

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

CONCEPTUAL BASIS OF THE HOSPITALITY INDUSTRY ENTERPRISES' DIGITAL TRANSFORMATION

Цифровізація суспільства суттєво впливає на всі сфери життя, не оминаючи й індустрію гостинності. Впровадження нових технологій стає ключовим фактором успіху для готельних та ресторанних підприємств, адже дозволяє їм оптимізувати процеси, покращити обслуговування та залучити нових клієнтів. Стаття описує модель цифрової трансформації для підприємств сфери гостинності, яка охоплює цифрові інструменти для управління відносинами з гостями, рішення для оптимізації операцій, автоматизовані системи управління, цифрові маркетингові стратегії: використання соцмереж, онлайн-реклами та контент-маркетингу, інструменти для взаємодії з клієнтами та цифрові інновації в сфері безпеки. Цифрова трансформація господарської діяльності підприємства індустрії гостинності надасть можливість, на думку автора, підвищити ефективність роботи та конкурентоспроможність підприємства, покращити клієнтський досвід та задоволеність клієнтів, оптимізувати операційні витрати, залучити нових клієнтів та розширити ринкову частку. Розглядаються виклики та загрози, які несе з собою цифрова трансформація.

Ключові слова: цифровізація, діджиталізація, цифрова трансформація, індустрія гостинності, Інтернет речей, штучний інтелект.

Society digitalization significantly affects all spheres of life including the hospitality industry. The introduction of new technologies is becoming a key success factor for hotel and restaurant enterprises because it allows them to optimize processes, improve service and attract new customers. The article describes a digital transformation model for hospitality businesses that includes digital guest relationship management tools, operational optimization solutions, automated management systems, digital marketing strategies: using social media, online advertising and content marketing, customer engagement tools and digital innovations in the field of security. The digital transformation of the hospitality industry enterprise economic activity will provide an opportunity to increase the enterprise's efficiency and competitiveness, improve the customer experience and customer satisfaction, optimize operating costs, attract new customers and expand market share. Along with this the challenges and threats that digital transformation brings with it are considered. One of the main challenges is the need to adapt to changing technologies and consumer expectations. Ensuring cyber security and personal data protection is another significant risk of digital transformation in the hotel industry. The author recommends to develop a clear digital transformation strategy taking into account the needs and capabilities of the enterprise; to provide comprehensive personnel training to work with new technologies; to pay due attention to cyber security and data protection issues and constantly monitor consumer expectations and update digital services. It is noted that digital transformation in the modern conditions is not just the new technologies implementation but also a systemic change in the culture and approaches to the entire enterprise work and the implementation of a comprehensive approach to digital transformation will allow hospitality enterprises not only to remain competitive but also to reach a new development level and business success. High technological readiness, innovative approach and flexibility in solving problems will allow enterprises of the hospitality industry to successfully adapt to the new realities of the digital age.

Key words: digitalization, digital transformation, hospitality industry, Internet of Things, artificial intelligence.

УДК 658.8:004.93.027.9

DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastructure79-38>

Пукач Я.О.

аспірант,
Львівський торговельно-економічний
університет

Pukach Yaroslav

Lviv University of Trade and Economics

Постановка проблеми. Стрімкий розвиток цифрової економіки у світі забезпечує підвищення конкурентоспроможності майже в усіх секторах економіки, зокрема і в індустрії гостинності. В останні роки спостерігається підйом хвилі трансформації моделей діяльності у бізнесі та соціальній сфері, викликаної створенням цифрових технологій нового покоління, які в силу масштабів та глибини впливу отримали назву «наскрізних». До таких технологій можна віднести штучний інтелект, робототехніку, Інтернет речей, технології бездротового зв'язку та низку інших. За оцінками експертів, запровадження «наскрізних» технологій дозволяє підвищити продуктивність праці на 40% [3, с. 104]. Глобальний характер технологічної інтеграції призводить також до поступової зміни процесу ведення бізнесу. Тренд сьогоденного часу – цифрова трансформація, що торкається усіх сфер діяльності й орієнтована на глобальне

застосування цифрових технологій у діяльності економічних суб'єктів, формування інформаційного суспільства та цифрової економіки у цілому, тобто застосування технологічних можливостей. Цифрова трансформація в індустрії гостинності відіграє важливу роль у вдосконаленні обслуговування гостей та оптимізації бізнес-процесів. Вона відкриває нові можливості для підприємств індустрії гостинності, допомагаючи підвищити ефективність бізнесу, покращити обслуговування та залучити нових клієнтів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання цифрової трансформації підприємств індустрії гостинності досліджувалися такими українськими і закордонними вченими, теоретиками і практикаками як Беляк А. [1], Олійник Н. [5], Рибальченко Н. [6], Савчук В. [7], Тищенко С. [9], Токмакова І. [10], Уупп М. [11] та ін. Останні дослідження та наукові публікації з питань цифрової

