

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

Географічний факультет

Кафедра географії та менеджменту туризму

**АНАЛІЗ ВПЛИВУ ДИДЖИТАЛІЗАЦІЇ НА РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ В ОАЕ**

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала:

студентка 6 курсу, 619 групи

Урсу Кароліна Михайлівна

Керівник:

кандидат географічних наук, доцент

Іванунік Віталій Олександрович

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № _____

від « ____ » _____ 2023 р.

Зав. кафедрою _____

д.геогр.наук, доц. Король О.Д.

Чернівці-2023

АНОТАЦІЯ

Урсу К.М. Аналіз впливу диджиталізації на розвиток готельно-ресторанної сфери в ОАЕ.

Магістерська робота розглядає питання впровадження диджиталізації готельно-ресторанної сфери на прикладі Об'єднаних Арабських Еміратів, їх передумови розвитку та сучасний стан. Проаналізовано особливості диджиталізації та напрями впровадження інновацій в готельне та ресторанне господарства ОАЕ.

У дослідженні деталізовано розробки цифрового продукту шляхом впровадження в готельно-ресторанну індустрію мобільних додатків. Розглянуто перспективи готельно-ресторанного бізнесу ОАЕ, запропоновано покращення використання соціальних мереж, описано новації в онлайн-реєстрації та створенні мобільних додатків.

Ключові слова: диджиталізація, інновація, готельно-ресторанна сфера, мобільні додатки, онлайн-реєстрація, розвиток.

SUMMARY

Ursu K.M. Analysis of the impact of digitalization on the development of the hotel and restaurant sector in the UAE.

The master's thesis examines the issue of digitalization of the hotel and restaurant sector on the example of the United Arab Emirates, its development prerequisites and current state. The features of digitalization and the directions of innovation in the hotel and restaurant industry of the UAE are analyzed.

The study details the development of a digital product through the implementation of mobile applications in the hotel and restaurant industry. The prospects of the hotel and restaurant business in the UAE are considered, the improvement of the use of social networks is proposed, innovations in online registration and the creation of mobile applications are described.

Key words: digitalization, innovation, hotel and restaurant industry, mobile applications, online registration, development.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ К.М. Урсу

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ОАЕ	8
1.1. Принципи організації готельно-ресторанного господарства в ОАЕ.....	8
1.2. Передумови та історія розвитку готельно-ресторанного господарств ОАЕ.....	13
1.3. Сучасний стан готельно-ресторанного господарства.....	17
Висновки до розділу 1	24
РОЗДІЛ 2. ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ТА ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ НА РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	25
2.1. Диджиталізація бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві.....	25
2.2. Особливості диджиталізації готельного господарства ОАЕ.....	29
2.3. Головні напрямки впровадження цифровізації в ресторанному сервісі ОАЕ.....	33
Висновки до розділу 2	37
РОЗДІЛ 3. ІННОВАЦІЙНІ РОЗРОБКИ ЦИФРОВОГО ПРОДУКТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	38
3.1. Шляхи впровадження мобільних додатків в діяльності готелів ОАЕ.....	38
3.2. Інтеграція мобільних додатків в ресторанній діяльності.....	44
Висновки до розділу 3	49
РОЗДІЛ 4. ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	51

4.1. Вплив соціальних мереж на ефективність готельно-ресторанного бізнесу.....	51
4.2. Онлайн-реєстрація як базовий чинник оптимізації процесів у готельно-ресторанному бізнесі.....	58
4.3. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу шляхом запровадження мобільних додатків.....	63
Висновки до розділу 4.....	68
ВИСНОВКИ.....	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний міжнародний туризм за останні десятиліття зробив гігантський прорив, перетворившись в одну з кращих галузей господарства багатьох країн. Не є виключенням і Об'єднані Арабські Емірати. Хоча й світові лідери стверджують, що Близький Схід – нестабільний регіон, статистика говорить інше: починаючи з 2010 року в такому важливому показнику, як дохід з готельного номера, близькосхідні підприємства опинились вперше в лідерах серед інших країн. Рівень завантаження готелів не падає нижче 70% вже останні 10 років.

В останні роки все більшої популярності серед туристів здобувають Об'єднані Арабські Емірати. В найбільш розвивальному центрі ОАЕ (місто Дубаї) ми можемо бачити швидке розширення готельно-ресторанного господарства. Уряд емірату Дубай легко підписує передові контракти зі світовими готельними центрами на будівництво нових найкращих готелів та ресторанів в той час, коли це намагались робити інші країни світу уже багато років. Експерти радять продовжувати робити так і надалі, адже країна зарекомендувала себе як туристична, адже подібна ситуація через різні глобалізаційні процеси не може тривати вічно.

