечувати широкий спектр функцій, таких як облік робочого часу персоналу, управління столами та бенкетними зали, керування чергою, обробка бронювань, управління кухнею, створення конструкторів страв, контроль за складським обліком, організація доставки, аналітика та звітність. Вартість впровадження таких програм управління виправдовується, оскільки вони дозволяють підприємствам зберігати великий обсяг даних, забезпечують ефективність та оптимізацію робочих процесів, що в свою чергу сприяє підвищенню продуктивності та забезпеченню задоволення клієнтів.

Також варто відмітити, що Covid-19 прискорив цифрову трансформацію індустрії гостинності з неймовірною швидкістю, змусивши багатьох практиків сфери гостинності впроваджувати цифрові технології, які в іншому випадку не були б прийняті так швидко. Цифрова трансформація в індустрії гостинності є більш значущою, ніж будь-коли, і настав час для підприємств готельно-ресторанного бізнесу прийняти ці зміни.

Отже, впровадження діджиталізації у готельно-ресторанну галузь України виступає важливим кроком у покращенні ефективності та конкурентоспроможності закладів.

3.2. Перспективи та шляхи удосконалення діджиталізації готельно-ресторанного господарства в Україні

Діджиталізація готельно-ресторанної сфери в Україні має значний потенціал для поліпшення обслуговування та підвищення ефективності

бізнесу. Іноземний досвід підтверджує, що цифрові технології можуть сприяти збільшенню прибутковості підприємств, підвищенню задоволення гостей і зниженню витрат на управління. Хоча Україна дещо відстає від розвинених країн у запровадженні інформаційних технологій та автоматизації, наша країна має унікальні можливості для розвитку в галузі гостинності зокрема.

Наразі на вітчизняному ринку можна знайти чимало високоякісних сучасних систем автоматизації управління готелями та ресторанами, включаючи розробки українських компаній, які ідеально відповідають потребам нашого ринку. Складні сучасні умови не повинні перешкоджати впровадженню діджиталізації, а навпаки, мають стати стимулом для цього процесу, відкриваючи широкі перспективи для майбутнього [14].

Спираючись на зарубіжний досвід, можна виділити декілька перспектив діджиталізації готельної сфери, які можуть стати корисними для України:

1. Розробка власних мобільних додатків для готелів, які дозволять гостям полегшити процес бронювання, роблячи його зручнішим через перегляд наявності номерів, отримання інформації щодо послуг готелю та безпосередній зв'язок з персоналом.

2. Застосування Інтернету речей (IoT), щоб забезпечити автоматизацію ряду процесів у готельних закладах. До прикладу, рівень освітлення, температура, вологість та інші параметри у номерах може контролюватися через сенсори, що дозволить раціональніше використовувати енергію та забезпечити комфорт для гостей.

3. Запровадження електронних систем управління готельними процесами, таких як Property Management System (PMS). Такі системи можуть забезпечити автоматизацію багатьох адміністративних та операційних процесів, що, зі свого боку, покращує ефективність роботи готелів та знижує ймовірність помилок.

4. Використання штучного інтелекту (AI) для персоналізації обслуговування гостей. Наприклад, системи розпізнавання обличчя можуть розпізнавати гостей при вході та надавати інформацію персоналу про їхні

вподобання та історію перебування в готелі, що підвищує рівень задоволення клієнтів.

5. Забезпечення високого рівня кібербезпеки. Через зростання кількості цифрових послуг, важливо звернути особливу увагу на забезпечення надійного захисту персональних даних гостей. Готелі мають вкласти значні зусилля в здійснення та виконання сучасних кібербезпечних заходів, задля уникнення можливих кібератак та порушень приватності.

Для успішної діджиталізації українських закладів готельного бізнесу варто звернути увагу на розвиток співпраці між різними стейкхолдерами. Тобто, для створення сприятливих умов для цього процесу урядові органи мають приймати відповідні регуляторні норми та законодавство, а також надавати фінансову та інфраструктурну підтримку для запровадження цифрових рішень у готелях. Туристичні асоціації та організації можуть об'єднувати готелі та інші підприємства галузі для розвитку спільної ініціативи у цьому напрямі, організовуючи семінари, тренінги та конференції, на яких експерти та представники готельного бізнесу зможуть обмінюватися власним досвідом та найкращими практиками.

Важливим та необхідним кроком є співпраця з технологічними компаніями, діяльність яких спрямована на готельні рішення, тобто надання інтегрованих цифрових рішень, розробка додатків та систем управління готелем, а також надання підтримки та консультації з впровадження цифрових технологій. Фінансові установи, зі свого боку, можуть забезпечити фінансування та інвестиції для розвитку діджиталізації готельного бізнесу, створюючи спеціальні фонди або програми підтримки для готелів, які бажають впроваджувати цифрові технології.

Співпраця між усіма стейкхолдерами сприятиме створенню сприятливого середовища для діджиталізації готельного господарства України, обміну знаннями, інноваціям та підвищенню конкурентоспроможності готелів у цифровому світі. Також важливо забезпечити необхідну освіту та підготовку персоналу щодо використання

цифрових інструментів та взаємодії з гостями в діджиталізованому середовищі.

Якщо говорити детальніше про ресторанну сферу, то у перспективі глобальної діджиталізації цього бізнесу в Україні у найближчі роки можуть здійснюватися такі заходи та рішення:

- Внесення повної та точної інформації про місцезнаходження всіх діючих закладів до сервісу «Карти Google».
- Максимальне впровадження сервісів задоволення потреб споживачів за межами закладу, таких як «замовлення на паркувальний майданчик», «самовивіз», «адресна доставка готової їжі» та інші, додаючи такі опції на власний веб-сайт закладу або мережі закладів, якщо така існує, а також на сторінки у соціальних мережах, власний мобільний додаток тощо.
- Використання електронного меню та надання споживачу іншої цифрової інформації про заклад через QR-коди або за допомогою планшетів, цифрових сенсорних консолей, стоїк надання цифрової інформації тощо.
- Автоматизація закладів за допомогою спеціальних цифрових програм управління закладом, включаючи ефективний дистанційний обмін інформацією між працівниками закладу.
- Застосування електронної оплати за надані послуг закладу.

Відмітимо, що значна частина українських закладів харчування вже активно запроваджують вищезазначені бізнес-ідеї у свою діяльність.

Також, на нашу думку, вважаємо за потрібне розглянути основні цифрові тренди у світовій індустрії гостинності, які вже можна зустріти у деяких провідних закладах готельної сфери, і які, за умови високої ефективності, у близькому майбутньому можуть з'явитися і в українських закладах.