трансформації та впровадження цифрових технологій у господарську діяльність підприємств індустрії гостинності підкреслюють важливість впровадження інновацій для покращення якості обслуговування клієнтів, оптимізації бізнес-процесів та збільшення конкурентоспроможності готелів і ресторанів. Разом із тим, технології розвиваються надзвичайно динамічно, тож пошук дієвих шляхів та засобів реалізації стратегії цифровізації у сфері гостинності як і наукове обґрунтування концепції цифрової трансформації підприємств індустрії гостинності є актуальним за сьгоднішніх умов.

Постановка завдання. Метою статті є наукове обґрунтування концепції цифрової трансформації підприємств індустрії гостинності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифровізація (діджиталізація) викликає сучасні соціально-економічні трансформації, пов'язані з інформатизацією суспільства, нова парадигма розвитку країни, економіки та суспільства у цілому [2]; вона передбачає застосування у процесі виробництва, розподілу, обігу і споживанні благ технологій, які базуються на дискретній, кодовій системі обробки і передачі інформації.

Індустрія гостинності є однією із галузей, які чи не найбільше відчувли вплив цифрової трансформації. Завдяки швидким технологічним змінам та зростанню популярності онлайн-платформ, підприємства готельного бізнесу та ресторанного господарства постійно шукають нові способи підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб сучасних споживачів.

Однією з ключових стратегій для досягнення успіху в індустрії гостинності є впровадження концепції цифрової трансформації. Цей підхід передбачає використання сучасних технологій для оптимізації бізнес-процесів, покращення якості обслуговування та залучення нових клієнтів. Важливим аспектом цифрової трансформації для готельних підприємств також є впровадження цифрових систем управління гостьовими номерами та бронюванням. Завдяки цьому гості можуть легко здійснювати бронювання через мобільний додаток або веб-сайт, а персонал може ефективно керувати номерами та розподіляти ресурси. Крім того, цифрові технології дозволяють автоматизувати процеси реєстрації гостей, забезпечуючи швидке та комфортне обслуговування.

Ще одним важливим аспектом цифрової трансформації для ресторанного бізнесу є впровадження онлайн-систем бронювання столиків та замовлення їжі. Це дозволяє клієнтам зручно планувати свій візит до ресторану, а також уникнути черг та затримок. Крім того, цифрові технології дозволяють ресторанам ефективніше впроваджувати програми лояльності, персоналізоване обслуговування та аналізувати дані про споживачів для покращення якості послуг.

В узагальненому вигляді модель цифрової трансформації для підприємства в галузі гостинності виглядає так (рис. 1).

Розглянемо детальніше складові цієї моделі.

1. Цифрові інструменти для управління відносинами із гостями (guest relation):

- розроблення та впровадження CRM-системи (Customer Relationship Management) для збору, аналізу й управління даними клієнтів;

- використання систем аналізу даних та штучного інтелекту (AI – Artificial Intelligence) для персоналізації обслуговування гостей, прогнозування їхніх потреб задля удосконалення взаємодії із клієнтами.

2. Цифрові рішення для оптимізації операцій:

- впровадження автоматизованих систем управління готелем (PMS – Property Management Systems) для ефективного керування бронюваннями, обліку гостьових послуг та фінансовим плануванням;

- використання Інтернету речей (IoT – Internet of Things) для забезпечення «розумних» готелів, що дозволяє автоматизувати контроль за системами опалення, кондиціонування повітря, освітленням та іншими складовими інфраструктури.

3. Цифрові маркетингові стратегії:

- використання соціальних медіа, цифрової реклами та контент-маркетингу для залучення нових клієнтів та підвищення відомості про бренд;

- впровадження систем аналітики для оцінювання ефективності маркетингових кампаній та оптимізації витрат.

4. Цифрові інструменти для взаємодії із клієнтами:

- впровадження мобільних додатків для зручного бронювання та керування послугами готелю;

- використання онлайн-платформ для отримання фідбеку від клієнтів та забезпечення їхньої залученості.

5. Цифрові інновації у сфері безпеки та управління ризиками:

- використання аналітики даних для покращення безпеки гостей та персоналу;

- впровадження систем кібербезпеки для захисту конфіденційної інформації клієнтів та операційних даних.

Ця модель дозволяє підприємствам в галузі гостинності оптимізувати операції, підвищити клієнтське задоволення та ефективність роботи, а також забезпечити конкурентні переваги в умовах сучасного ринку.