Усе більшої актуальності для країн Близького Сходу є не нарощення кількості готельно-ресторанних підприємств, а їх якість та сервіс, диверсифікованість послуг, забезпечення всіх потреб відвідувачів та гнучкість цінового сегмента. При цьому на руку, зокрема ОАЕ працює модернізація інфраструктури, великий попит щодо ексклюзивних місць, появу штучно створених локацій та можливість поєднувати відпочинок з кар'єрою, завдяки тому, що Об'єднані Емірати займались й розвитком новітніх технологій, будуючи в центрі міст бізнес-інкубатори ділові райони. Це надало близькосхідним країнам значні переваги та прилив іноземних інвестицій. Але враховуючи світову глобалізацію економіки та швидкий розвиток туристичної галузі, уряду, інвесторам та підприємцям слід йти в

ногу з часом – диджиталізувати свою діяльність, щоб розвивати нові конкурентні переваги.

Аналіз досліджень і публікацій. Розвитку готельно-ресторанного господарства присвячені теоретичні та практичні дослідження таких закордонних науковців, як: Браймер Р., Бугаліс Д., Дженнер П., Каміллері М., Пенсареллі Т. Вагомий внесок у розробку вдосконалень туристичної діяльності серед українських науковців зробили: Биркович В.І., Божко Л.Д., Карпенко Н.В., Матвійчук Л.Ю., Саркісян А.О та інші. У роботах цих авторів розкривається суть організації туристичної індустрії та наводяться методи покращеного управління та вдосконалення діяльності сучасними методами.

Однак в умовах нестабільного зовнішнього середовища підприємств готельно-ресторанного бізнесу залишаються актуальними проблеми щодо розвитку інноваційних рішень.

Мета дослідження. Метою даної роботи є подальший розвиток сучасних аспектів щодо діяльності готельно-ресторанного бізнесу ОАЕ шляхом впровадження диджиталізації.

Для реалізації мети дослідження поставлено **такі завдання:**

- дослідити принципи організації готельно-ресторанного господарства ОАЕ;
- визначити передумови та історію розвитку готельно-ресторанного господарства в ОАЕ;
- описати диджиталізацію бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві досліджуваної країни;
- дослідити особливості диджиталізації готельного господарства ОАЕ;
- виявити головні напрямки впровадження інтернет-технологій в ресторанному сервісі;
- описати шляхи впровадження мобільних додатків в діяльності готелів ОАЕ;
- відобразити інтеграцію мобільних додатків в ресторанну діяльність окремих підприємств;

- дослідити ефективність використання інтернет-технологій у готельно-ресторанному бізнесі досліджуваної країни.;
- оцінити вплив вебсайтів на ефективність готельно-ресторанного бізнесу;
- дослідити онлайн-реєстрацію як чинник оптимізації процесів у готельно-ресторанному бізнесі;
- оцінити підвищення результативності готельно-ресторанного бізнесу шляхом запровадження мобільних додатків.

Об’єктом дослідження є інноваційні процеси, які впливають на розвиток підприємств готельно-ресторанної справи в ОАЕ.

Предметом дослідження є теоретичні та методичні аспекти формування та еволюції диджиталізації готельно-ресторанної справи в ОАЕ.

Методи дослідження. В основу роботи були покладені такі загальнонаукові методи: аналогічний (для пізнання об’єктів на підставі схожості з іншими); історико-логічний (для дослідження генезису категорій); абстрактно-логічний (при формуванні висновків); порівняння (для зіставлення показників та обґрунтування їх на цій основі); узагальнення (для формування висновків та підбиваючи підсумки); абстрагування (для оцінки конкретних властивостей); емпіричний (для виділення окремих частин досліджуваного об’єкта); коефіцієнтний (для оцінки стану та динаміки показників).

Для написання роботи було використано **інформаційну базу**, яка включала статті вітчизняних та закордонних науковців, монографії, матеріали науково-практичних конференцій, а також інформацію, знайдену в мережі Інтернет.

Структура дипломної роботи. Дипломна робота містить вступ, чотири розділи, висновки та список використаних джерел. Обсяг дослідження складає 73 сторінки й містить 8 таблиць, 31 рисунок і список джерел із 22 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ОАЕ

1.1. Принципи організації готельно-ресторанного господарства в ОАЕ.

