

УДК 379.851:004.928

Каптюх Т.В.

старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

ЕФЕКТИВНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Сучасною тенденцією готельно-ресторанного бізнесу є інформатизація виробничих бізнес-процесів та процесів, пов'язаних з наданням послуг. Перш за все, цифровізація безпосередньо впливає на основну діяльність підприємств, але стрімкий розвиток інформаційних технологій сприяв цифровізації й різних видів діяльності підприємств. Сучасна готельна індустрія – це галузь із дедалі гострішою конкуренцією на ринку готельних послуг. Незважаючи на складний стан ринкових відносин в Україні під час війни, конкуренція досі є сильним стимулом для вдосконалення діяльності готелів.

Підприємства готельного бізнесу є одними з головних гравців, які формують та забезпечують соціально-економічний розвиток України. Ця галузь, ймовірно, є найперспективнішою та найбільшою сферою послуг, що має приносити компаніям значні прибутки.

Оскільки конкуренція в бізнесі зростає з кожним роком, створюються інформаційні системи для управління відносинами з клієнтами. Такий інструмент управління – це філософія та бізнес-стратегія, спрямована на побудову сталого бізнесу, в основі якого лежить клієнтоорієнтований підхід. Бізнес не може успішно працювати без використання сучасних інформаційних технологій, а нові реалії передбачають нові пріоритети та вимагають нових підходів до управління.

Сьогодні готельний бізнес потребує зміни автоматизованих систем управління підприємствами гостинності. Вимоги клієнтів стають все більшими і більшими, а жорстка конкуренція вимагає від готелів швидкого реагування на всі коливання ринкової ситуації. Застосування сучасної інформаційної системи, яка взаємодіє з клієнтами, може підвищити

ефективність вирішення завдань, починаючи від продажу, бронювання, прийому та розміщення, організації зустрічей і банкетів, управління відносинами з клієнтами, надання повних даних для фінансового контролю та управління, облік діяльності підприємства. Прикладне програмне забезпечення здатне розглядати показники діяльності готелю в різних зрізах, з гнучкими можливостями деталізації інформації.

Сучасні інформаційні технології швидко впроваджуються в готельний бізнес, максимально розширюючи можливості задоволення найрізноманітніших потреб гостей і підвищуючи рівень якості.

Інформаційні технології розвиваються в напрямку більшої доступності, нижчої вартості, соціалізації, інтерактивності та глобальної присутності. Тому інформатизація перестала бути синонімом високої вартості, а в довгостроковій перспективі призведе до втрати переваг і прибутків. Тому українським підприємствам гостинності варто спробувати адаптуватися до нових умов інформаційної економіки, підвищити якість обслуговування та переорієнтувати діяльність на людей для задоволення їхніх потреб.

Загалом кажучи, сфера готельного бізнесу та громадського харчування – це галузь, яка працює на благо людей і задовольняє їхні власні потреби. Це потужний механізм, який постійно розвивається і виходить на рівень провідних сфер соціально-економічного життя країни.

Впровадження сучасних інформаційних технологій забезпечить установи необхідними потребами, а інтерес до компаній збільшиться. Бізнес-стратегія будь-якого закладу готельно-ресторанного бізнесу вимагає саме таких маневрів. У свою чергу, це допоможе побудувати тісний зв'язок з клієнтом, надавши інформацію про його пріоритети, переваги та побажання щодо обслуговування ресторану.

Максимально задовольнивши споживача, компанія зможе розраховувати на те, що в майбутньому клієнт вибере саме цей заклад, а може стати частим гостем, зробивши хорошу рекламу серед знайомих і колег. Якщо використовувати сучасні інформаційні системи для взаємодії з клієнтами, то можна буде підвищити ефективність вирішення завдань: від організації продажу, бронювання, прийому та розміщення, зустрічей і банкетів і управління взаємовідносинами з клієнтами до забезпечення фінансового контролю і управлінський облік подій підприємств повні дані.

Тому керівництво готельного бізнесу розуміє, що впровадження сучасної інформаційної системи в готельному бізнесі забезпечить конкурентну перевагу на ринку, збільшить частку ринку, знизить загальні витрати, покращить процеси обслуговування, підвищить ефективність індивідуальних підрозділів і готелю в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Янчук Т. В., Любінчак К. Р., Вовколуп А. Ю. Ефективність упровадження маркетингових технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2022. №29. С. 176-179.