

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»
(назва освітньої програми)

на тему: «ШЛЯХИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНИХ
ПІДПРИЄМСТВ»

Виконавець

студентка ФМЕ

Зембіцька Ірина Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Давиденко Ірина Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Одеса 2022

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження обумовлена тим, що сучасні реалії характеризуються динамічністю та супроводжуються стрімким розвитком інформаційно-комунікаційних технологій, формують вектор розвитку сучасної підприємницької діяльності. В повній мірі це стосується і сфери готельних послуг, яка є однією із сфер діяльності, що найбільшою мірою залежить від цифрового розвитку.

Найчастіше сферу гостинності інтерпретують і як один з найбільших секторів економіки, що розвивається, має високий мультиплікативний ефект, що забезпечує оптимальне використання всіх ресурсів у взаємній єдності, що, в свою чергу, створює перспективні можливості значного посилення конкурентних переваг.

Проте, на сьогоднішній день індустрія гостинності зіткнулася з рядом глобальних викликів, і в першу чергу викликаних, цифровою трансформацією, а також наслідками поширення коронавірусної інфекції. Тим не менш, така криза є своєрідним поштовхом до можливостей подальшого інклюзивного та сталого зростання сфери туризму, відпочинку та подорожей. В цих умовах ефективна система управління готелем набуває першочергового значення. Висока якість послуг, посилення цифровізації бізнес-процесів та цифрової грамотності супроводжується і новими високими вимогами до управління, як одного з основних ресурсів соціально-економічного розвитку.

У більшості сучасних досліджень в області методологічних засад управління в сфері гостинності увага переважно зосереджувалась на технологіях управління, їх розвитку та вдосконаленні, а проблема переходу до використання цифрового управління та функціонування готелю в умовах цифровізації до цього залишається відокремленою та дослідженою фрагментарно. Серед науковців, які приділяли увагу питанню цифровізації слід виокремити О. Гребешкову, І. Давиденко, О. Квасній, А. Клейман, А. Колесніченко, А. Кускова, Н. Кушева, О. Мельник, І. Ненно, Ю. Нікітіна, С. Панкову, П. Пуцентейло, Н. Рибальченко, Д. Сапожник, О. Токаренко, О. Хлебінську, А. Чуракову, О. Шикіну, а також зарубіжні науковці D. Aghimien, M. Gobble, D. Dubois, A. Irniger та інші. Не зважаючи на це, з урахуванням того, що цифровізація має чітку тенденцію до активного розвитку (виникнення нових технологій, їх постійна апробація та впровадження, накопичення досвіду), існує необхідність в подальшому вивченні процесів цифровізації та узагальнення накопиченого досвіду.

Метою дослідження є дослідження основних шляхів цифровізації послуг готельних підприємств.

Для реалізації мети дослідження необхідно було вирішити низку взаємопов'язаних *завдань*:

- дослідити поняття та особливості послуг готельних підприємств;
- з'ясувати сутність цифровізації та її вплив на розвиток готельного бізнесу;
- проаналізувати різновиди цифровізації послуг готельних підприємств;

- надати загальну характеристику послуг готелю «Каліфорнія»;
- проаналізувати показники господарської діяльності готелю «Каліфорнія»;
- оцінити використання цифрових технологій в готелі «Каліфорнія»;
- з'ясувати можливості імплементації зарубіжного досвіду цифровізації готельних послуг;
- розробити пропозиції щодо впровадження нових цифрових технологій в практичну діяльність готелю «Каліфорнія».