Умови для розвитку туризму в Об'єднаних Арабських Еміратах виникли швидше і з меншим часовим інтервалом, ніж в інших країнах арабського світу. Швидке економічне зростання в Об'єднаних Арабських Еміратах у другій половині минулого століття було спричинене відкриттям і розробкою найбагатших нафтових родовищ та врегулюванням внутрішньополітичних конфліктів у семи еміратах, які об'єдналися в конфедерацію (рис.1.1).

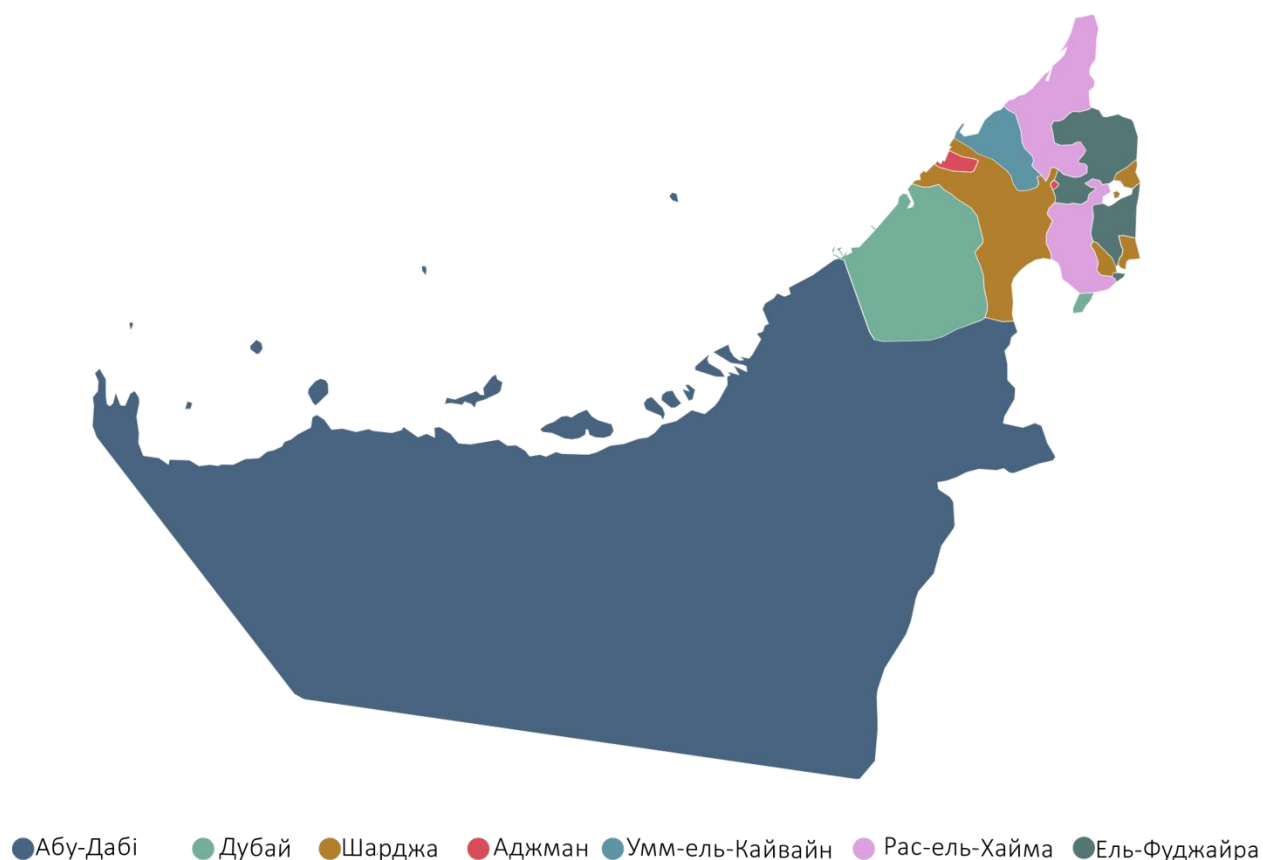


Рис. 1.1. Конфедеративний устрій країни ОАЕ.

