

23-24 листопада 2022 року,
Тернопіль, ТНТУ

УДК 004.6

Ірина Струтинська, д.е.н., доц.

Євгенія Цубера

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ІНДУСТРІЯ 4.0 ТА УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Iryna Strutynska, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor

Evheniya Tsubera

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

INDUSTRY 4.0 AND RESOURCE MANAGEMENT IN THE HOTEL BUSINESS

Цифрові технології стали базою для створення нових продуктів, цінностей, властивостей та, відповідно, основою отримання конкурентних переваг на більшості ринків. На сьогодні відбувається «цифровий перехід» «аналогових» систем та процесів індустріальної економіки й інформаційного суспільства до «цифрової» економіки і «цифрового» суспільства. Така трансформація призводить до появи нових, унікальних систем і процесів, що складають їх нову ціннісну сутність (наприклад Uber, Airbnb, цифровий банкінг і т. д).

Вітчизняним бізнес-структурам притаманний величезний потенціал у напрямку цифрової трансформації, компанії відкриті до нового, підприємці шукають нові бізнес-можливості. Особливий інтерес представляють підприємства малого та середнього бізнесу. Адаптація до викликів ринку і побудова конкурентоспроможної моделі бізнесу в цих компаніях відбувається значно швидше, ніж у гігантів – визнаних лідерів у галузях, оскільки це є питанням виживання в умовах ринку (Струтинська І.В., 2020).

Світові тенденції розвитку Індустрії 4.0, спричинили інтеграцію вітчизняного бізнесу у дану технологічну площину. «Industry 4.0» – це проникнення нових технологій та їхній вплив на всю економіку й соціальну сферу: «розумні» будинки та міста, сільське господарство, енергетика, інфраструктурні об'єкти, фінанси, державне управління, охорона здоров'я, освіта й інше. Характерні риси Індустрії 4.0 – це повністю автоматизовані виробництва з керуванням в режимі реального часу, можливістю реагування на зовнішні умови (Ukrainian Industry Strategy 4.0, 2019).

Розвиток готельного бізнесу теж трансформується у епоху цифрової економіки. Даний вид бізнесу повинен надавати унікальні послуги, а також відповідати очікуванням клієнтів, щоб досягти задоволеності клієнтів і підвищити рівень якості обслуговування. У цьому напрямку можливості Індустрії 4.0 є актуальними для готельного бізнесу.

Готельний бізнес повинен розпізнавати вподобання, місцезнаходження та поведінку гостей, щоб надавати персоналізовані послуги. Більшістю функцій номера можна керувати зі смартфона гостя або з наданого планшета. Роботи-автоматизатори, чат-боти, онлайн-сервіси, розпізнавання обличчя та датчики для більш безпечного середовища та інші технології є тими інструментами, які на практиці трансформують бізнес.

Інтегровані технології штучного інтелекту, можуть вести облік комфорту клієнтів, його вподобання та налаштування кімнати, такі як світло, температура, телевізійні канали та музика, надасть можливість автоматично підготувати номер для наступного візиту. Інновації, інтелектуальні пристрої та IoT використовуються в багатьох відділах готелів для підвищення ефективності та покращення обслуговування гостей. Застосування доповненої і віртуальної реальності надало готельному бізнесу і гостям можливість орієнтуватися в певних місцях, таких як дизайн інтер'єру готелю, зручності в номерах та послуги, а також дозволяють гостям взаємодіяти та обмінюватися думками та інформацією. Імплементация технологій Індустрії 4.0 у готельному бізнесі, дозволить зробити клієнтський досвід більш персоналізованим та унікальним, а роботу готелів - більш ефективним (Bednar P., Welch C., 2019).

Ключем до успіху вітчизняного готельного бізнесу, у такій невизначеній і непередбачуваній економіці, може бути перехід у Індустрію 4.0. Проте, потрібно розуміти, що навчання, а саме підвищення цифрової грамотності персоналу є основою для успішної цифрової трансформації (Demir K., Döven G., Sezen B., 2019).

Малий та середній бізнес швидко змінюється, саме тому, повинен мати розроблені дорожні карти цифрової трансформації, які б враховували усі потреби та бажання своїх клієнтів, а також можливості власного персоналу.

Перелік використаної літератури:

1. Bednar P., Welch C. Socio-technical perspectives on smart working: Creating meaningful and sustainable systems. *Information Systems Frontiers*, 2019. 1-18 с.
2. Demir K., Döven G., Sezen B. Industry 5.0 and human-robot co working. *Procedia computer science*, 2019. 688-695 с.
3. Струтинська І.В. Цифрова трансформація як імператив інноваційного розвитку бізнес-структур : дис. ... д-ра екон. наук: 08.00.04. Тернопіль Запоріжжя, 2020. 487 с.
4. Ukrainian Industry Strategy 4.0, 2019. https://www.slideshare.net/APPAU_Ukraine/strategy-industry-4-0-of-ukraine-201921-overview