

УДК 004.9:338.486.2

Зікій Н.Л.

к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Ларік А.А.

студентка ФРГТБ 3 курсу 4 групи

Державний торговельно-економічний університет

м. Київ, Україна

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Сучасний готельно-ресторанний бізнес відзначається стрімкими змінами та конкурентним середовищем, що вимагає постійного адаптування. Для успішного розвитку цього сектору необхідно зосередитися на використанні інноваційних технологій, сталому розвитку, збалансованому підході до гостьового обслуговування та розвитку унікальних концепцій, спрямованих на задоволення потреб сучасних споживачів. Готельно-ресторанний бізнес

динамічно змінюється в залежності від змін в попиті споживачів та від технологічного прогресу. Технологічний прогрес відіграв значну роль як в процесі управління, так і в процесі обслуговування. Безконтактні платежі стали більш популярними в роздрібній торгівлі, а в готелях, ресторанах і аеропортах з'явилися мобільні реєстрації. Багато з цих технологій мають широке застосування, оскільки вони допомагають оптимізувати ряд процесів і скоротити час очікування. Необхідно дотримуватися не лише останніх технологічних тенденцій у сфері гостинності, але й бути відкритими до постійних змін у цій галузі, оскільки конкуренція в ній висока, і ті, хто не адаптується, відстають від інших [242-243]. Технології можуть допомогти компаніям оптимізувати свої процеси, скоротити витрати, зменшити навантаження на персонал, збільшити потенційний дохід і покращити обслуговування клієнтів. Застосування новітніх технологій дозволяє підвищити точність роботи до такого рівня, якого важко було б досягнути за допомогою людини. Технологічні рішення можуть зробити роботу більш керованою та легшою для задоволення потреб все більш вимогливого споживача, наприклад, використання чат-ботів зі штучним інтелектом (AI) покращують якість обслуговування, мобільне замовлення підвищує ефективність обслуговування, а застосування роботів зменшують навантаження на персонал і мінімізувати витрати на підприємстві.

Чат-боти є особливо корисними для надання швидких відповідей на запитання, навіть коли персонал недоступний.

Використання віртуальної реальності (VR) у готельно-ресторанному бізнесі є цікавим інноваційним рішенням: готелі пропонують віртуальні тури для потенційних гостей, дозволяючи їм оглянути номери та готельні зручності перед бронюванням; а ресторани створюють віртуальні екскурсії, під час яких клієнти можуть поринути в атмосферу закладу та побачити технологічний процес приготування страв.

Технологія доповненої реальності схожа на технологію віртуальної реальності, проте технологія доповненої реальності створює комфортні умови як при процесі обслуговування, так і при виборі закладу для відпочинку за

допомогою графічних або інформаційних накладень. Можливо розробити програми доповненої реальності, які дають змогу користувачам спрямовувати свої мобільні пристрої на об'єкти, такі як ресторани, з метою перегляду інформації, що стосується відгуків або графіку роботи цих закладів.

Ще одна технологічна тенденція в сфері гостинного менеджменту — «Інтернет речей», або IoT, який передбачає розширення підключення до Інтернету для повсякденних об'єктів, пристроїв і приладів. IoT може бути використаний для автоматизації керування освітленням, кондиціонуванням повітря, засувками та іншими зручностями в номерах готелю. Датчики та камери IoT допомагають підвищити рівень безпеки в готелях, сповіщаючи персонал про події, такі як витік води або незаконний вхід. Також IoT допомагає готелям ефективно керувати енергоспоживанням, вимикаючи освітлення та системи кондиціонування, коли нікого немає в номері.

Електронні системи платежів і безконтактні технології надають можливість гостям розраховуватися безготівково, використовуючи мобільні платіжні системи або карти з чіпами.

Робототехніка є відносно новою розробкою в довгій історії технологічного прогресу в готельному бізнесі. Використання роботів є привабливим для клієнтів та сприяє формуванню іміджу закладу як сучасного та інноваційного. Застосування роботів зменшує потребу у ручній праці, що, в свою чергу, дозволяє зменшити витрати на оплату заробітної плати персоналу.

Для контролю доступу та забезпечення безпеки гостей використовують біометричні системи, такі як відбиток пальця або розпізнавання обличчя.

Сучасний ресторан не може обійтись без QR-меню. Це зручний інструмент, який полегшує комунікацію з гостями та допомагає поліпшити клієнтський сервіс.

Використання технологій, таких як 3D друкування їжі та молекулярна кухня, відкриває нові можливості для гастрономії. 3D друкування їжі дозволяє створювати складні форми та структури, а молекулярна кухня використовує науку для створення унікальних текстур і смаків. Ці технології можуть змінити

спосіб приготування та подачі їжі, розширюючи можливості шеф-кухарів і ресторанів.

Сьогодні готельно-ресторанний бізнес переживає період інтенсивних змін, вплив яких відчутний у всіх процесах діяльності підприємств. Застосування технологічних інновацій підвищує якість обслуговування, встановлює контакт та покращує взаємодію з потенційним гостем, формує враження інноваційності закладу у споживача, оптимізує процес управління підприємства в цілому [249-250]. Готельно-ресторанна сфера має потенціал для успішного розвитку, але це можливо лише за умови адаптації до змін та постійної орієнтації на задоволення потреб вимогливого сучасного гостя.

Література:

1. Гуштан Т.В. Особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах. *Наукові записки Львівського університету бізнесу і права*, (37), С. 242-250.
2. Маріке Віссе. Тенденції гостинності: Останні тенденції індустрії гостинності. URL: <https://www.revfine.com/hospitality-trends/>
3. Упасана Гупта. Роботи в готельно-ресторанному бізнес». URL: <https://timesofindia.indiatimes.com/readersblog/robotics-in-the-hospitality-industry/robotics-in-the-hospitality-industry-52145/#>