Федеральна національна рада є головним законодавчим органом країни, яка була заснована в 1971 році. Вона складається з 40 осіб, 20 з яких призначається, а інші 20 обираються. Вісім членів представляють Абу-Дабі, вісім – Дубай, по шість – Шарджу та Рас-ель-Хайма і по чотири – Аджман, Фуджейру та Умм-ель-Кувейн. Федеральна національна рада перевіряє, чи відповідають прийняті закони національній конституції. ОАЕ мають конституцію не постійну, а тимчасову з 2 грудня 1971 р., у 1996 р. Верховна Рада зробила дану конституцію основною та незмінною. Згідно зі статтею 1 Конституції, ОАЕ є федеративною державою і тому має два рівні законодавчої влади: федеральний і регіональний. Іншими словами, в ОАЕ діють як федеральні закони та підзаконні акти окремих органів державної влади, так і незалежні регіональні закони та підзаконні акти еміратів [14].

У травні 2013 року, відповідно до Указу № 17, було прийнято закон про перегляд та внесення змін до системи класифікації готелів Дубаю. Зміни надають чіткішу інформацію про типи та класи готельних номерів і житла, доступних в еміраті Дубай, а також про послуги, що пропонуються кожним об'єктом розміщення. Система включає багаторівневу модель, де кожному об'єкту розміщення присвоюється категорія та рейтинг. Модель включає три критерії: категорія, рейтинг і коди [19].

Класифікація готельного господарства за категоріями в ОАЕ наведено на рисунку 1.2.



Рис. 1.2. Класифікація готельного господарства за категоріями в ОАЕ.

Для оцінки об'єктів у кожній категорії були розроблені системи рейтингу, які описані в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Система рейтингу оцінки об'єктів готельного господарства ОАЕ

Готелі	Від однозіркових до п'ятизіркових, а також бюджетні готелі з характеристиками більш низького рівня
Курорти	Від тризіркових до п'ятизіркових
Гостьові будинки	Класу «стандарт» і «люкс»;
Готелі квартирного типу	Класу «стандарт», «покращений» та «люкс»

Із затвердженням стандарту «17 кодів» готельні компанії тепер можуть чітко пояснювати послуги, які вони пропонують, тобто асортимент послуг та їхню близькість до основних туристичних визначних пам'яток. Завдяки цим стандартам відвідувачі мають повне уявлення про типи розміщення та доступні послуги. На рис. 1.3 показані «17 кодів» для готельних підприємств.



Рис. 1.3. Стандарт «17 кодів» для готельних підприємств ОАЕ.

Об'єднані Арабські Емірати розпочали політику економічної диверсифікації для пом'якшення нафтового впливу, і удосконалюють сфери, в яких потрібні знання, технології та кваліфікована робоча сила. Федеральний і еміратський уряди інвестують значні кошти в такі галузі, як виробництво алюмінію, туризм, авіація, реекспортна торгівля і телекомунікації. Молоде покоління підковане в цифрових технологіях і забезпечує важливе лідерство в бізнесі, уряді та академічних колах. Варто зазначити, що ОАЕ посідають перше місце у світі у використанні інформаційно-комунікаційних технологій, ефективності уряду та відсотку населення, що користується мобільним зв'язком ОАЕ можуть похвалитися 100% рівнем проникнення смартфонів. ОАЕ також є найбільшою у світі країною з мобільним зв'язком. Арабська молодь все частіше сприймає ОАЕ як країну, в якій вони хотіли б жити, посилаючись на широкий спектр можливостей для працевлаштування та самореалізації, доступних в ОАЕ.

ОАЕ – ісламська країна, і більша частина її поведінки відповідає ісламському праву. Тому в ОАЕ немає податків (5% ПДВ було введено вперше у 2018 році), експортних мит і тарифів на більш ніж 50 основних харчових продуктів. Однак імпорт продуктів, які порушують релігійні норми, обкладається високими тарифами. Наприклад, тютюнові вироби обкладаються 100 відсотковим тарифом, а алкоголь – 50-ти відсотковим. Імпорт деяких товарів повністю заборонений, включаючи темний алкоголь, ізраїльські товари, використані гумові шини та інші.

Податок на прибуток – основний і один з небагатьох податків в ОАЕ. Такі ставки функціонують в Дубай, Абу-Дабі та Шарджі:

Прибуток : 1000000-2000000 дирхам – 10%

Прибуток : 2000000-4000000 дирхам – 30%

Прибуток : 4000000-5000000 дирхам – 40%

Прибуток : 5000000 дирхам – 55%

Попри переваги інвестування в проєкт ОАЕ, важливо враховувати можливі ризики, пов'язані з її географічним положенням у Близькому Сході.