Об'єктом дослідження є відносини, пов'язані з розвитком господарської діяльності готельних підприємств.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів цифровізації послуг готельних підприємств.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та визначених цілей було використано систему методів. Серед них методи порівняння, аналізу та синтезу використано для дослідження поняття послуг готельних підприємств, сутність цифровізації та її впливу на розвиток готельного бізнесу. Системно-структурний метод використовувався аналізу різновидів цифровізації послуг готельних підприємств. Описовий метод застосовано при наданні загальної характеристики послуг готелю «Каліфорнія». Горизонтальний та вертикальний аналіз, метод коефіцієнтів, табличний та графічний методи застосовано для аналізу показників господарської діяльності готелю «Каліфорнія». Методи індукції та дедукції застосовано для оцінки використання цифрових технологій в готелі «Каліфорнія», визначення можливостей імплементації зарубіжного досвіду цифровізації готельних послуг. Прогностичний метод використано при розробці пропозицій щодо впровадження нових цифрових технологій в практичну діяльність готелю «Каліфорнія». Методи узагальнення та абстрагування застосовано в ході формулювання висновків дослідження.

Інформаційна база дослідження. Інформаційна база дослідження. Інформаційно-нормативною базою дослідження стали наукові публікації та монографічні видання українських і зарубіжних учених, нормативно-законодавчі акти України, матеріали наукових конференцій і досліджень, матеріали науково-дослідної роботи кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу Одеського національного економічного університету, електронні ресурси світової мережі Internet, фінансова звітність готелю «Каліфорнія».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (63 найменування). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 82 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 75 сторінках. Робота містить 23 таблиці, 10 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні засади цифровізації послуг готельних підприємств»* визначено особливості послуг готельних підприємств, освітлено сутність та види цифровізації, її вплив на розвиток готельного бізнесу.

У другому розділі *«Дослідження діяльності та стану цифровізації послуг готелю «Каліфорнія»»* проаналізовано послуги та показники господарської діяльності готелю «Каліфорнія», досліджено використання цифрових технологій в готелі «Каліфорнія»

У третьому розділі *«Обґрунтування шляхів цифровізації послуг в готелі «Каліфорнія»»* розроблено можливості імплементації зарубіжного досвіду цифровізації готельних послуг, внесено пропозиції щодо впровадження нових цифрових технологій в практичну діяльність готелю «Каліфорнія».

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Готельну послугу слід розуміти як результат людської праці, втілений у матеріально-речовій та нематеріальній формі, спрямований на задоволення потреб клієнтів, що виникають з початку його взаємодії з готельним персоналом. Готельні послуги характеризуються невідчутністю, невідокремленістю надання послуг від споживача, гетерогенністю, незберігаємістю, відсутністю права власності на послуги. Готельні послуги класифікуються на основні (без додаткової плати, ті, що включаються у вартість номеру, ті, що надаються за додаткову плату) та додаткові; основні, супутні та інші.

2. Цифрові технології з деяким відставанням впроваджуються у готельний бізнес, в порівнянні з такими галузями, як фінанси та промисловість. Проте інтерес до використання цифрових технологій у діяльність готельних мереж дуже високий, що обумовлено початковою клієнтоорієнтованістю готельних компаній. Прогрес у сфері цифрових технологій надає готельним мережам можливість користуватися новими ресурсами, інструментами та каналами взаємодії, без яких поставлені цілі не будуть досягнуто. Цифрові інструменти дозволяють почути клієнта, зробити його центром діяльності готельних мереж. Проте процес цифрової трансформації пов'язаний з низкою складнощів, наприклад, існуванням внутрішніх бар'єрів на шляхи поширення інформації між відділами, відсутністю кваліфікованого персоналу, а також із нестачею ресурсів. Інтеграція навичок створення, розповсюдження та аналізу контенту, а також використання отриманої інформації у вдосконаленні бізнес-операцій готельних мереж є обов'язковою умовою для вирішення проблем, пов'язаних з цифровою трансформацією готельного бізнесу.

3. На сьогодні можна визначити декілька напрямків цифровізації послуг готельних підприємств. Застосування цифровізації в сфері маркетингу дозволяє готельним підприємствам забезпечити персоналізацію клієнта з усіма можливими наслідками для подальшого просування готельних послуг. Цифровізація в сфері управління дозволяє забезпечити якісний сервіс в готелю, мінімізувати витрати та максимізувати прибутки. Цифровізація послуг готелю пов'язана не тільки з отриманням доходу від послуг, а й з підвищенням якості цих послуг, забезпечення зручності перебування в готелю. Це пов'язано з таким и напрямками, як: запровадження штучного інтелекту, відкритих програмних інтерфейсів, технології доповненої реальності, голосових помічників, дронів-кур'єрів та роботів, блокчейн-технологій, в майбутньому – нейроінтерфейсів та інших цифрових сервісів.