1. Клієнтський досвід на основі даних

Цифрова трансформація проклала шлях до покращення клієнтського досвіду, що виходить за межі простого бронювання номерів у готелях чи столиків у ресторанах. У минулому туристичні компанії видаляли дані через

обмежені можливості зберігання. Одним з основних переваг цифрової трансформації є збір та аналіз даних, що дозволяє компаніям збирати цінну інформацію про вподобання клієнтів, їхні споживчі звички та поведінку. Інтуїтивно зрозумілі мобільні додатки надають клієнтам доступ до більш релевантної інформації для надання високо персоналізованого досвіду, чи то рекомендації конкретних страв на основі харчових уподобань, чи то пропозиції місцевих заходів, адаптованих до інтересів клієнтів. Ставлення та переконання клієнтів мають вирішальне значення для побудови відносин з ними та створення персоналізованих послуг. Комунікація між клієнтами та компаніями дозволяє клієнтам бути почутими та перебувати в центрі процесу

2. Додатки для онлайн-замовлень і доставки

Цифрова трансформація змінила спосіб роботи ресторанів. Багато закладів впровадили додатки для онлайн-замовлень і доставки, щоб задовольнити зростаючий попит на їжу на винос. Інтерактивні цифрові меню та QR-коди дозволяють клієнтам легко переглядати меню та робити замовлення безконтактно. Ця цифрова трансформація не лише підвищила операційну ефективність ресторанного бізнесу, але й відкрила нові можливості для охоплення ширшої аудиторії.

3. Мобільна інтеграція

Сучасні споживачі можуть робити практично все зі своїх телефонів. Можна спланувати всю подорож, від бронювання до ночівлі, аж до повернення додому - і все це зі свого мобільного телефону. Серед послуг, які надаються за допомогою технологій, є автоматичне регулювання температури в приміщенні, управління телевізором, контроль освітлення, дзвінки для пробудження, самостійна реєстрація та виїзд з готелю, допомога роботів в аеропортах та віртуальні тури. Майже у всіх випадках технології не є окремими, а впроваджуються в комплексі, щоб забезпечити трансформацію традиційного бізнесу в інноваційний і надати споживачам найкращі індивідуальні послуги та досвід.

4. Використання ШІ та чат-ботів для більш персоналізованого та доступного обслуговування клієнтів

Додатки та технології на основі штучного інтелекту дають змогу обслуговувати клієнтів у режимі 24/7. Наприклад, клієнти можуть використовувати свої мобільні телефони для самостійної реєстрації та оплати рахунків. Клієнти навіть можуть отримати доступ до інших інтегрованих послуг через пристрої Інтернету речей, такі як чат-боти, що дозволяють їм відкривати штори, встановлювати будильник або замовляти сніданок за допомогою голосових команд. Повертаючись до стратегічного використання даних, ці пристрої також можуть отримувати раніше недоступні дані про клієнтів в режимі реального часу, такі як вподобання, розпорядок дня і звички. Ці дані можна використовувати, наприклад, для персоналізації налаштувань номера під час наступного перебування. Також можна надсилати повідомлення або рекламу про найближчі туристичні визначні пам'ятки, місцеві ресторани або варіанти транспорту, коли клієнти знаходяться географічно близько до бізнесу, на основі їхніх уподобань, підвищуючи рівень задоволеності клієнтів.

5. Сталий розвиток гостинності

Сталий розвиток - один із викликів, що стоять перед індустрією гостинності. Сталий туризм стає пріоритетом для багатьох країн світу. Світові фахівці пропонують такі заходи для досягнення сталої сфери гостинності: підвищення енергоефективності, більш ефективне використання води, зменшення харчових відходів, циркулярна гостинність і використання віртуальної реальності для зменшення кількості транспорту і подорожей. Перехід від невідновлюваних до відновлюваних джерел енергії має бути пріоритетом для сектору розміщення для досягнення більшої енергоефективності та впровадження сталих практик. Смарт готелі використовують «розумне» освітлення, пристрої для регулювання температури, «розумні» душові кабінки, раковини, пральні тощо, які дозволяють більш ефективно використовувати енергію та воду. Крім того,

впровадження спеціальних лічильників на кухнях і в ресторанах готелів та інших пов'язаних з туризмом підприємствах допоможе зменшити кількість харчових відходів. Вже зараз різні додатки для смартфонів збирають інформацію про вподобання споживачів, що дозволяє пропонувати відповідну їжу в потрібній кількості (розмір порції).

Нині існують і нововведення, про ефективність яких говорити, можливо, поки що зарано: вони більше відносяться до іміджевої складової, але водночас приваблюють клієнтів. Можливо, повсюдне впровадження подібних послуг не є тенденцією завтрашнього дня, проте, певні закономірності розвитку технологій готельного бізнесу простежуються вже досить явно.

У підсумку, важливо відзначити, що діджиталізація ставить перед собою виклик для галузі туризму та гостинності, проте її перспективні напрямки обіцяють більш інклюзивні, ефективні та спрямовані на задоволення потреб клієнтів майбутні дії. Це означає поєднання технологій і людського спілкування для створення незабутніх вражень для туристів. Цифрова трансформація – це постійний процес, який вимагає від підприємств постійну адаптацію та інновацій в умовах розвитку нових технологій і зміни очікувань клієнтів.

3.3. Діджиталізаційні процеси у діяльності закладу готельно-ресторанної сфери на прикладі котеджного містечка «Skogur»

Готельний та ресторанний сектор України є важливою складовою туристичної індустрії країни. Україна завдяки різноманітним природним, історичним та культурним ресурсам, має значну туристичну привабливість як для внутрішніх, так і для міжнародних туристів. Готелі та ресторани займають ключове місце у забезпеченні комфортного перебування, проживання та задоволенні потреб гостей.

Розвиток готельно-ресторанного господарства має значний вплив на економічне зростання, створення робочих місць та підвищення конкурентоспроможності країни на міжнародній арені.

Найпопулярнішим туристичним місцем та ядром української рекреації, окрім столиці, є Карпатський регіон, зокрема зі своїм відомим гірськолижним курортом Буковель. Яремчанський район, де розташовується сам курорт, налічує більше 500 готельних закладів, і їх кількість невтомно зростає, адже вдале розташування приваблює та спонукає багатьох інвесторів та бізнесменів розпочати свій бізнес саме тут.

Гірське котеджне містечко «Skogur» розташовується в Івано-Франківській області, у селі Яблуниці, а саме присілок Діл, 761, в оточенні Карпатських діл, неподалік Чорногірського хребту. Це, відносно, новий заклад, проте вже встиг завоювати прихильність багатьох відвідувачів. Перші котедж вже приймали гостей у 2022, якраз під час воєнних дій в Україні. Поступово протягом цих років котеджне містечко розбудувалося і робить це і надалі, маючи наразі 2 черги з 20 котеджами у кожній, ресторан The Gust 925, банний комплекс Rosa, а також піцерію, дитячий табір та безліч зручностей на території для відпочинку.

Пропонуємо розглянути досягнення даного комплексу щодо запровадження діджиталізаційних процесів та їхні перспективи у майбутньому щодо удосконалення управління котеджам та рестораном за допомогою новітніх цифрових технологій.

Як зазначалося вище, готельна складова котеджного містечка «Skogur» представлена котеджами, що розташовані у двох чергах. Загальна кількість котеджів становить приблизно 40. Так як основне будівництво відбувається за кошти інвесторів, не кожен з них виявляє бажання здавати свій придбаний готовий котедж в оренду для надання послуг розміщення для інших гостей. Тобто, не кожен котедж може бути запропонований для потенційних гостей містечка. Для полегшення роботи адміністраторів рецепції та працівників відділу бронювання у робочій програмі, якою користується персонал відділу прийому та розміщення гостей (тобто ті самі адміністратори рецепції та броністи), показуються лише ті будиночки, які можна пропонувати клієнтам. Це програмне забезпечення має назву Servio.