Хоча Емірати мають стабільну економіку, політичну систему, законодавство та найкращу систему безпеки в Перській затоці (згідно з офіційними даними, лише у 2014 році Емірати витратили 24,4 млрд доларів США на оборонні цілі), проте існує постійний ризик через сусідні країни, які є потенційними зонами конфліктів у світі. Не дивлячись на високий рівень розвитку країни, ні одна держава не може гарантувати повну безпеку в умовах такого геополітичного середовища, і це слід завжди враховувати.

Ще однією проблемою, з якою стикаються іноземні інвестори, є різниця в менталітеті між ними та їхніми місцевими партнерами, а також суворі закони, які не можна порушувати. Практично кожен готель має ресторан. Це пов'язано з тим, що для більшості туристів він є вторинним доходом і додатковою цінністю. Однак власники готелів повинні бути готові до того, що меню має відповідати ісламським законам, а деякі продукти повинні бути виключені. Особливо це стосується алкоголю. Споживання, продаж і розповсюдження алкоголю заборонені в більшості готелів. А для деяких відпочивальників, особливо молоді, це може бути одним з основних факторів при виборі готелю.

Ресторани чітко поділяються на ті, де продають алкоголь, і ті, де його не продають. Перші, як правило, розташовані в готелях, і отримати ліцензію на продаж алкоголю простим наріжним ресторанам майже неможливо. Найрозкішніші ресторани розташовані в готелях, і більшість з них мають зірки Мішлен. Як правило, в таких закладах обов'язковим є дрес-код (жінкам не дозволяється носити відверті сукні з поваги до ісламу). Більш доступна альтернатива – ресторани на розі вулиць. Зазвичай це кафе близькосхідної кухні, з менш стильним інтер'єром, але зі смачними та відносно недорогими обідами.

Однак сьогодні все більшої популярності набувають заклади, які відрізняються від інших. Це може бути особливий стиль обслуговування, різноманітність вибору, досконалість дизайну інтер'єру або те, що вони пропонують своїм клієнтам нові та цікаві можливості. Наприклад, кафе з

тваринами. Такий маркетинговий підхід насправді дуже швидко стає унікальним. Кафе з котами, єнотами та іншими милими тваринами подобаються споживачам. В історичному районі Дубая Аль-Сафа відкрилося нове котяче кафе Cat Café Vibrissa. Розкішний готель для котів британської компанії Pawsome Pets відкрився цієї весни в Дубаї; приміщення площею 370 квадратних метрів розташоване в промисловому районі Аль-Куоз і вважається найбільшим у своєму роді.

Комфорт відіграє дуже важливу роль в індустрії гостинності. Тому вам потрібно створити максимально затишну та доброзичливу атмосферу. Однак, навіть якщо ви дотримуетесь цих правил і порад, не варто забувати поширювати новини про свій заклад. Це дуже важливо в цій галузі, оскільки бізнес орієнтований на людей. Завдяки якісному зв'язку з громадськістю кількість клієнтів зростатиме, а організація розвиватиметься. Соціальні мережі, додатки та вебсайти допомагають, адже саме тут люди проводять майже 40 відсотків свого життя.

Отже, Об'єднані Арабські Емірати – це економічно розвинена країна, сьогодення якої дуже високо залежить від туристичної галузі та її розвитку. Країна на державному рівні робить гарні умови для відкриття нових підприємств готельно-ресторанного господарства, адже галузь туризму залишається одною з основних в ОАЕ.

1.2. Передумови та історія розвитку готельно-ресторанного господарства в ОАЕ.

Готельно-ресторанне господарство – одне з найбільш швидкозростаючих і динамічних галузей у світі. В економіці, що швидко розвивається, як в ОАЕ, гостинність відіграє важливу роль у підвищенні впізнаваності та зростанні країни у світі. Зростання кількості готельних мереж, курортів, ресторанів тощо за останні кілька десятиліть, як відомих міжнародних мереж, так і місцевих, свідчить про життєздатність і важливість сектору гостинності для економіки країни. ОАЕ є одним з найулюбленіших

туристичних напрямків у світі, і це зростання буде тільки збільшуватися в найближчі роки.

У цьому контексті важливо розуміти, які різні фактори сприяють зростанню готельно-ресторанного сектора в ОАЕ. Розглянемо їх у детальніше у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2.

