

ВЛИЯНИЕ ИТ-РЕШЕНИЙ НА РАЗВИТИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

Пастернак Виктория Николаевна

студент, Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского, РФ, г. Симферополь

Полищук Елена Анатольевна

научный руководитель, профессор, Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского, РФ, г. Симферополь

В современном мире цифровые технологии стали неотъемлемой частью различных сфер деятельности, включая сферу гостеприимства. Влияние ИТ-решений на развитие организаций сферы гостеприимства является фундаментальным аспектом стратегического управления и конкурентоспособности. В настоящее время достаточно активно появляются новые цифровые инструменты и технологии, изменяющие способы взаимодействия между организациями сферы гостеприимства и потребителями (гостями, клиентами), а также активизирующие внутренние процессы управления. Современные виды ИТ-решений занимают ключевое место в развитии организаций сферы гостеприимства, обеспечивая им конкурентные преимущества, оптимизацию бизнес-процессов и повышение уровня эффективности.

Цель исследования: изучить влияние ИТ-решений на развитие организаций сферы гостеприимства.

Сущность современных ИТ-решений заключается в предоставлении организациям сферы гостеприимства инструментов и технологий для оптимизации бизнес-процессов, автоматизации задач и улучшения общей операционной деятельности. Такие решения включают в себя широкий спектр технологий: облачные вычисления, аналитику данных, искусственный интеллект, и интернет вещей и т.п. [2, с. 67].

Первоочередное влияние ИТ-решений заключается в улучшении клиентского опыта. Онлайн-платформы для бронирования номеров, приложения для мобильных устройств с возможностью заказа услуг и обратной связи, а также персонализированные рекомендации на основе анализа предпочтений потребителей (гостей, клиентов) значительно упрощают и улучшают процесс взаимодействия с организациями сферы гостеприимства.

Основу ИТ-решений составляет исполнение каждым компонентом системы алгоритма, который гарантирует достижение требуемого результата. Важно, чтобы каждый элемент цифровой среда предоставлял результат в форме, которая могла бы быть использована для работы последующих элементов. Без такой последовательности невозможно обеспечить стабильный и предсказуемый результат работы всей системы в целом. В цифровых системах управления организациями сферы гостеприимства каждый шаг должен быть нацелен на конкретную цель, которая заключается в предоставлении информации для управленческого аппарата или потребителей (гостей, клиентов), а также в подготовке данных для последующей обработки, при этом процесс обработки информационных потоков требует тщательного планирования и организации [1, с. 48].

Кроме того, современные ИТ-решения способствуют оптимизации операционных процессов. Автоматизация учета бронирований, управления персоналом и запасами позволяет сократить временные и человеческие ресурсы, повысить точность данных и увеличить общую эффективность работы организаций сферы гостеприимства.

Другим важным аспектом является использование IT-решений для улучшения системы маркетинга и аналитики. Собранные данные о предпочтениях и ожиданиях потребителей (гостей, клиентов) позволяют создавать целевые маркетинговые кампании и персонализированные предложения. Аналитика данных также способствует оценке эффективности проводимых рекламных стратегий и прогнозированию спроса, что дает возможность организациям сферы гостеприимства принимать обоснованные стратегические решения [3, с. 42].

При этом вместе с преимуществами использование IT-решений вносит определенные вызовы и риски: необходимость обеспечения безопасности данных и защиты от кибератак; необходимость постоянного обновления технологической инфраструктуры и обучение отдельных категорий сотрудников.

Проведенное исследование позволило заключить, что IT-решения играют ключевую роль в развитии организаций сферы гостеприимства, способствуя улучшению клиентского опыта, оптимизации операционных процессов, развитию новых бизнес-моделей и повышению конкурентоспособности исследуемых организаций. Внедрение IT-решений позволяет организациям сферы гостеприимства более эффективно взаимодействовать с потребителями (гостями, клиентами), предоставлять персонализированные услуги и сокращать свои издержки. При этом успешная реализация IT-проектов требует тщательного планирования, учета специфики рассматриваемой сферы и обеспечения безопасности базы данных, поэтому грамотное использование актуальных IT-решений является необходимым условием для долгосрочного развития организаций сферы гостеприимства и обеспечения их высокого уровня конкурентоспособности.

Список литературы:

1. Гончарова Е.С. Организация гостиничного дела: обеспечение автоматизации: учебник для вузов. – М.: Инфра-М, 2021. – 176 с.
2. Духовная Л.Л. Автоматизация бизнес-процессов как механизм повышения эффективности гостиничного предприятия: учебное пособие. – М.: Аст, 2022. – 170 с.
3. Скворцова Н.А. Влияние информационных технологий на развитие бизнеса: монография. – Орел: Предпринимательство, 2020. – 157 с.