4. Boutique Hotel California є одним з найбільш конкурентних підприємств готельної індустрії міста Одеси. Відкритий в 2012 р. За 10 років він отримав імідж готелю, який надає високоякісні послуги. Для цього готель оснащений усім обладнанням, має відповідний навчений персонал, дотримується вимог законодавства в сфері охорони здоров'я та готельного

бізнесу. Готель вигідно розташований, має 44 номери, націлених на різні цільові групи, постійно організовує акції для своїх клієнтів. Широкий перелік надаваних послуг забезпечує високий притік клієнтів.

5. Бутік-готель «Каліфорнія» є прибутковим закладом розміщення на протязі останніх трьох років. В 2020 р. на результати його діяльності вплинула пандемія COVID-19, що привело до суттєвого скорочення обсягів чистого доходу від реалізації послуг від 7848 тис. грн. до 5227 тис. грн. Водночас готель залишився прибутковим, хоча обсяги його чистого прибутку скоротилися на 919 тис. грн. в 2020 р. В 2021 р. розпочалося відновлення і обсяги чистого доходу зросли на 1057 тис. грн., але до кінця року рівня 2019 р. так і не було досягнуто, хоча отриманий чистий прибуток зріс на 347 тис. грн. Готель забезпечений достатньою матеріально-технічною базою. Валюта балансу готелю має тенденцію до зростання (за три роки вартість капіталу зросла на 117421 тис. грн.). Зростали як основні засоби так і оборотні засоби. Діяльність готелю є рентабельною за усіма показниками (рентабельність послуг, рентабельність діяльності, продажу, активів та власного капіталу). Водночас за рахунок скорочення обсягів отриманого чистого прибутку в 2020 р. ці показники суттєво скоротилися, а в 2021 р. з цієї ж причини (збільшення чистого прибутку) зросли на 0,1-6,6%. Фінансовий стан готелю на поточний момент задовільний. Водночас спостерігається тенденція зменшення абсолютної ліквідності та коефіцієнту покриття (на 0,41 та 4,07 пункти відповідно).

6. Бутік-готель «Каліфорнія» намагається використовувати цифрові технології для підвищення власної конкурентоспроможності. Якщо на початковому етапі розвитку готелю використовувалися лише Wi-Fi, то в подальшому менеджмент готелю інвестував кошти в створення власного сайту, який є мультимовним і має власну систему бронювання номерів. Водночас на сьогодні доступ до сайту є досить ускладненим і не відповідає вимогам до швидкості доступу. Наступним кроком стало відкриття власного профілю в соціальних мережах Фейсбук та Інстаграм. Проте очікування від цього залишилися невиправданими, інформація там тривалий час не оновлюється. Далі менеджмент готелю використав сторонні системи бронювання такі як www.booking.com, www.tripadvisor.ru, nochi.com.ua, hotels24.ua, 101hotels.com, planetofhotels.com. На сьогодні вони дають третину доходів по розміщенню гостей. В останні роки готель все більше уваги звертає на мобільні цифрові технології, проте відстає в цій тенденції від світових трендів, зокрема використанні мобільних застосунків. Готель орієнтується переважно на оплату послуг з мобільного телефону, реєстрації гостей, використання технологій в номері (керування клімат-контролем). Недоліком також є і використання автономних офлайн замків, які несумісні з внутрішньою системою управління.