Передумови та фактори зростання готельно-ресторанного сектора в ОАЕ

Передумова	Фактори
Географічне положення	Розташування на Перській затоці, близькість до ключових географічних об'єктів
Клімат і природні ресурси	Теплий субтропічний клімат. В ОАЕ можна знайти красу пустель, оазисів, гір, долин і рівнин, мангрових заростей, пляжів та різноманіття флори, дикої природи та морського життя.
Економічний розвиток	Доходи від нафти та газу забезпечують фінансові ресурси для інвестицій
Інфраструктура	Висока якість транспортних засобів і комунікаційної інфраструктури
Інвестиції	Приваблення іноземних інвестицій в готельно-ресторанний сектор
Розмаїття культур	Різноманітність кухні і культурних вражень завдяки міжнаціональній спільноті
Сприяння туризму	Просування ОАЕ як туристичного напрямку через фестивалі, спортивні змагання тощо
Інновації та лідерство	Розвиток інноваційних готельних та ресторанных концепцій, встановлення високих стандартів обслуговування
Релігійна та культурна толерантність	ОАЕ єднають 200 національностей з різним релігійних та культурним бекграундом які живуть в мирі та злагоді

Примітка. Складено автором на основі [10].

Багата історія Об'єднаних Арабських Еміратів базується на торгівлі. Розташовані на перехресті між Європою і Далеким Сходом, Об'єднані Арабські Емірати були місцем, звідки індійські та китайські купці подорожували до регіону, щоб привезти шовк, спеції та інші товари, які найбільше цінували європейці, такі як португальці, голландці та британці. У

цей період бедуїнами зроблені пустелі Дубаю та Абу-Дабі своєю домівкою, останній вказаний емірат в свою чергою став важливим центром.

На початку XVI століття Португалія пішла шляхом Васко да Гама в Індійському океані й пограбувала багато прибережних міст. Пізніше, між XVII і XIX століттями, військово-морські сили Європи та Османської імперії знаходились у цих водах. Пірати роками тероризували Аравійський півострів, використовуючи його як притулок. Велика Британія обіцяла захищати півострів від нападу з моря й одразу надавати військову допомогу якщо на нього нападуть з суходолу.

Перлинна промисловість розквітала в XIX та на початку XX століть, забезпечуючи жителів Перської затоки засобами існування та роботою. Багато з них жили напівкочовим способом: улітку займалися видобутком перлів, а взимку доглядали фінікові пальми. Але економічна рецесія в кінці 20-х років, а також винахід культивованої перлини японцями, серйозно пошкодили цю галузь. У 1930-х роках група нафтових компаній провела перше геологічне дослідження в Об'єднаних Арабських Еміратах (ОАЕ). Майже через 30 років, у 1962 році, Абу-Дабі відправив свій перший вантаж сирової нафти, почавши свій неймовірний розвиток. У 1966 році шейх Заїд бін Султан Аль Нагаян став правителем Абу-Дабі. Під його керівництвом стабільні прибутки від нафтового бізнесу дозволили стабільний розвиток інфраструктури: будівництво шкіл, лікарень, житла та доріг в Абу-Дабі та інших еміратах. У 1968 році Британія оголосила про вихід з Перської затоки. Шейх Заїд виступив із закликом підсилити взаємовідносини між еміратами. Разом із шейхом Рашидом бін Саїдом Аль Мактумом, правителем Дубаю, вони викликали до створення федерації держав Перської затоки. Шість еміратів – Абу-Дабі, Дубай, Шарджа, Аджман, Умм-ель-Кувейн і Фуджейра вирішили створити Об'єднані Арабські Емірати на зустрічі в Дубаї 18 липня 1971 року. Проголошення незалежності та суверенітету нової держави відбулося 2 грудня 1971 року. Через декілька місяців, 10 лютого 1972 року, Рас-ель-Хайма нарешті приєднався до Федерації [20].

Порівняння старих та сучасних фото основних міст ОАЕ наведено на рисунку 1.4.