Цифровізація надає підприємствам сфери гостинності нові можливості для просування своїх послуг і залучення нових клієнтів. Створення власних мобільних додатків, реклама в Інтернеті, використання соціальних мереж і геолокаційних сервісів дозволяють компаніям досягти більшої аудиторії, крім того, завдяки цифровим технологіям

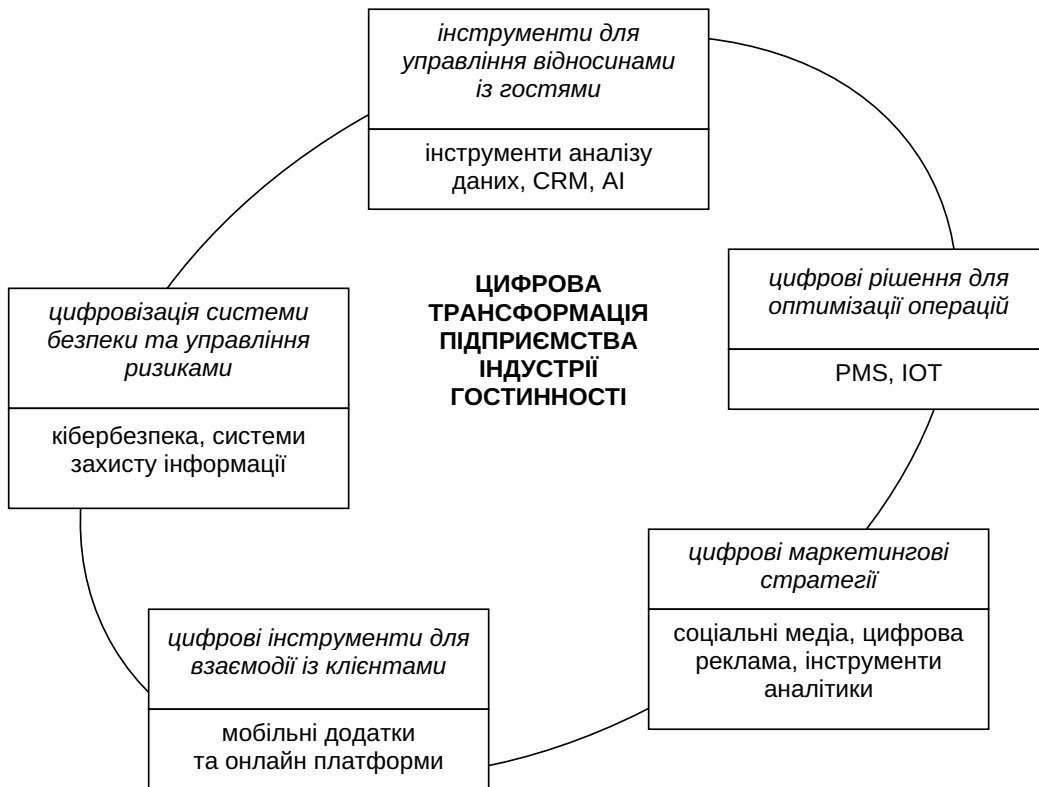


Рис. 1. Модель цифрової трансформації підприємства індустрії гостинності

Джерело: побудовано автором

існує можливість аналізувати дані про поведінку туристів, що дозволяє підвищити ефективність маркетингових кампаній і максимально підлаштувати послуги під потреби клієнтів [4, с. 340].

Однак, поряд із новими можливостями цифрової трансформації виникають певні загрози та ризики. Одним із основних викликів є необхідність адаптації до мінливих технологій та очікувань споживачів. Запровадження нових цифрових ініціатив вимагає значних інвестицій у технології, навчання персоналу та перегляду процесів, що може бути викликом для традиційних готельних ланцюгів. Збільшення обсягів цифрових даних і підвищення використання IoT пристроїв створює потребу у вдосконаленні систем безпеки та управління ризиками. Також важливо враховувати вплив цифрової трансформації на людський капітал, забезпечуючи навички для нових технологій і вирішуючи питання щодо зміни ролі працівників в цифровій екосистемі готелю.

Забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних є іншим суттєвим ризиком цифрової трансформації в готельній індустрії. Збільшення обсягів цифрової інформації може призвести до збільшення ризику кібератак та витоку конфіденційної інформації. Тому підприємства індустрії гостинності мають приділяти належну увагу захисту даних та вдосконаленню кібербезпеки.