SERVIO – це потужний інструмент для готелів, хостелів та санаторіїв, призначений для оптимізації управління різними аспектами готельного бізнесу. Система допомагає ефективно керувати номерним фондом, автоматизувати процес бронювання та обліку гостей, а також покращити та прискорити обслуговування. SERVIO забезпечує максимально швидко та зручну реєстрацію та поселення гостей. Система веде клієнтську базу даних в інтегрованій CRM, дозволяючи зберігати всю історію перебування гостей у готелі.

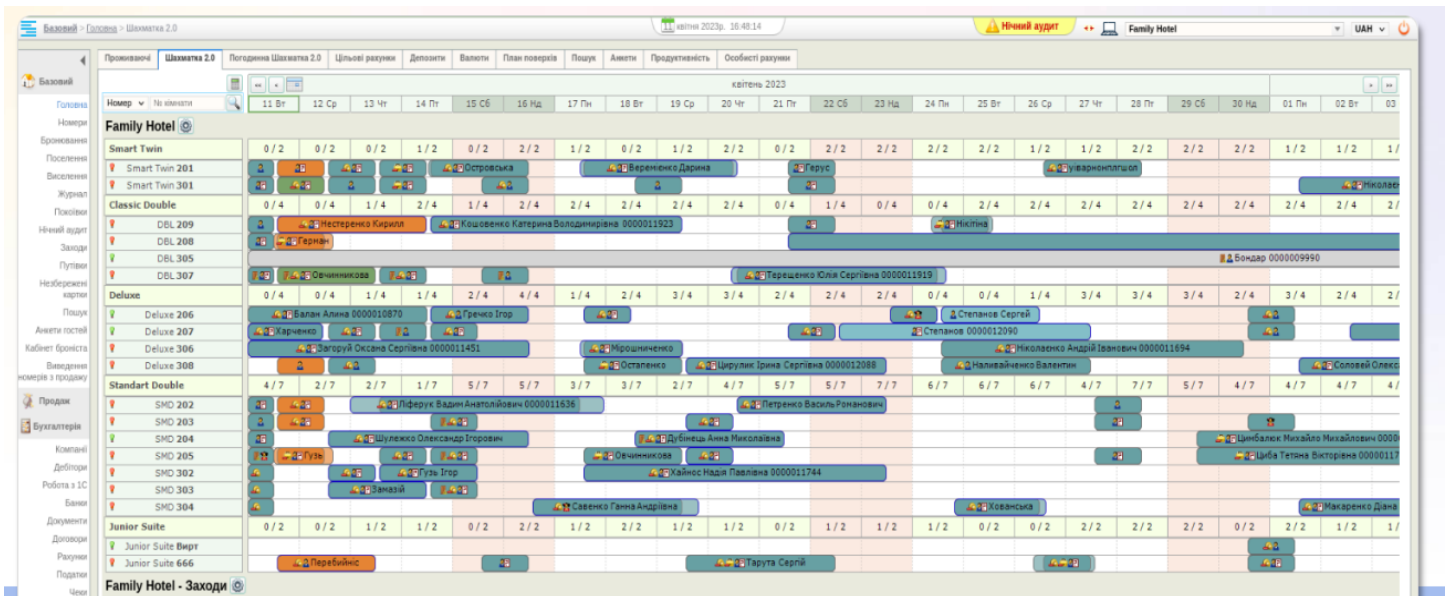
SERVIO HMS – український продукт, який орієнтується на потреби українського ринку. Основний пріоритет – відповідність українському законодавству у питаннях нарахування податків і зборів, формування фіскальних документів та підтримка місцевих інтеграцій. Сервісна підтримка забезпечує максимальний комфорт у роботі з продуктом як для персоналу готелю, так і для гостей. Основний програмний модуль вирішує питання управління номерним фондом та обслуговування гостей, об'єднуючи всі інші модулі та інтеграції в єдину комплексну систему.

Система автоматизації SERVIO вирішує наступні завдання:

- Підвищення прибутку та зниження витрат підприємства;
- Контроль та оптимізація діяльності підприємства;
- Покращення якості обслуговування відвідувачів;
- Запобігання розкрадань та інших зловживань з боку персоналу;
- Зростання продуктивності праці персоналу;
- Підтримка маркетингових заходів;
- Створення систем лояльності, включаючи різноманітні системи знижок для постійних клієнтів;
- Аналіз діяльності та планування подальшого розвитку [31].

Така автоматизована система сприяє діджиталізації підприємства «Skogur» та значно спрощує управління закладом як для керівництва, так і для звичайного персоналу. Адміністратори рецепції користуються даним

програмним забезпеченням під час бронювання, заселення, проживання та виселення гостей, заповнюючи усю необхідну інформацію про них у CRM, а також проводячи певні касові операції. Базовий модуль звітності в SERVIO HMS включає понад 130 різноманітних звітів, що зручно поділені по



категоріям: гості, статистика, фінанси, оперативні тощо.

Рис. 3.1. Інтерактивна функціональна шахматка для керування номерним фондом у SERVIO

Також дана забезпечує всі необхідні можливості для формування завдань на прибирання для покоївок та створення пулу задач для інженерної служби. Крім того, бот для персоналу (підтримка Viber або Telegram) робить цю роботу ще більш ефективною.

Для ефективної автоматизованої роботи ресторанів також було розроблено SERVIO-POS систему, якою наразі користується ресторан The Gust 925 на території котеджного містечка. Касовий модуль SERVIO POS - це ключовий інструмент системи обліку, спеціально розроблений для автоматизації кафе, барів, ресторанів та інших закладів громадського харчування. Дане програмне забезпечення допомагає зробити бізнес-процеси більш ефективними та оптимізувати управління підприємством для максимізації прибутку.

Графічний інтерфейс цієї системи максимально пропрацьований для виконання типових операцій персоналом. Він надає зручну роботу з меню,

можливість налаштування роботи для обслуговування столиків або варіанту "рахунок-за-рахунком" для ресторанів. Функції поділу або об'єднання рахунків допомагають підвищити швидкість та якість обслуговування ваших гостей. Гнучке розподілення прав доступу до функцій ПЗ легко дозволяє контролювати дії персоналу. До того ж, звіти логування та аналіз підозрілих подій завжди допоможуть розібратися у проблемних ситуаціях. Програма автоматично розділяє загальний рахунок на декілька окремих відповідно до налаштувань підприємства, а також надає можливість обирати з декількох типів оплати, що дозволяє закривати рахунок за допомогою комбінованих методів розрахунку. Підключений РРО/ПРРО та банківський термінал забезпечують правильну фіскалізацію чеків та уникнення будь-яких претензій з боку податкової служби.

Загалом, SERVIO-POS значно полегшує роботу офіціантів, адміністраторів, кухарів, забезпечує ефективну комунікацію між даними підрозділами ресторану «The Gust 925», а також сприяє швидкому та якісному обслуговуванню гостей закладу.