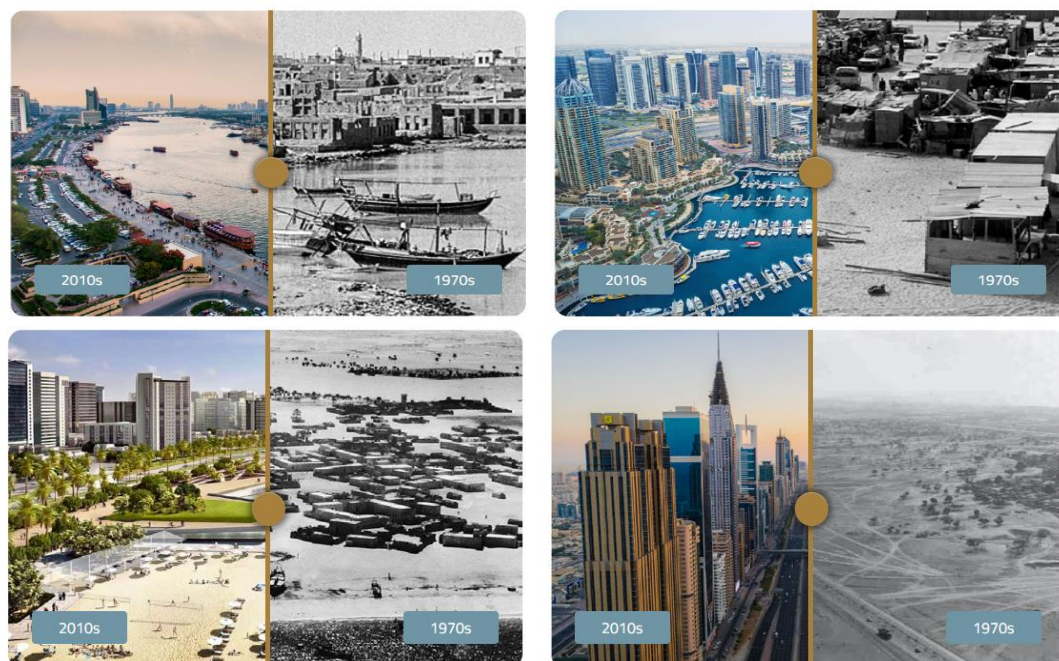


Рис. 1.4. Порівняння старих та сучасних фото основних міст ОАЕ.

З розвитком відомих об'єктів готельно-ресторанного бізнесу ОАЕ можна ознайомитись в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Періодизація готельно-ресторанного господарства в ОАЕ

Період	Опис готелів	Опис ресторанів
1970-1980 рр.	Sheraton Dubai Creek Hotel – відкритий у 1978 році, розташований біля знаменитого Дубайського каналу, став одним з перших міжнародних готелів в місті.	Ресторан Ravi відомий своїми шашликами, курячим бір'яні та ласі, з неформальною атмосферою.
1980-1990 рр.	Emirates Palace Hotel – завершений у 1985 році, вважається одним з найрозкішніших готелів у світі, представляючи вишуканість та розкіш.	Al Fanar Restaurant – ресторан з еміратською кухнею, який пропонує автентичні страви та атмосферу.
1990-2000 рр.	Jumeirah Beach Hotel – відкритий у 1997 році, розташований біля знаменитого пляжу Джумейра, має характерну архітектуру та розкішний сервіс.	Nobu – відомий японський ресторан, розташований в готелі Atlantis The Palm, пропонує унікальне поєднання смаків.

Продовження табл. 1.3

2000-2010 рр.	Armani Hotel Dubai – відкритий у 2010 році, розташований в споруді Бурж Халіфа, представляє розкіш і стиль модного бренду.	Zuma – японський ресторан у районі Фінансового центру Дубая, відомий своєю сучасною кухнею та атмосферою.
2010-2020 рр.	Four Seasons Hotel Abu Dhabi – відкритий у 2016 році, готель з видатними послугами та розкішною атмосферою.	COYA – латиноамериканський ресторан у готелі Four Seasons Abu Dhabi, відомий своїми сміливими смаками.

Примітка. Складено автором на основі [5] та [10].

Отже, розквіт готельно-ресторанного господарства в ОАЕ відзначається вражаючими досягненнями протягом кількох десятиліть. Роль у створенні економічного успіху країни туристичної галузі є значущою. Цьому посприяли такі фактори, як географічне розташування, кліматичні ресурси та інші. Динамічний розвиток готельно-ресторанного господарства вказує на стійкий розвиток економіки та постійне залучення уваги світової громадськості.

1.3. Сучасний стан готельно-ресторанного господарства.

За останні 10 років сектор гостинності ОАЕ значно зріс. З 2010 по 2022 рік прямий внесок сектору у валовий внутрішній продукт (ВВП) збільшився на 138%, а зайнятість у промисловості зросла на 119% за той самий період. В результаті у 2017 році промисловість оцінювалася в 4,6% ВВП країни та забезпечила близько 570 000 робочих місць, що становить 4,8% від загальної зайнятості. Згідно з Федеральною статистикою конкуренції та статистикою Об'єднаних Арабських Еміратів, у 2017 році в країні проживало 20,4 мільйона гостей готелів, що робить її одним з найкращих туристичних напрямків у світі. Зростання туризму частково було зумовлене збільшенням попиту з боку туристів з Індії та Китаю. На рис. 1.5 відображено динаміку зміни кількості гостей готелів ОАЕ.