Окрім цього, широке розповсюдження технологій доповненої реальності та використання відповідних додатків зменшить попит на послуги гідів, перекладачів та екскурсоводів, однак збільшить – на фахівців з комп'ютерного моделювання в туризмі та гостинності, а також в пов'язаних секторах, переведення даних та зображень у цифрову форму тощо. Вже зараз суттєво зростають обсяги відвідування цифрових виставок, експозицій, галерей, музеїв та ін. [8, с. 46].

Реалізація цифрових проєктів також часто вимагає значних витрат (фінансових, часу тощо), а також внутрішніх змін у компаніях, що може бути викликом для традиційних готельно-ресторанних структур. Все це вимагає комплексного підходу до цифрової трансформації, аби забезпечити стійке й успішне впровадження нових технологій в індустрії гостинності.

Висновки з проведеного дослідження. Сучасні підприємства сфери гостинності активно впроваджують цифрові технології, такі як системи управління готелем, онлайн-бронювання, мобільні додатки для клієнтів, що значно полегшує процес бронювання та забезпечує персоналу доступ до важливої інформації в реальному часі. Це дозволяє підприємствам не лише підвищити ефективність управління, але й підтримувати високий рівень задоволення клієнтів завдяки

персоналізованому підходу та швидкій реакції на їхні потреби.

Концепція цифрової трансформації в індустрії гостинності передбачає впровадження цифрових технологій і стратегій з метою покращення всіх аспектів бізнесу від обслуговування клієнтів до управління ресурсами. Основні аспекти цієї концепції охоплюють: покращене клієнтське обслуговування, використання мобільних додатків, ефективне управління ресурсами, збір і аналіз великих обсягів даних, Інтернет речей, використання штучного інтелекту, цифровий маркетинг і комунікації тощо. Ця концепція спрямована на покращення ефективності, зменшення витрат і підвищення задоволеності клієнтів, що робить її надзвичайно важливою для сучасних готельних і ресторанних бізнесів.

Проте для успішної реалізації цифрових проєктів необхідно вирішувати проблеми, зокрема пов'язані з кібербезпекою та захистом даних. Важливо зазначити, що цифрова трансформація – це не просто впровадження нових технологій, а й системна зміна культури управління та підходів до роботи всього підприємства. Висока технологічна готовність, інноваційний підхід та гнучкість у вирішенні проблем дозволяють підприємствам індустрії гостинності успішно адаптуватися до нових реалій цифрової епохи.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Беляк А.О. Вплив тенденцій цифровізації на розвиток суб'єктів господарської діяльності сфери гостинності. *Modern Economics*. 2022. № 35. С. 23–28. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V35\(2022\)-0](https://doi.org/10.31521/modecon.V35(2022)-0)
2. Данніков О.В., Січкаренко К.О. Концептуальні засади цифровізації економіки України. *Інфраструктура ринку*. 2018. № 17. С. 73–79. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/17_2018_ukr/15.pdf
3. Миронова М.І. Розвиток цифрової економіки: глобальні тренди та виклики для України. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2023. Вип. 73. С. 103–110. DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1205-2023-73-15>
4. Миронов Ю.Б. Цифровізація сфери туризму як актуальний тренд сучасності. *Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення*: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 29–30 травня 2024 р.). Львів : Видавництво ЛТЕУ, 2023. 523 с. С. 339–340.
5. Олійник Н.Ю. Цифрові послуги як інновації в сфері гостинності. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства*: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С. 668–671. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/olijnyk6.htm
6. Рибальченко Н.П., Намлієва Н.В., Гарбар Г.А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності

в умовах цифровізації економіки. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. № 2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2022.2.30>.

7. Савчук В.С. Цифрові технології як стратегічний напрям конкурентоспроможності готельно-ресторанного господарства. *Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів: реалії і виклики*: Матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Мукачево, 6–7 квітня 2020 р.). Мукачево : МДУ, 2020. С. 196–198. URL: <http://dspace.msu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/6447>.

8. Стрижак О.О. Трансформації індустрії туризму в умовах цифрової економіки. *Економіка та управління АПК*. 2021. № 2. С. 41–49. URL: <https://doi.org/10.33245/2310-9262-2021-169-2-41-49>

9. Тищенко С.В. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2021. Вип. 7. С. 131–139. DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>

10. Токмакова І.В., Войтов І.М., Стратієнко Т.І., Давидова К.О. Цифровізація як нова парадигма управління підприємствами туристичної індустрії. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2022. № 78–79. С. 167–178. URL: <http://btie.kart.edu.ua/article/view/282628>

11. Wynn M., Lam C. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality. *Industry Systems*. 2023. Vol. 11 (10). DOI: <https://doi.org/10.3390/systems11100501>