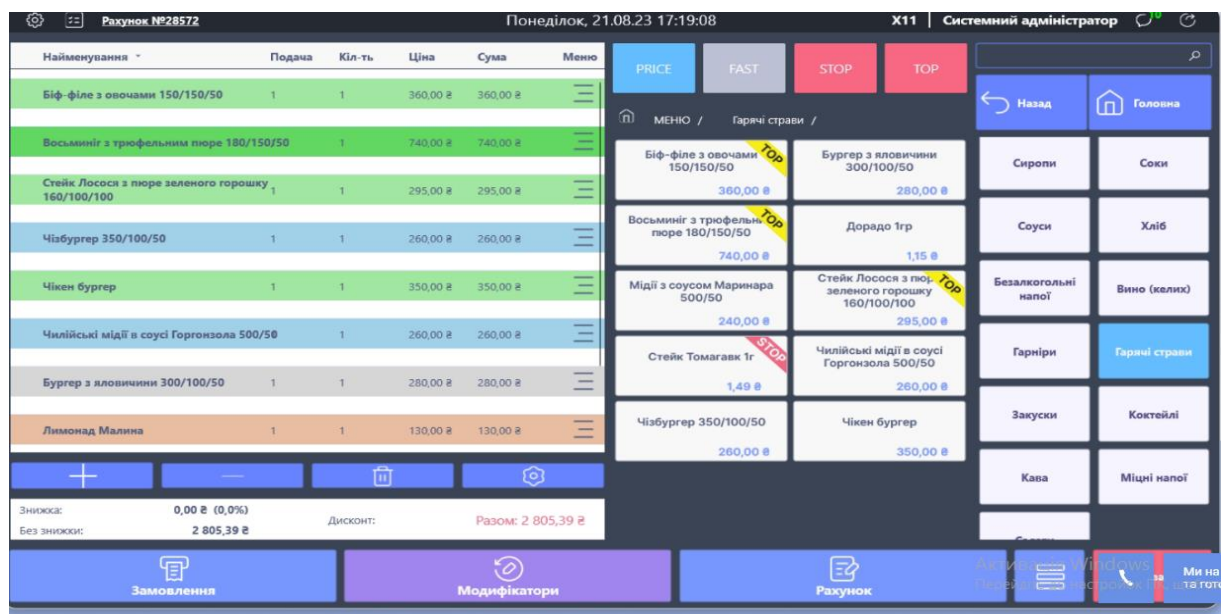


Рис.3.2. Інтерактивна функціональна шахматка для керування замовленнями у ресторані за допомогою Servio

Отже, відмітимо, що котеджне містечко «Skogur» та ресторан «The Gust 925» вже має закладений фундамент діджиталізації готельно-ресторанного

підприємства і, відповідно, значні перспективи у продовженні запровадження новітніх цифрових рішень для автоматизації процесу управління. Навіть при можливих значних витратах, яких потребує діджиталізація, ці заклади у подальшому зможуть підвищити свої прибутки, укріпити конкурентні позиції на досить висококонкурентному туристичному ринку, тим самим здобуваючи все більше потенційних клієнтів.

Висновки до розділу 3

Діджиталізація в індустрії гостинності формує нові можливості, але у той же час утворюють і нові виклики, які необхідно вирішити використовуючи продумані стратегії і технології. Основні виклики цифрової трансформації в індустрії гостинності включають необхідність покращення клієнтського досвіду, проблеми інтеграції нових технологій у складні операції, недосвідченість персоналу, а також необхідність адаптації до мінливої поведінки та вподобань споживачів. Подолання цих викликів стане ключем до успіху цифрової трансформації в індустрії гостинності.

Перспективні напрямки діджиталізації у функціонуванні закладів готельно-ресторанної сфери обіцяють більш інклюзивні, ефективні та спрямовані на задоволення потреб клієнтів майбутні дії. Це означає поєднання технологій і людського спілкування для створення незабутніх вражень для туристів. Звичайно, індустрія гостинності значною мірою залежить від технологій, і компанії повинні постійно адаптуватися до нових технологій і ринкових тенденцій.

Участь держави зможе відіграти ключову роль у сприянні діджиталізації у галузі гостинності. Такі важливі кроки та активна співпраця з підприємствами цієї галузі як фінансова підтримка, формування програм підтримки та стимулювання закладів до запровадження цифрових технологій є основними важелями для ефективних результатів діджиталізації.

Якщо готельно-ресторанна галузь України зможе успішно запровадити діджиталізаційні процеси, тоді вона зможе рости і розвиватися, застосовуючи

потенціал сучасних технологій, щоб надавати високоякісні послуги, залучити нових клієнтів та підвищити конкурентоспроможність.

ВИСНОВКИ

Діджиталізація, або цифровізація, стала невід'ємною частиною суспільного життя, охоплюючи всі сфери людської діяльності, включаючи туризм та його складові. Для багатьох учасників ринку у результаті виявляється вигідно і перспективно існувати в цифровому просторі, оскільки сучасне ефективне управління бізнесом вже неможливе без переходу від застарілих систем та підходів на новітні інноваційні рішення.

Проведене нами дослідження спрямоване на підтвердження актуальності та доцільності діджиталізації готельно-ресторанну сферу в Україні. Відзначено, що наразі не існує єдиного визначення поняття «діджиталізація», а різноманітність його тлумачень пояснюється контекстом застосування, категоріями осіб, які давали визначення, та кінцевою метою надання. Проте, процес діджиталізації сприймається як використання цифрових технологій, щоб оптимізувати та автоматизувати бізнес-процеси, покращити комунікації зі споживачами та підвищити ефективність господарської діяльності

Досліджено, що у сучасному готельно-ресторанному бізнесі сучасні технології відіграють ключову роль у покращенні ефективності та якості обслуговування. Шляхом впровадження передових практик та інноваційних рішень підприємства здатні привертати увагу клієнтів, підвищувати їхнє задоволення та забезпечувати конкурентну перевагу на ринку. Розумне та раціональне застосування новітніх технологій дозволяє досягати найкращих результатів у готельно-ресторанній галузі.

Виявлено, що питання впровадження сучасних технологій у готельно-ресторанному бізнесі є давно актуальним для багатьох країн світу. Суспільство, яке активно використовує цифрові технології, виявляє нові потреби та можливості для людей у всіх сферах життя і професійній діяльності. Для тих, хто займається підприємницькою діяльністю у готельно-

ресторанному бізнесі, важливо бути в курсі останніх технологічних тенденцій, оскільки конкуренція в цій галузі надзвичайно висока. Цифрові інноваційні технології є двигуном зростання та створення нових робочих місць у всіх галузях економіки, охоплюючи як найменші традиційні підприємства, так і новітні високотехнологічні виробництва, які все частіше з'являються сьогодні на ринку. Це сприятиме економічному зростанню, поліпшенню умов життя населення та спрощенню управління бізнесом. Для України такий розвиток буде означати, насамперед, стабільніше політичне середовище та значний прогрес у напрямку соціальної та економічної модернізації.

На сьогоднішній день в Україні спостерігається досить швидкий розвиток цифрових інновацій, що призводить до стрімкого просування цифрових технологій у всіх галузях економіки. Завдяки цифровим інноваціям, готельно-ресторанна індустрія в Україні також зазнала значних змін протягом останніх 20-25 років.