7. Готель «Каліфорнія» повинен враховувати сучасні світові тенденції цифровізації. Серед цих тенденцій особливо актуальною стає створення smart-готелів, як системи, що включає центральну систему PMS, вхідні кіоски, контроль доступу. Окремі елементи цієї системи у готелю «Каліфорнія»

впроваджено, але система PMS вимагає оновлення або заміни на більш сучасну та таку, що підтримує цифровізацію, контроль доступу вимагає кардинального оновлення з урахуванням сучасних технологій Face ID, QR-кодів чи смартфонів на базі системи NFC чи технології Bluetooth. Впровадження усіх трьох елементів дозволить готелю суттєво змінити підходи до витрат, зекономити витрати на світло, тепло, знизити експлуатаційні витрати, на страхування ризиків. Водночас впровадження такої концепції є дуже дорогою для готелю «Каліфорнія». З урахуванням сьогодення (ситуація з пандемією COVID-19, військова агресія в Україні зі сторони Росії) вкладення значних коштів інвестицій при досить тривалій їх окупності може стати невід'ємною для готелю «Каліфорнія». Водночас реалізація переходу до концепції smart-готелю може бути закладена в основу стратегії цифровізації готелю, яка буде розрахована на 5-10 років. В цьому випадку готель зможе завчасно підготуватися.

8. Запропонована до впровадження технологія Samsung LYNK SINC є передовою системою готельного інтерактивного телебачення від провідного виробника. Вона має значну кількість переваг, які стосуються розширення можливостей обслуговування гостей, підвищення якості перебування в готелі, надання додаткових послуг, економії коштів готелем, онлайн моніторингу телевізорів в готелі, спрощення управління тощо. Для реалізації проекту впровадження технології Samsung LYNK SINC необхідно початкові інвестиційні витрати в розмірі біля 713 тис. грн. та річні експлуатаційні витрати в розмірі 148 тис. грн. Проведені розрахунки засвідчили, що рекомендований проект приведе до зростання обсягів виручки від реалізації послуг готелю «Каліфорнія» на 549 тис. грн. в рік. Зпрогнозовані доходи та витрати по проекту на 6 років дозволили розрахувати чистий грошовий потік, продисконтувати його за ставкою в 25% і чистий дисконтований грошовий потік, на основі якого було здійснено розрахунок прогнозованої економічної ефективності проекту. Ці результати засвідчили, що усі критерії доцільності впровадження проекту дотримані. Відповідно можна зробити висновок про те, що готелю «Каліфорнія» може бути рекомендовано впровадити проект інтерактивного телебачення Samsung LYNK REACH.

АНОТАЦІЯ

Зембіцька І.С. «Шляхи цифровізації послуг готельних підприємств»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2022.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – відносини, пов'язані з розвитком господарської діяльності готельних підприємств.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів цифровізації послуг готельних підприємств.

Метою роботи є дослідження основних шляхів цифровізації послуг готельних підприємств.

У роботі охарактеризовано особливості послуг готельних підприємств, визначено сутність цифровізації та її вплив на розвиток готельного бізнесу. Освітлено різновиди цифровізації послуг готельних підприємств. Проаналізовано послуги та показники господарської діяльності готелю «Каліфорнія». Оцінено можливості імплементації зарубіжного досвіду цифровізації готельних послуг.

За результатами дослідження розроблено пропозиції щодо впровадження нових цифрових технологій в практичну діяльність готелю «Каліфорнія».

Ключові слова: готель, гостинність, готельна індустрія, готельна послуга, цифровізація, інформаційні технології, цифрові технології.

ANNOTATION

Zembitska I. S. «Ways of digitalization of services of hotel enterprises»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel-restaurant business» for the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». – Odesa National Economics University. – Odessa, 2022.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions and list of sources used.

The object of the research is the relationship related to the development of economic activity of hotel enterprises.

The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects of digitalization of hotel enterprises.

The aim is to study the main ways of digitalization of hotel services.

Features of services of hotel enterprises are characterized in the work. The essence of digitalization and its impact on the development of the hotel business is determined. Varieties of digitalization of services of hotel enterprises are covered. The services and indicators of economic activity of the institution "California" are analyzed. Possibilities of implementation of foreign experience of digitalization of hotel services are estimated.

Proposals for the introduction of new digital technologies in the practice of the California Hotel have been developed.

Key words: hotel, hospitality, hotel industry, hotel service, digitalization, information technology, digital technology.