REFERENCES:

1. Belyak A.O. (2022) Vplyv tendentsiy tsyfrovizatsiyi na rozvytok subyektiv hospodarskoyi diyalnosti sfery hostynnosti [The Influence of Digitalization Trends on the Development of Business Subjects in the Hospitality]. *Modern Economics*, vol. 35, pp. 23–28. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V35\(2022\)-0](https://doi.org/10.31521/modecon.V35(2022)-0) (in Ukrainian)
2. Dannikov O.V. & Sichkarenko, K.O. (2018) Kontseptualni zasady tsyfrovizatsiyi ekonomiky Ukrayiny [Ukrainian Economy's Digitalization: Conceptual Grounds]. *Infrastruktura rynku*, vol. 17, pp. 73–79. Retrieved from http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/17_2018_ukr/15.pdf (in Ukrainian)
3. Myronova M.I. (2023) Rozvytok tsyfrovoyi ekonomiky: hlobalni trendy ta vyklyky dlya Ukrayiny [Digital Economy Development: Global Trends and Challenges for Ukraine]. *Herald of Lviv University of Trade and Economics. Economic Sciences*, vol. 73, pp. 103–110. DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1205-2023-73-15> (in Ukrainian)
4. Myronov Y.B. (2024) Tsyfrovizatsiya sfery turyzmu yak aktualnyy trend suchasnosti [Digitization of the Tourism Sphere as an Actual Trend of Modernity]. *Suchasni napryamy rozvytku ekonomiky, pidpryyemnytstva, tekhnolohiy ta yikh pravovoho zabezpechennya*, International Conference Proceedings (Lviv, May 29–30, 2024), Lviv, LUTE, pp. 339–340. (in Ukrainian).
5. Oliynyk N.Yu. (2022) Tsyfrovі posluhy yak innovatsiyi v sferi hostynnosti [Digital Services as Innovations in the Field of Hospitality]. *Svitovi dosyahnennya i suchasni tendentsiyi rozvytku turyzmu ta hotelno-restorannoho hospodarstva*, International Confer-

ence Proceedings (Zaporizhzhya, November 25, 2022), Zaporizhzhya, NU “Zaporizka politehnika”, pp. 668–671. Retrieved from https://tourlib.net/statti_ukr/olijnyk6.htm (in Ukrainian)

6. Rybalchenko N.P., Namlieva N.V. & Garbar, G.A. (2022). Rozvytok suchasnykh tekhnolohiyi industriyi hostynnosti v umovakh tsyfrovizatsiyi ekonomiky [Development of Modern Technologies of the Hospitality Industry in the Conditions of Digitalization of the Economy]. *Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvytok*, vol. 2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2022.2.30> (in Ukrainian)

7. Savchuk V.S. (2020) Tsyfrovii tekhnolohiyi yak stratehichnyy napryam konkurentospromozhnosti hotelno-restorannoho hospodarstva [Digital technologies as a strategic direction of competitiveness of the hotel and restaurant industry], *Upravlinnya sotsialno-ekonomichnymy transformatsiyamy hospodarskykh protsesiv: realiyi i vyklyky*, International Conference Proceedings (Mukachevo, April 6–7, 2020), Mukachevo, MDU, pp. 196–198. Retrieved from <http://dspace.msu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/6447> (in Ukrainian)

8. Stryzhak O.O. (2021) Transformatsiyi industriyi turizmu v umovakh tsyfrovoyi ekonomiky [Transformation of the Tourism Industry in the Digital Economy]. *Ekonomika ta upravlinnya APK*, vol. 2, pp. 41–49. DOI: <https://doi.org/10.33245/2310-9262-2021-169-2-41-49> (in Ukrainian)

9. Tyshchenko S.V. (2021) Tsyfrovii tekhnolohiyi v industriyi hostynnosti [Digital Technologies in the Hospitality Industry], *Tavriyskyy naukovyy visnyk. Seriya: Ekonomika*, vol. 7, pp. 131–139. DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16> (in Ukrainian)

10. Tokmakova I.V., Voytov, I.M., Stratienko T.I. & Davydova K.O. (2022) Tsyfrovizatsiya yak nova paradyhma upravlinnya pidpryyemstvamy turystychnoyi industriyi [Digitalization as a New Paradigm for Managing Tourism Industry Enterprises]. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, vol. 78–79, pp. 167–178. Retrieved from: <http://btie.kart.edu.ua/article/view/282628> (in Ukrainian)

11. Wynn M. & Lam C. (2023) Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality. *Industry Systems*, vol. 11 (10). DOI: <https://doi.org/10.3390/systems11100501>