

СУЧАСНІ УПРАВЛІНСЬКІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЇХ ЗАСТОСУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Заграничний О.О., здобувач вищої освіти

*Тонких О. Г., кандидат економічних, доцент, доцент кафедри туризму та
готельно-ресторанного бізнесу КНУТД*

Київський національний університет технологій та дизайну

В теперішніх умовах високої конкуренції, керівники закладів мусять вибудувати менеджмент таким чином, щоб керування рестораном було максимально спрощене та автоматизоване. Кожен керуючий ресторанним бізнесом має своє бачення розвитку, і в залежності від обраної стратегії існують такі види інформаційно-управлінських технологій:

- Зберігаючі. Забезпечують економію коштів, матеріалів та фінансових ресурсів, проте не мають значного впливу на зміни в стані та рівні функціонування підприємства, здійснюють передачу інформації від джерела до отримувача, не несучи відповідальності за зміст переданих даних та їх подальше використання адресатом.

- Раціоналізуючі. Забезпечують використання інформаційного ресурсу.

- Творчі. Створюють нові знання, здійснюють їх поширення та застосовують для оптимізації управлінських процесів. До фахівців, які готують інформаційні матеріали для керівництва, висуваються вимоги щодо глибокої теоретичної та практичної підготовки в галузі управління, розуміння специфіки функціональних обов'язків відповідних керівників, а також знання механізмів прийняття управлінських рішень.

- Професійні. Мають достатньо кваліфікації, щоб збирати інформацію, і виробляти конкретний план. [1]

Сучасний готельно-ресторанний бізнес зазнає значних змін під впливом цифрових технологій та новітніх методів управління. Автоматизація процесів, використання штучного інтелекту, CRM-систем та аналітичних інструментів дозволяють підвищити ефективність роботи підприємств, покращити якість обслуговування клієнтів і збільшити прибутковість.

Використання програмного забезпечення, такого як Opera, Fidelio, Shelter PMS, дозволяє автоматизувати процеси бронювання, управління номерним фондом, фінансовий облік та звітність. [2]

Системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM-системи) допомагають персоналізувати обслуговування гостей, аналізувати їхні вподобання та історію відвідувань, що сприяє підвищенню лояльності клієнтів.

Використання AI-технологій дозволяє автоматизувати процес бронювання, відповідати на запити гостей у режимі 24/7 та покращувати комунікацію. Великі масиви даних дають можливість прогнозувати попит, оптимізувати ціноутворення та покращувати операційну ефективність.

Інтелектуальні системи управління номерним фондом дозволяють автоматично регулювати освітлення, температуру та інші параметри комфорту відповідно до побажань гостя.

POS-системи (касове програмне забезпечення) – використовується у ресторанах при готелях (наприклад український додаток Poster).

Аналітичні програми – допомагають аналізувати заповнюваність номерів, прибутковість та ефективність роботи.

Сучасні управлінські технології впроваджуються в усіх аспектах діяльності готелів і ресторанів:

- Оптимізація операційних процесів – автоматизація бронювання, обліку та фінансових операцій.

- Покращення клієнтського сервісу – персоналізація послуг, автоматизоване спілкування з гостями.

- Маркетингові стратегії – використання digital-маркетингу, соціальних мереж та аналітики для залучення нових клієнтів.

- Контроль якості та безпеки – запровадження електронних систем моніторингу та управління. [2]

Впровадження сучасних управлінських технологій у готельно-ресторанному бізнесі є ключовим фактором успіху підприємств. Автоматизація, аналітика та цифрові рішення сприяють підвищенню ефективності роботи, поліпшенню якості обслуговування та збільшенню конкурентоспроможності на ринку.

Список використаних джерел

1. В. С. Ятаутас. Математичні методи, моделі та інформаційні технології в управлінні підприємством. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/yatautas.htm (дата звернення 25.02.2025)

2. О. О. Гудзовата. Автоматизовані системи управління готелями. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/gudzovata.htm (дата звернення 25.02.2025)

3. Т. В. Лисюк. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. URL: <file:///C:/Users/iradr/Downloads/1450-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-1393-1-10-20220719.pdf> (дата звернення 28.02.2025)