

УДК 338.483.13:392.72:004

Ірина Мендела,
канд. екон. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної
та курортної справи,
Євгенія Мендела,
асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи,
факультет туризму
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

ЕЛЕКТРОННА ГОСТИННІСТЬ: ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ РІШЕНЬ

Цифровізація – це процес використання цифрових технологій у всіх сферах життя, включаючи бізнес, освіту, медицину, науку, культуру та інші. Цифрові технології можуть забезпечувати ефективність, швидкість, точність та доступність у виконанні різноманітних завдань. Цифровізація може мати значний потенціал для розвитку малого та середнього бізнесу. В бізнесі цифровізація означає перехід від традиційних методів до використання електронних пристроїв, програм та онлайн-платформ для підтримки бізнес-процесів, включаючи продажі, маркетинг, фінанси, виробництво та управління. Застосування цифрових технологій може допомогти збільшити ефективність, знизити витрати та покращити конкурентоспроможність підприємств.

Цифровізація може мати значний вплив на галузь гостинності, оскільки вона дозволяє підприємствам забезпечити більш якісний та зручний сервіс для своїх клієнтів. Існують способи, які можуть допомогти підприємствам галузі гостинності зробити крок у цифровому світі:

- **Бронювання та оплата онлайн:** створення веб-сайту або мобільного додатка для бронювання та оплати номерів готелів, столиків у ресторані та інших послуг може забезпечити зручність та швидкість для клієнтів, а також допомогти підприємствам управляти бронюваннями та платежами більш ефективно.

- Використання соціальних медіа та веб-сайту для маркетингу: створення веб-сайту та облікових записів в соціальних мережах для просування послуг та пропозицій може залучити нових клієнтів та допомогти зберігати поточних.

- Використання аналітики та іншого програмного забезпечення для управління даними: використання цифрових інструментів, таких як програмне забезпечення управління відносинами з клієнтами (CRM), може допомогти підприємствам аналізувати дані про клієнтів та відповідати на їхні потреби більш ефективно.

У цілому застосування в роботі платформ дає змогу значно зміцнити взаємовідносини з клієнтом (інформувати та керувати клієнтами в дорозі), продавати більше послуг і підвищувати їхню ціну; підвищувати якість послуг (смартфон як ключ від номеру, реєстрація в готелі через додаток, обмін сповіщеннями з персоналом готелю через додаток), поліпшувати емоційне сприйняття (відмітка, де побували, та сортування фото за відвідуваними місцями, нагадування, вказівки й інструкції в аеропорту, на вокзалі, порту і на борту судна); створювати нові можливості для охоплення клієнтів і розуміння (повідомлення, реклама, відгуки) [2, с.137]. Зважаючи на швидкий розвиток цифрових технологій, їх використання в галузі гостинності може допомогти підприємствам бути більш конкурентоспроможними та забезпечувати якість обслуговування для своїх клієнтів.

Важливим фактором є не лише економія коштів підприємством, а й важливий соціальний ефект привернення уваги громадськості до проблем екології та виховання у відвідувачах нового світогляду та усвідомленого ставлення до предметів використання [1, с.166]. Це може бути зменшення негативного впливу на довкілля: цифрові технології можуть допомогти підприємствам галузі гостинності зменшити негативний вплив на довкілля, наприклад, шляхом впровадження електронних документів та електронних платежів, що зменшує використання паперу та зменшує кількість викидів.

Отже, цифрові технології мають значні можливості для розвитку та покращення індустрії гостинності, забезпечуючи більшу доступність та якість послуг, персоналізований підхід до клієнтів, нові робочі місця та зменшення негативного впливу на довкілля. Однак, варто пам'ятати, що деякі клієнти можуть бути менш впевненими у використанні цифрових технологій, тому важливо забезпечувати їм

альтернативні методи бронювання та обслуговування тощо.

Ключові слова: цифровізація, індустрія гостинності, бронювання, соціальні медіа, соціальний ефект.

Список використаних джерел:

1. Тарасюк В. С. Екологічні інновації в індустрії гостинності. / Тарасюк В. С. // Інновації, тренди та перспективи індустрії гостинності : матеріали I Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 12 грудня 2019 р.).– Львів : ЛТЕУ, 2019.– С. 165–168.

2. Тищенко С.В. Цифрові технології в індустрії гостинності. / Тищенко С.В. // Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка.– 2021.– С. 131–139.