

СЕКЦІЯ І. ЕКОНОМІЧНА ТЕОРІЯ, МАКРО- ТА РЕГІОНАЛЬНА ЕКОНОМІКА

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ЯК ПЕРСПЕКТИВА РОЗВИТКУ І ФУНКЦІОНУВАННЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

Кулик Оксана Михайлівна
викладачка кафедри туризму
*Львівський державний університет фізичної культури
ім. Івана Боберського, Україна*

Максимов Олександр Леонідович
аспірант
Львівський університет бізнесу та права, Україна

У період, коли весь світ активно розвивається та використовує новітні технології для реалізації всіх своїх накреслених планів та поставлених завдань, діджиталізація виконує домінуючу роль у цьому процесі, який є необхідним для успішного функціонування бізнесу загалом і сфери гостинності зокрема. Сфера гостинності на сьогоднішній день, незважаючи на всі форс-мажорні обставини, які склалися на теперішній час в Україні, залишається однією з найперспективніших галузей ринкової економіки, що постійно розвивається, і навіть у непростий час намагається функціонувати.

Діджиталізація – це використання цифрових технологій для зміни бізнес-моделі та створення нових можливостей для отримання прибутку [1]. Також вважається, що діджиталізація є одним з основних світових та європейських трендів у сфері гостинності. Аналізуючи впровадження процесу діджиталізації для бізнесу в сфері гостинності в Україні, можемо сказати, що в сучасних умовах, у яких ми живемо, це є рушійною силою, що сприяє просуванню суб'єктів господарювання цієї галузі. Представимо основні її переваги:

- значна економія часу і підвищення продуктивності;
- автоматизація всіх внутрішніх процесів компанії;
- оптимізація та покращення комунікацій як внутрішніх, так і зовнішніх споживачем товарів та послуг;
- забезпечення можливості крос-продажів;
- upsell продажів – вихід на новий рівень обслуговування клієнтів і заохочення їх до придбання більшої кількості товарів та послуг сфери гостинності;
- забезпечення конкурентних можливостей за рахунок покращення клієнтського досвіду і проведення загальної оптимізації робочого процесу в суб'єкті господарювання [2].

Зазначимо, що діджиталізація зараз перетворюється на одну з ключових основ політики розвитку підприємств сфери гостинності, оскільки визначає не тільки інформаційну політику, маркетингову стратегію просування товарів і послуг, можливості для збору та обробки інформації, а також проникає в усі бізнес-процеси

задля їх оптимізації та максимального пристосування до потреб та вподобань споживача, що постійно змінюються. В сучасних реаліях, для яких характерна конкуренція та посилена боротьба за кожного клієнта, адаптація підприємства, його здатність до конкуренції та виживання дедалі більше залежить від ефективності впровадження та професійності застосування цифрових технологій у бізнесі. На рис. 1 представимо можливості діджиталізації для підприємств сфери гостинності.



Рис. 1. Класифікація переваг для підприємств сфери гостинності

Аналізуючи вищенаведене та досліджуючи досвід успішних підприємств сфери гостинності, які мають великий потенціал, можна зробити висновок, що одним із провідних каналів просування товарів та послуг у підприємствах індустрії гостинності в умовах застосування методів діджиталізації та цифровізації є саме сайт закладу, а забезпечення зворотного зв'язку зі споживачами – представленість у системах Інтернет-ресурсів.

Отже, підсумовуючи, зазначимо, що діджиталізація в наш час є необхідною умовою для розвитку та конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності. Активне використання і застосування інформаційних технологій у сфері гостинності сприяє зростанню кількості відвідувачів, збільшує асортимент продукції та послуг, розширює обсяг способів зручного виконання завдань для працівників, а також – реалізацію новітніх унікальних рішень менеджменту підприємств. Тому для України в період кризової ситуації у теперішній час ефективно застосування процесів діджиталізації є великою перспективою становлення та відновлення сфери гостинності в посткризовий період.

Список використаних джерел:

1. Діджиталізація // Вікіпедія: вільна енциклопедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Діджиталізація>
2. Поняття діджиталізації бізнесу: сфери і необхідність. URL: <https://evergreens.com.ua/ua/articles/business-digitalization.html>