

Фесак Є.М., бакалавр
Київський національний
університет технологій та дизайну
Колісниченко Т.О., к.т.н., доцент
Київський національний
університет технологій та дизайну

СУЧАСНІ ЗАКОНОМІРНОСТІ УПРАВЛІННЯ ТА ЦИФРОВА ЕКОНОМІКА В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ

Цифровий світ швидко розвивається та набирає обертів, він постійно змінюється і розширюється оскільки віртуальна реальність може змінити громадську думку, роблячи штучну реалістичність. Сьогодні деякі сектори економіки активно беруть участь в інноваційному розвитку.

Розвиток цифрової економіки в Україні є дуже актуальним оскільки найближчим часом цифрові технології стануть життєво необхідні для підтримки ринку високотехнологічного виробництва [1].

Що взагалі таке цифрова економіка?

Згідно з висловлюванням Володимира Михайлова – технічного директора IT-Enterprise, цифрова економіка - це штучний інтелект, роботизація, електронні гроші, промислова біологія, обробка великих масивів даних, безпілотний транспорт.

Для широкого загалу «цифрова економіка» означає новий рівень цифрових сервісів. А для промислових підприємств перехід в цифрову економіку отримав визначення в світі як Industry 4.0 – четверта індустріальна революція. Малий і середній бізнес вже так чи інакше працює в інтернеті і здебільшого використовує цифрові методи просування своїх послуг. Але держава і велика промисловість в Україні кардинально відстали. Тому завдання, яке ставить перед нами цифрова економіка сьогодні – впровадити цифрові технології у виробництво, освіту, медицину.[2]

У цій ситуації необхідно зосередитися на вивченні можливостей використання цифрових технологій в туризмі і гостинності які швидко розвиваються. Щоб визначити роль інформаційних інновацій в секторі

гостинності, були застосовані такі методи і підходи як: систематизація, аналіз та синтез, конкретизація і узагальнення, порівняльний аналіз, збір інформації та спостереження.

Можливості систем управління об'єктами розміщення (PMS):

Розширені можливості реєстрації заїзду / від'їзду:

- надавання послуг в будь – який час і з будь-якої точки за допомогою інтернет– з'єднання з використанням мобільного хмарного центру;
- немає необхідності цілодобової присутності персоналу безпосередньо на стійці реєстрації.

Підвищення рівня і якості обслуговування номерів:

- миттєва доставка інформації на мобільні пристрої персоналу про звільнених кімнатах після виїзду відвідувачів;
- цілодобове управління обслуговуванням номерів, щоб номери завжди були чистими.

Інтеграція бек-офісних систем – інтеграція управлінських і фінансових процесів: інформація про виставлені рахунки, отримання платежу, кредиторська або дебіторська заборгованість і т.д.).

Ефективна система розподілу номерів:

- збільшити заповнюваність кімнат через оновлення інформації в режимі онлайн про доступні номери;
- рост прямих продажів через власний сайт.

Системи управління об'єктами розміщення або PMS (Property Management System), призначені для автоматизації роботи персоналу готелю і зниження витрат.

PMS є інтегрованою системою операцій, яка дозволяє власнику або менеджеру автоматизувати всі цикли обслуговування клієнтів і всі бізнес процеси в готелі: від послуги покоївки до складання повної фінансової звітності та статистичні дані. Крім того, цей клас систем доповнюється

функціями автоматичної синхронізації з Global Distribution System (GDS), які дозволяють агентствам робити бронювання вже відразу в готелі.

Системи засновані на PMS і хмарних платформах, включаючи мобільні пристрої, пропонують своїм клієнтам інноваційний спосіб взаємодії з гостями, що допомагає зменшити виплати на купівлю спеціалізованого комп'ютерного обладнання та IT-послуги. Також виправлення помилок в цих системах робиться автоматично, що економить власникам готелів гроші і час.

Здатність користуватися з будь-якого комп'ютера чи мобільного телефону, з будь-якого місця з підключенням до Інтернету, а також можливість безпечного зберігання даних на віддалених веб-серверах зробила хмарну технологію досить цікавою моделлю для розробників програмного забезпечення в секторі гостинності. Також слід підкреслити, що спеціальні програми, розроблені, як окремими готелями, так і великими готельними операторами, дійсно відкривають новітні можливості спілкування з клієнтами, що безсумнівно підвищує їх лояльність.

Виходячи з вищесказаного можна винести, що процес інноваційного розвитку готельної справи необхідний, та ефективно втручання інноваційних підходів в секторі гостинності забезпечує йому динамічний розвиток і конкурентоспроможність, як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринку.

Література:

1. Овер'янов М.А., Євтушенко С.Н., Кочеткова Є.Ю. Цифрове суспільство: нові виклики. *Економічні стратегії*. 2016. Т. 18. №7(141). С.90-91.

2. Ліскович М. Україна переходить на "цифрову економіку". Що це означає. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2385945-ukraina-perehodit-na-cifrovu-ekonomiku-so-ce-oznachaє.html>.

3. Сгинбекова А.С. Цифрова економіка: поняття, перспективи, тенденції розвитку. *Теорія. Практика. Інновації: міжнародний науковий журнал*. 2018. №4(28). С.16-24.