Встановлено, що серед проблем, пов'язаних із діджиталізацією готельно-ресторанної сфери України галузі, можна виокремити, по-перше, недостатній рівень інформаційної грамотності серед менеджерів, який ускладнює ефективне впровадження цифрових інструментів. Також до перешкод у впровадженні діджиталізації відноситься недооцінка важливості постійного оновлення інформації, що поширюється через Інтернет підприємствами. Додатково, існує ризик системних помилок у роботі програм автоматизації управління закладами даної галузі, що можуть спричинити недовіру користувачів на початкових етапах впровадження. Також необхідно відзначити відсутність державної електронної системи, яка забезпечувала б суб'єктів туристичної діяльності необхідною оперативною інформацією.

Незважаючи на виявлені недоліки, діджиталізація лишається перспективним напрямом, і для забезпечення розвитку галузі потрібно прийняти ряд заходів. Серед них визначено найважливіші: залучення підтримки готельно-ресторанної сфери з боку державної та місцевої влади, забезпечення захисту інвестицій як міжнародних, так і державних, розвиток

інформаційного та технічного забезпечення, сприяння інноваційному підприємництву, збільшення конкурентоспроможності даної сфери, а також створення системи підготовки та перекваліфікації працівників.

Таким чином, впровадження цифрових технологій є ключовим фактором успіху як для міжнародного, так і для українського бізнесу. У періоди пандемії та військового діджиталізація стає єдиним надійним шляхом для багатьох українських компаній для збереження стійкості і продовження активного розвитку. Завдяки діджиталізації бізнес набуває значної конкурентоспроможності на глобальному ринку, відкриваючи для себе нові можливості. З часом цифрова трансформація охопить всі галузі економіки, і підприємці повинні бути готові до цих змін. Цей процес має потенціал оптимізувати як основні бізнес-процеси, так і допоміжні, пов'язані з управлінням, і для України він стане важливим кроком у вирішенні найактуальніших проблем в умовах військового конфлікту.

Діджиталізація сприятиме більш раціональному використуванню ресурсів підприємства готельно-ресторанної сфери, зниженню потреби в кадрах та фінансах, автоматизації частини процесів, збільшенню обсягів продажів і покращенню комунікації з клієнтами. На сьогоднішній день доступно безліч унікальних цифрових інструментів, серед яких можна обрати саме той, що найкраще підходить для цифрової трансформації власного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Беляк А.О. Вплив тенденцій цифровізації на розвиток суб'єктів господарської діяльності сфери гостинності. *Електронне наук. фах. видання з економ. наук «Modern Economics»*. 2022. №35. С. 23-28. URL: <https://modecon.mnau.edu.ua/issue/35-2022/beliak.pdf> (дата звернення: 11.05.2024)
2. Бондар С.В. Формування стратегії цифровізації суб'єкта готельного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип.60. С. 22-30.
3. Варга В. П. Діджиталізація як один з чинників конкурентоспроможності підприємства. *Ефективна економіка*. 2020. № 8. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=8121> (дата звернення: 10.05.2024)
4. Волонтир Л. О. Діджиталізація як основний фактор розвитку готельноресторанного бізнесу. Цифрова економіка як фактор інновацій та сталого розвитку суспільства: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. 2-3 грудня 2021. С.3-5. URL: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/37029/2/TSEFIRS_2021_Volontyr_L_O-Digitalization_as_the_main_3-5.pdf (дата звернення: 12.05.2024)
5. Гаврилюк І.В. Діджиталізація як основа конкурентоспроможності компанії в сучасних умовах її функціонування. *Економіка бізнесу: виклики діджиталізації та стратегії розвитку*: зб. тез доп. студ. наук.-практ. конф. Тернопіль. 2021. С.22-24. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/ТЕЗИ_друк.pdf (дата звернення: 08.05.2024)
6. Головчук, Ю. О., Худоба, О. М., Боднар, Р. О. Діджиталізація у сучасній індустрії туризму та гостинності: проблеми і перспективні напрями. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2023. №8. URL: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2023-8-12-03> (дата звернення: 15.05.2024)

7. Гросул В.А., Каленік А.В. Особливості формування конкурентної стратегії підприємства ресторанного господарства. Інноваційний потенціал сучасної економічної науки: матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції економічного спрямування. Тернопіль. 2017. С. 13-15. URL: <http://www.economy-confer.com.ua/full-article/2336/> (дата звернення: 16.05.2024)
8. Грибіненко О. Діджиталізація економіки в новій парадигмі цифрової трансформації. Міжнародні відносини. Серія «Економічні науки». 2018. № 16. С. 35–37. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3523 (дата звернення: 10.05.2024)
9. Гудзь О., Федюнін С., Щербина В. Діджиталізація, як конкурентна перевага підприємств. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2019. № 3 (29). С.18–24.
10. Гуренко А.В., Гашутіна О.Е. Напрями розвитку систем управління в умовах діджиталізації бізнесу в Україні. *Економіка і суспільство*. 2018. №19. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2018-19-113> (дата звернення: 09.05.2024)
11. Давидова О. Особливості застосування інновацій у розвиток туристичної галузі України. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Економіка». 2015. № 7. С. 65–69.
12. Давидова О. Ю., Колесникова В. Д. Діджиталізація як драйвер зростання конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу. *Бізнесінформ. Економіка. Інформаційні технології в економіці*. 2022. №12. С. 113-120. URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2022-12_0-pages-113_120.pdf (дата звернення: 10.05.2024)
13. Джеджула О.М., Волонтир Л.О. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності у країнах Євросоюзу. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2021. № 3. URL: <http://socrates.vsau.org/repository/getfile.php/29409.pdf> (дата звернення: 13.05.2024)

14. Диджиталізація XXI століття – як впливають Digital-технології на підприємства готельної індустрії. URL: <https://expertsolution.com.ua/kak-vlijajutdigital-tennologii-na-predprijatijaindustrii-gostepriimstva> (дата звернення: 09.05.2024)
15. Драган В.А. Вплив діджиталізації на ефективність управління та вартість компанії. *Економіка бізнесу: виклики діджиталізації та стратегії розвитку*: зб. тез доп. студ. наук.-практ. конф. Тернопіль. 2021. С.30-32. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/ТЕЗИ_друк.pdf (дата звернення: 07.05.2024)
16. Завадинська О.Ю., Ліфіренко О.С., Довга О.О. Підвищення лояльності клієнтів в закладах харчування готельно-ресторанних комплексів шляхом впровадження інтерактивних електронних систем. *Ефективна економіка*. 2017. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5532> (дата звернення: 13.05.2024)
17. Кащук К. М., Мосійчук І. В., Саух І. В. Сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі: практики та інновації. *Бізнесінформ. Економіка. Інноваційні процеси*. 2023. №6. С.94-99. URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2023-6_0-pages-93_99.pdf (дата звернення: 11.05.2024)
18. Кирилюк І. М., Нещадим Л. М., Благополучна А. Г. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності в умовах сучасних викликів. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2022. Том 2 № 18. С.217-230. URL: <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/aprde/article/view/6114> (дата звернення: 08.05.2024)
19. Коляденко С. В. Вплив цифрової економіки на глобалізацію. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2020. № 2. С. 104-118.
20. Король С., Польовик Є. Діджиталізація економіки як фактор професійного розвитку. *Modern Economics*. 2019. №18. С. 67–73. URL:

- <http://217.77.213.157:8080/jspui/bitstream/123456789/6619/1/korol.pdf> (дата звернення: 09.05.2024)
- 21.Кравчук О.П. Дослідження сучасних тенденцій цифровізації бізнесу в Україні. *Економіка бізнесу: виклики діджиталізації та стратегії розвитку*: зб. тез доп. студ. наук.-практ. конф. Тернопіль. 2021. С. 51-53. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/ТЕЗИ_друк.pdf (дата звернення: 11.05.2024)
- 22.Міщук Б.І. Роль діджиталізації у розвитку бізнес-організацій. *Економіка бізнесу: виклики діджиталізації та стратегії розвитку*: зб. тез доп. студ. наук.-практ. конф. Тернопіль. 2021. С.74-76. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/ТЕЗИ_друк.pdf (дата звернення: 11.05.2024)
- 23.Морохович, В., Морохович, Б. (2023). Digital технології – важливий фактор розвитку ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації/ 2023/ № 6(1). С. 27–36. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/278469>* (дата звернення: 12.05.2024)
- 24.Олійник О.В., Шестакова, А.В, Ярмолюк Д.І. Напрями цифровізації ресторанного бізнесу. *Економіка, управління та адміністрування*. 2023. №1(103). С.15-22.
- 25.Паращич М.І., Ноджак Л.С. Діджиталізація та її роль у діяльності українських підприємств. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку*. 2022. № 2 (8). С.192-200. URL: https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journalpaper/2022/dec/29528/220972_maket-196-204.pdf (дата звернення: 10.05.2024)
- 26.Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3612> (дата звернення: 14.05.2024)
- 27.Семилітко Д. Діджиталізація в дії: як цифрова трансформація бізнесу впливає на успіх компанії. *Аудитор України*. 2019. № 5. С. 76–79.

28. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес. 2020. URL: <https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjuyut-restorannij-biznes/> (дата звернення: 10.05.2024)
29. Феленчак Ю. Б., Шевчук І. Б. Нові напрями використання інформаційно-комунікативних технологій у сфері туризму. Інфраструктура ринку. 2019. № 36. С. 69–75
30. Digital transformation in the hospitality industry driving servitization. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/digital-transformation-facilitating-servitization> (дата звернення: 12.05.2024)
31. SERVIO HMS – програмне рішення для готельного та ресторанного бізнесу. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/servio-pos-modul> (дата звернення: 18.05.2024)
32. Trends and challenges of digital transformation in the hospitality sector. URL: <https://en.blog.mrsuricate.com/tendances-d%C3%A9fis-transformation-num%C3%A9rique-secteur-h%C3%BAtellerie-restauration> (дата звернення: 10.05.2024)
33. Wynn, M.; Lam, C. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality Industry. Systems. 2023. №11. URL: <https://www.mdpi.com/2079-8954/11/10/501> (дата звернення: 10.05.2024)
34. Zhu J, Wang Y., Cheng M. Digital Transformation in the Hospitality Industry. Boston hospitality review. 2021. URL: https://www.researchgate.net/publication/355272543_Digital_Transformation_in_the_Hospitality_Industry (дата звернення: 13.05.2024)

