

### Література:

1. MIT Supply chain 2020: Special report. Cambridge, MA: MIT Sloan School of Management. 2020. URL: <https://mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/special-report-supply-chain-2020> (дата звернення: 31.01.2023).
2. World Bank. World development report 2020: Trading for development in the age of global value chains. Washington, DC. 2020. URL: <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2020> (дата звернення: 31.01.2023).
3. Haskel J., Westlake S.. Capitalism without capital: The rise of the intangible economy. Princeton, NJ: Princeton University Press. 2018. pp. 278. URL: <http://www.pse-journal.hr/upload/files/pse/2020/1/mihaljek.pdf> (дата звернення: 31.01.2023).
4. Autor D. H., Dorn D. The growth of low-skill service jobs and the polarization of the US labor market. American Economic Review, Vol. 103, No. 5, 2013. pp. 1553—1597.

## ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

О. А. НІКОЛАЙЧУК, канд. екон. наук, доцент, зав. кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва

А. С. БАДЕГА, здобувач

*Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, м. Кривий Ріг, Україна*

Кризові явища, які склались в готельній сфері України через пандемію COVID та повномасштабну війну, вимагають пошуку ефективних напрямів вирішення наявних проблем за допомогою дієвих інструментів. Одним з таких інструментів є інформатизація.

У структурі інформаційних технологій готелів значну роль відіграє комплексна автоматизація, що дозволяє бронювати, розраховуватися з гостями та в цілому займатися господарською і управлінською діяльністю. Зарубіжні країни вже досить давно використовують подібні технології, проте вони не дуже актуальні для українського ринку, через: дорогу ціну, складнощі з обслуговування. Через це українські готельєри вимушені займатися розробкою власних систематизованих систем. Але і в цьому напрямку робити це доволі складно, так як підтримка та обслуговування замовлених систем - річ доволі непростя та економічно не вигідна.

Для покращення і спрощення роботи готелей використовують наступні системи:

1. Система автоматизації праці працівників відділу продажів. Дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, вести календар і розклад роботи менеджерів, а також полегшує виконання різних завдань.

2. Система роботи з клієнтами. Проводять повний аналіз розміщення гостей в готелі і видають повну аналітику по кожному з них. Ця система дозволяє побачити, які посередники і турагентства краще за всіх забезпечують «доставку» клієнтів до готелю, а також допомагає прорахувати статистику клієнтів за віком, статтю, соціальним статусом, прибутковістю тощо.

3. Система управління програмами лояльності для клієнтів. Дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати та ін.

4. Система управління заходами готелю. За допомогою цієї технології можна планувати завантаження різних приміщень готелю - її конференц-залів, ресторанів, банкетних залів. Також ці інновації в готельному бізнесі дозволяють створювати оптимальні графіки заходів, забезпечуючи повне завантаження готелю і даючи йому додаткові можливості для заробітку [1].

Система Amadeus призначена для роботи з авто, авіа та готельними сервісами. Amadeus надає можливості для ознайомлення з актуальною інформацією про наявність вільних місць у різних готелях та комплексах. Тут можна дізнатися ціни, типи номерів, місцерозташування, тарифи, є можливості бронювання номерів з автоматичним підтвердженням, можливості отримання будь-якої додаткової інформації. Також плюсами для агентства є наявність адрес та платіжних реквізитів, документи та візи постійних клієнтів [1].

На ряді із Amadeus стоять такі системи, як: Galileo, Sabre і Worldspan. Їх вважають «золотою четвіркою». Ці комп'ютерні системи мають близько 500 тис. терміналів, що знаходяться по всьому світу. Послуги саме цих систем складають 90% ринку. Кожна GDS, хоча і є глобальною, має свою сферу поширення. Для Amadeus - це, передусім, Європа. Система Galileo використовується в 116 країнах світу, більш ніж 45 тисячами агентств, через які можливий доступ до інформації про ресурси. Вона має поширення в США і таких європейських країнах, як Великобританія, Італія, Греція, країни Бенілюкса, Швейцарія, Португалія [2].

