

ДИДЖИТАЛІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ: ПЕРСПЕКТИВИ Й ЗАГРОЗИ

Летуга Т.М., канд. техн. наук, проф.

Сидоренко Д.О., здобувач вищої освіти

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

У сучасному світі процес диджиталізації відіграє ключову роль у розвитку різних сфер бізнесу. Готельно-ресторанний бізнес також постійно вдосконалюється під впливом технологічних зрушень.

В умовах інтеграції України в європейський простір, галузь готельно-ресторанного бізнесу трансформується і диджиталізується відповідно до європейського досвіду.

Основні напрями диджиталізації готельно-ресторанного бізнесу в Україні продемонстровані в таблиці.

**Таблиця – Основні напрями диджиталізації
готельно-ресторанного бізнесу в Україні**

Напрямок	Використання	Приклад технології
QR-кодування	QR-посилання на сторінку закладу з додатковою можливістю замовити послуги через сайт або застосунок закладу.	Poster QR, OddMenu, Choice
Електронна оплата	Можливість оплатити послуги закладу онлайн за допомогою еквайрингу у застосунку чи на сайті закладу.	iPay, Portmone, Mono Shake To Pay
Інтерактивні технології	Надання інформації у приміщенні закладу з електронних пристроїв: планшетів, сенсорних дисплеїв, інтерактивних столів.	Kodisoft, Intboard
Автоматизація внутрішніх процесів	Програми управління закладом: бази даних замовлень та електронні системи обліку.	POS-системи, Cashalot

Диджиталізація готельно-ресторанного бізнесу в Україні може мати як перспективи, так і потенційні загрози.

До перспектив відноситься:

1) Підвищення ефективності та збільшення обсягів обслуговування. Завдяки впровадженню онлайн-систем бронювання та замовлення послуг, гості можуть самостійно зробити замовлення.

2) Зменшення витрат на обслуговування бізнесу. Автоматизація обліку товарів та послуг сприяє зниженню витрат на робочу силу та матеріали, що робить бізнес більш економічно вигідним.

3) Покращення конкурентоспроможності українського готельно-ресторанного бізнесу в порівнянні з європейським. Онлайн-системи дозволяють клієнтам порівнювати ціни і послуги, а також швидко здійснювати бронювання. Це забезпечує зручність для клієнтів, що покращує позиції українського бізнесу на європейському ринку готельно-ресторанних послуг.

Так само є і загрози пов'язані з діджиталізацією, а саме:

1) Кібербезпека. Використання цифрових технологій може збільшити ризик кібератак та витоків конфіденційної інформації, що може завдати шкоди репутації підприємства.

2) Залежність від інтернет-з'єднання. Відсутність стабільного інтернет-з'єднання, що є актуальною загрозою на фоні атак на енергомережу України, може спричинити тимчасову зупинку бізнес-процесів, неможливість доступу до важливої інформації і негативно позначитися на якості обслуговуванні клієнтів.

3) Додаткові витрати на нові технології та навчання персоналу. Бізнес повинен інвестувати в навчання персоналу та нові технології. Це можуть бути значні розміри витрат на початку впровадження діджиталізації.

Отже, диджиталізація готельно-ресторанного бізнесу в Україні надає можливості для розвитку, одночасно стикаючись із викликами. Лише з урахуванням потенційних загроз галузь зможе використовувати переваги диджиталізації, збільшуючи ефективність бізнесу.

Список використаних джерел

1. Rostovtsev S. S. Digital Marketing Tools for Restaurant Business. Вісник Харківської державної академії культури. 2017. № 51. С. 179-186.

2. Чміль Г.Л., Джугташвілі Н.М. Цифровізація управління клієнтським досвідом у готельно-ресторанній індустрії. Бізнес Інформ. 2020. № 8. С. 237-245.