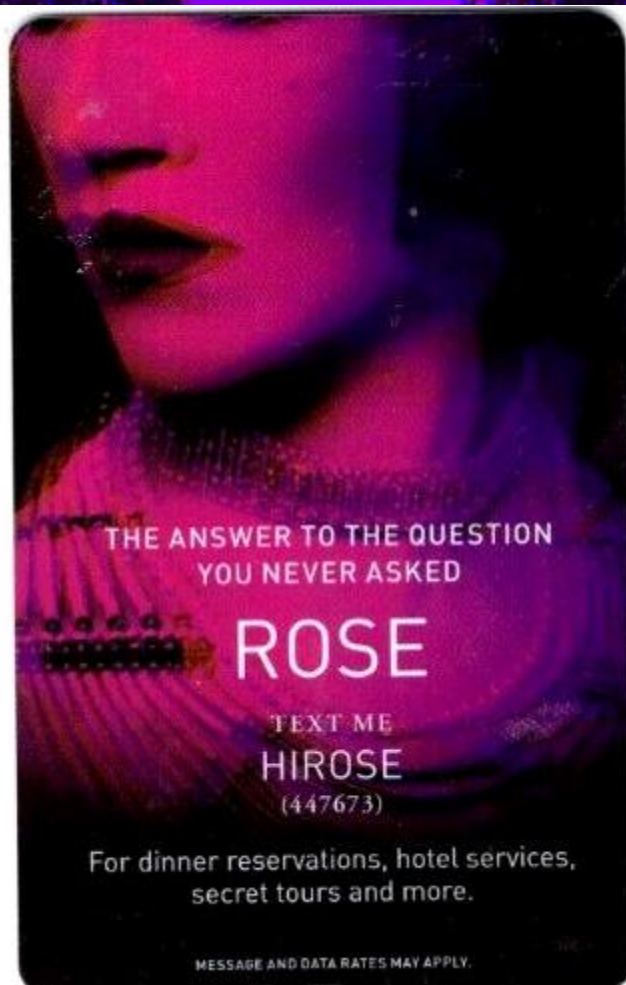
ДОДАТКИ

Додаток А

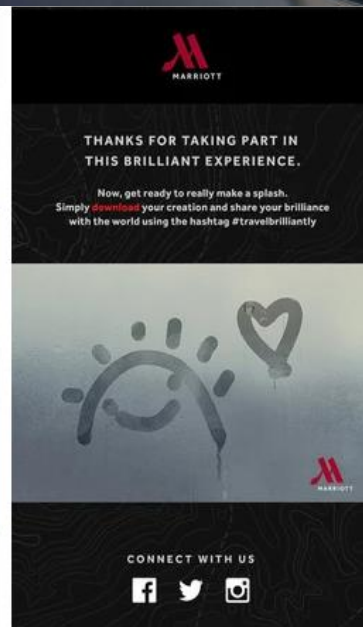
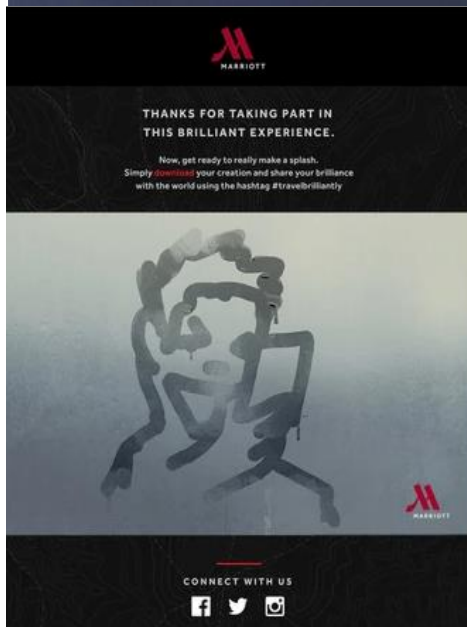
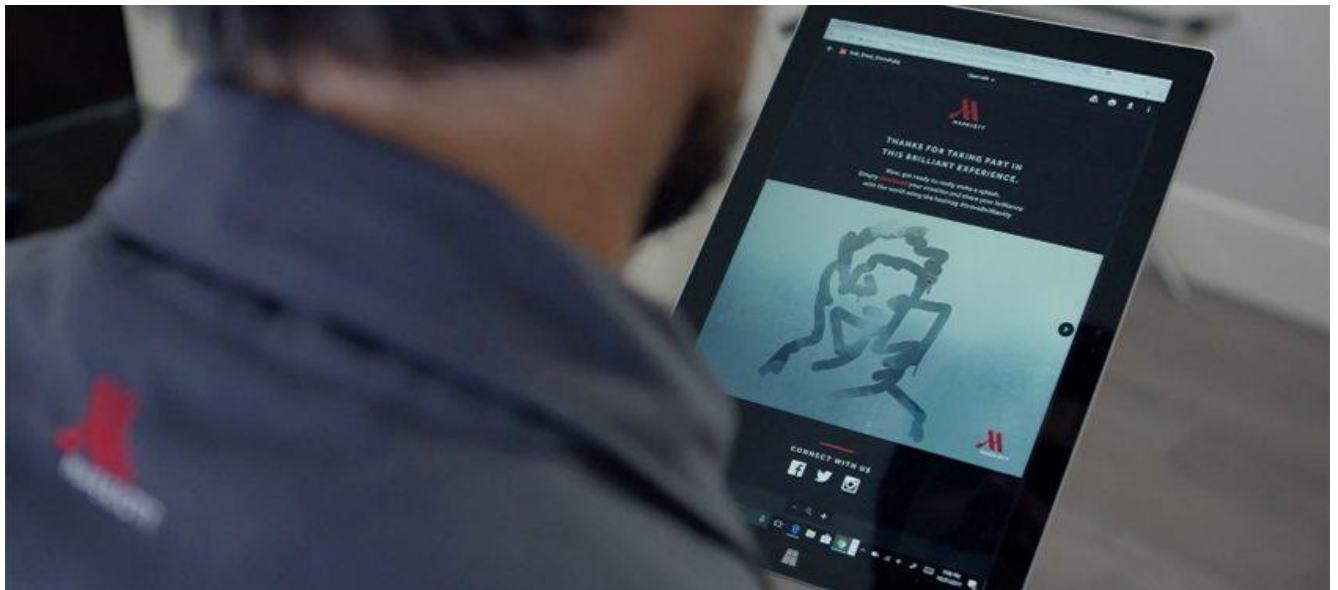
Робот-консьєрж Сонніє у мережі готелів Hilton



Віртуальний помічник Rose у готелі The Cosmopolitan Las Vegas



Технологія Splash of Brilliance



РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Діджиталізація готельно-ресторанного бізнесу в Україні»

для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

студента спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Шкробанець Ірина Василівна

(ППІ студента)

Рецензент: Швабрак Олена, виконавець
директорка ресторану „Шеф-клуб“

(науковий ступінь, вчене звання, посада, ППІ рецензента)

Зміст кваліфікаційної роботи послідовний та логічний з аргументованими фактами. Важливою складовою у кваліфікаційній роботі є наведені пропозиції та шляхи удосконалення діджиталізації в готелях та ресторанах України.

Також в роботі наведений приклад готелю в Україні де є запроваджена система діджиталізації, та наведено приклади її використання. Загалом робота має теоретичний характер, про те є визначені основні методи діджиталізації, зосереджено увагу на особливостях розвитку, та проаналізовано ефективність використання діджиталізації в готельно-ресторанному бізнесі.

Вважаю, що тема дослідження розкрита повністю. Загалом кваліфікаційна робота студента Ірини Василівни заслуговує оцінки «відмінно».

Рецензент



Олена Швабрак

«04» червня 2024 р.

Відгук

на кваліфікаційну роботу

«Діджиталізація готельно-ресторанного бізнесу в Україні» для

здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

студента спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Шкробанець Ірина Василівна

(ППП студента)

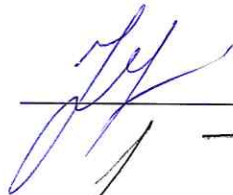
Студенткою визначено сутність поняття діджиталізації, проаналізовано іноземний та вітчизняний досвід застосування діджиталізації у готельному бізнесі, визначено основні проблеми діджиталізації, встановити перспективи та шляхи удосконалення діджиталізації у готельному бізнесі в Україні. Важливим аспектом у кваліфікаційній роботі є наведені пропозиції та шляхи удосконалення діджиталізації в готелях України, такі як: впровадження цифрових технологій, залучення підтримки готельно-ресторанної сфери з боку державної та місцевої влади, забезпечення захисту інвестицій як міжнародних, так і державних, розвиток інформаційного та технічного забезпечення, сприяння інноваційному підприємництву, збільшення конкурентоспроможності даної сфери, а також створення системи підготовки та перекваліфікації працівників.

Аналіз поставлених завдань виконано на достатньому рівні, адже пропозиції та шляхи удосконалення діджиталізації в готелях та ресторанах носять теоретичний характер. Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Оформлення кваліфікаційної роботи відповідає методичним вимогам, список використаних джерел оформлено відповідно до рекомендацій. Календарний план виконання роботи виконано вчасно. В підсумку кваліфікаційна робота студента Ірини Василівни допущена до захисту.

Студент

Науковий керівник

«03» червня 2024 р.



Ірина ШКРОБАНЕЦЬ



Василь КАСЯНЧУК



метадані

Заголовок

Діджиталізація готельно-ресторанного бізнесу в Україні

Автор

Шкробанець Ірина Науковий керівник / Експерт

підрозділ

King Danylo University

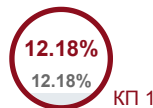
Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про **МОЖЛИВІ** маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

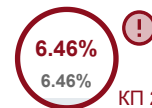
Заміна букв		4
Інтервали		0
Мікропробіли		20
Білі знаки		23
Парафрази (SmartMarks)		168

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

**25**

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

**14441**

Кількість слів

117912

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Цифрова трансформація: передумови, тенденції, ризики та загрози 6/23/2022 University (Відділ організації наукової роботи)	71	0.49 %
2	https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2023-6_0-pages-93_99.pdf	57	0.39 %
3	Головчук_Худоба_Боднар_стаття_SP.docx 7/1/2023 Research and Educational Innovation Center for Social Transformations (Research and Educational Innovation Center for Social Transformations)	52	0.36 %

4	Головчук_Худоба_Боднар_стаття_SP.docx 7/1/2023 Research and Educational Innovation Center for Social Transformations (Research and Educational Innovation Center for Social Transformations)	52	0.36 %
5	https://www.ua-referat.com/uploaded/2-viznachennya-rivnya-finansovo-ekonomichnoyi-bezpeki-at-polta/index1.html	44	0.30 %
6	Цифрова трансформація: передумови, тенденції, ризики та загрози 6/23/2022 University (Відділ організації наукової роботи)	44	0.30 %
7	Головчук_Худоба_Боднар_стаття_SP.docx 7/1/2023 Research and Educational Innovation Center for Social Transformations (Research and Educational Innovation Center for Social Transformations)	40	0.28 %
8	Головчук_Худоба_Боднар_стаття_SP.docx 7/1/2023 Research and Educational Innovation Center for Social Transformations (Research and Educational Innovation Center for Social Transformations)	40	0.28 %
9	Головчук_Худоба_Боднар_стаття_SP.docx 7/1/2023 Research and Educational Innovation Center for Social Transformations (Research and Educational Innovation Center for Social Transformations)	40	0.28 %
10	Головчук_Худоба_Боднар_стаття_SP.docx 7/1/2023 Research and Educational Innovation Center for Social Transformations (Research and Educational Innovation Center for Social Transformations)	40	0.28 %