Аналіз наявних систем автоматизованого управління готелем на українському ринку показав, що найбільш поширеними є: Fidelio, OPERA, Epitome PMS, «B52 Отель», Servio HMS, ProHotel, SimpleHotel та інші. На сьогодні в Україні з'явилося багато спеціалізованих програм щодо управління готельним бізнесом: програма ULTRA Готель - призначена для таких закладів, як готелі, хостели та готельно-ресторанні комплекси; jSolutions - система управління готелем, хостелом, санаторієм, базою відпочинку та іншими закладами готельного бізнесу, що дозволяє вести комплексний контроль всіх бізнес-процесів закладу; HMS (Hospitality Management System) від компанії LOGUS є основною програмною системою у працюючому готелі, без інтеграції з якою неможливі комплексна автоматизація готелю, управління доходами та аналітика. Саме за допомогою цієї системи здійснюється відображення «життя» гостя в готелі на всіх стадіях: бронювання номера, поселення, виселення. До того ж у ній прописані тарифна політика готелю, робота з контрагентами, групами, грошовий взаєморозрахунок гість – послуга – готель тощо [3].

Отже, узагальнивши все вищеперераховане, можна зробити доволі очевидний висновок: наразі робота готельної сфери без використання інформаційних технологій неможлива. Це пов'язано не тільки з полегшенням і поліпшенням роботи співробітників готелів, а також із залученням якомога більшої кількості клієнтів, організувавши всі необхідні умови і зробивши клієнта постійним гостем.

### Література:

1. Інформаційні технології в готельному бізнесі. URL: [https://studwood.net/1124828/turizm/informatsiyni\\_tehnologiyi\\_gotelnomu\\_biznesi](https://studwood.net/1124828/turizm/informatsiyni_tehnologiyi_gotelnomu_biznesi) (дата звернення: 29.01.2023).
2. Застосування новітніх інформаційних систем управління готелем. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/ryabenka.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/ryabenka.htm) (дата звернення: 29.01.2023).
3. Ніколайчук О. А., Приймак Н. С., Сімакова О. О., Слащева А. В. Інформаційне обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу: сучасний стан та перспективи. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 23. С. 37–42. DOI: [10.32702/2306-6814.2020.23.37](https://doi.org/10.32702/2306-6814.2020.23.37)

## СУЧАСНІ ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ

О. А. НІКОЛАЙЧУК, канд. екон. наук, доцент, зав. кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва  
О. С. КОШЕЛЕНКО, здобувач,  
*Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, м. Кривий Ріг, Україна*

Цифровізація є одним із основних способів, за допомогою яких готельно-ресторанна галузь прагне оптимізувати свої товари та послуги. Опитування керівників глобальної індустрії подорожей і гостинності щодо основних бізнес-пріоритетів компаній у сфері туризму та гостинності у 2020 році засвідчило пріоритетність цифровізації: приблизно 50% респондентів заявили, що «нові технології для кращого обслуговування клієнтів і/або постачальників» були пріоритетом бізнесу. За результатами опитування керівників щодо наявності у персоналі компанії окремої особи або команди, яка безпосередньо відповідальна за цифрову трансформацію, встановлено, що у 84% опитаних закладів у 2020 році в штаті був відповідальний за цифрову трансформацію [1].

Сучасні технічні та інформаційні засоби створюють безліч можливостей для впровадження інновацій як у діяльність готельно-ресторанних закладів, так і в систему їх управління. Наявність у готельно-ресторанних комплексах wi-fi, а також власного сайту вже не є новизною. Широкого поширення набувають технології просування сайту в мережі Інтернет, зокрема в популярних соціальних мережах. Facebook, You Tube та Instagram займають лідерські позиції у використанні для просування реклами. Одним з безкоштовних методів залучення потенційних клієнтів є хештеги. З їх допомогою людина швидше знаходить те, що потрібно. Саме це нововведення 21 століття поширило серед людей звичку «їсти очима» привабливу рекламу ресторанів та готельних комплексів. За допомогою реклами, акцій, розіграшів створюється широке коло потенційних клієнтів. Запроваджуються QR-коди і безготівковий розрахунок. Поширюється мережа закладів з використанням QR-кодів, за допомогою якого