з бази даних RefBooks (0.48 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
джерело: Paperity			
1	Directions of the restaurant business digitalization Олійник Оксана Вікторівна, Ярмолюк Діна Іванівна, Шестакова Анна Валеріївна;	27 (2)	0.19 %
2	Digital Technologies as an Important Factor of the Restaurant Business Development Богдан Морохович, Василь Морохович;	21 (1)	0.15 %
3	Digitalisation as a Factor of Service Sector Development Опар Наталія, Нішко Богдана;	21 (2)	0.15 %

з домашньої бази даних (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
---------------------	-----------	--	--

з програми обміну базами даних (6.52 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Головчук_Худоба_Боднар_стаття_SP.docx 7/1/2023 Research and Educational Innovation Center for Social Transformations (Research and Educational Innovation Center for Social Transformations)	424 (10)	2.94 %
2	Цифрова трансформація: передумови, тенденції, ризики та загрози 6/23/2022 University (Відділ організації наукової роботи)	199 (6)	1.38 %

3	Пукач.doc 3/19/2024 Publishing House "Helvetica" (Видавничий дім "Гельветика")	123 (7)	0.85 %
4	Розробка стратегії розвитку ресторану в умовах диджиталізації 5/29/2023 Kharkiv National University of Economics named after S.Kuznets (KNUE) (KNUE)	86 (5)	0.60 %
5	Тумофіїєва.pdf 5/13/2024 Odessa National Economic University (Odessa National Economic University)	25 (2)	0.17 %
6	Обґрунтування перспектив діджиталізації ресторанного бізнесу в Україні.docx 5/17/2023 Kharkiv National University of Economics named after S.Kuznets (KNUE) (KNUE)	24 (2)	0.17 %
7	Управління міжнародною конкурентоспроможністю компанії «Netflix.Inc.» 12/12/2022 Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman KNEU (кафедра міжнародної економіки)	15 (2)	0.10 %
8	«Аналіз системи інформаційно-комунікаційного менеджменту організації» 6/4/2023 V. N. Karazin Kharkiv National University (KGNU) (Каразінська школа бізнесу - кафедра управління та адміністрування)	15 (1)	0.10 %
9	Стратегічні напрями розвитку митної справи в Україні 12/6/2023 National University "Zaporizhzhia Polytechnic" (Кафедра "Економіка та митна справа")	10 (1)	0.07 %
10	КМР Суєтіна ЦВ-601_05.12.2022_на плаг.docx 12/6/2022 Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman KNEU (кафедра національної економіки та публічного управління)	10 (1)	0.07 %
11	Сорочак_ЛуцакВ.docx 6/16/2020 Vasyl Stefanyk Precarpathian National University (VSPNU) (Факультет природничих наук)	10 (1)	0.07 %

з Інтернету (5.19 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2023-6_0-pages-93_99.pdf	174 (10)	1.20 %
2	https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2022/dec/29528/220972market-196-204.pdf	142 (10)	0.98 %
3	http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/8_2020/156.pdf	66 (3)	0.46 %
4	http://www.economy.in.ua/pdf/11_2018/13.pdf	58 (5)	0.40 %
5	https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/12768/1/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%20%D0%97%D1%83%D0%B1%D0%BE%D0%B2%D0%B0.docx	54 (5)	0.37 %
6	https://www.ua-referat.com/uploaded/2-viznachennya-rivnya-finansovo-ekonomichnoyi-bezpeki-at-polta/index1.html	44 (1)	0.30 %

7	http://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/8662/1/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D0%B8%20%D0%86%D0%86%20%D0%9C%D0%9D%D0%9F%20%D0%86%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84_29%20%D0%B6%D0%BE%D0%B2%D1%82_2020-%20%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%82%D0%B0%D0%B2_%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%96%D1%82%D0%B5%D1%85.pdf	39 (1)	0.27 %
8	http://ir.polissiauniver.edu.ua/bitstream/123456789/14159/3/Masliuk_AV_KR_T_2023.pdf	33 (1)	0.23 %
9	http://confmanagement.kpi.ua/proc/article/view/201186/0	30 (3)	0.21 %
10	https://science.kname.edu.ua/images/dok/konferentsii/2020konf/12_13_11_.pdf	20 (2)	0.14 %
11	http://194.44.152.155:8080/bitstream/123456789/12647/1/6121-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-17086-1-10-20220630.pdf	19 (2)	0.13 %
12	https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/05/12.-vplyv-inovats.-zmin-na-roz-k-susp.-s.-5.pdf	18 (1)	0.12 %
13	http://phd.znu.edu.ua/page//dis/08_2020/Strutynska_dis.pdf	18 (1)	0.12 %
14	https://urveda.ru/kursova/prava-ta-svobodilyudini-v-ukraini/	12 (1)	0.08 %
15	https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/91980/1/Makarova_bac_rob.pdf	11 (1)	0.08 %
16	http://www.economy.in.ua/pdf/11_2018.pdf	6 (1)	0.04 %
17	https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/ucoopconf_2023-3.pdf	5 (1)	0.03 %

Список прийнятих фрагментів (немає прийнятих фрагментів)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗМІСТ	КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
	ЗМІСТ	
	ВСТУП.....	
	РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	
	1.1 Сутність поняття діджиталізації.....	
	1.2. Діджиталізація як основний чинник розвитку готельної та ресторанної галузей.....	
	1.3. Роль інноваційних цифрових технологій в індустрії гостинності.....	
	Висновки до розділу 1.....	
	РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ДОСЛІДЖЕННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ.....	
	2.1. Іноземний досвід застосування діджиталізації у готельно-ресторанній сфері.....	
	2.2.Аналіз використання цифрових технологій у закладах готельно-ресторанного бізнесу в Україні.....	
	2.3. Вплив діджиталізації на бізнес-процеси та оцінка її ефективності у діяльності готелів та ресторанів.....	
	Висновки до розділу 2.....	
	РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО УКРАЇНИ.....	
	3.1. Проблеми запровадження діджиталізації у готельно-ресторанному бізнесі.....	
	3.2. Перспективи та шляхи удосконалення діджиталізації готельно-ресторанного господарства в Україні.....	
	Висновки до розділу 3.....	
	ВИСНОВКИ.....	
	СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	
	ДОДАТКИ.....	

ВСТУП

Актуальність. Цифрова трансформація, або діджиталізація, вже стала не лише необхідністю, але й невід'ємною частиною нашого повсякденного життя, проникаючи в усі сфери людської діяльності, включаючи туризм. Життя в цифровому просторі стало вигідним вибором для багатьох, відкривши великі можливості для розвитку. Сьогодні сучасне ефективне управління бізнесом стає неможливим без трансформації застарілих систем та підходів.

Останні роки відзначаються стрімким розвитком діджиталізації, яка стала ключовою темою для різних галузей, включаючи сферу