Рис. 1.5. Динаміка зміни кількості гостей готелів ОАЕ за 2014-2022 рр.

Дубай довгий час був центром туристичної індустрії ОАЕ. У 2017 році Дубай прийняв приголомшливих 15,8 мільйона туристів. Станом на 2018 рік в Дубаї налічувалося 703 готелі та готельні люкси на 111 864 номери, що на 6% більше, ніж за аналогічний період минулого року. Динаміку росту готелів відображено на рис. 1.6.



Рис. 1.6. Динаміка росту готелів ОАЕ за 2014-2022 рр.

Крім того, у 2019 році ОАЕ мали найвищий рівень заповнюваності готелів у регіоні Близького Сходу та Північної Африки (рис. 1.7).

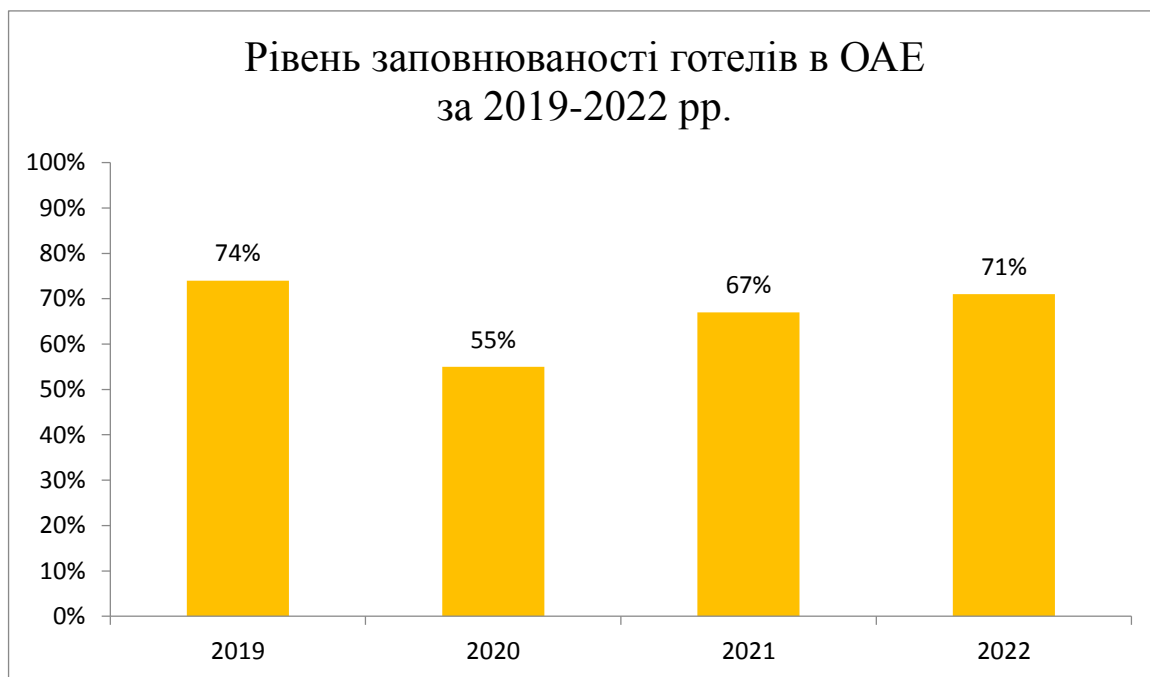


Рис. 1.7. Рівень заповнюваності готелів в ОАЕ за 2019-2022 рр.

У 2017 році в Дубаї також був зафіксований найвищий рівень витрат туристів на нічліг – 29,7 мільярда доларів.

Індустрія гостинності в Абу-Дабі також зазнала значного зростання. З січня по вересень 2018 року в Абу-Дабі зупинилися понад 3,7 млн туристів, у тому числі понад 140 тис. американців. Станом на жовтень 2018 року в місті було 166 готелів на 32 621 номер. Ще 26 готелів на 5585 номерів відкрилось у 2019 році, а 10 готелів на 1949 номерів відкрились у 2020 році.

У Шарджі та північних Еміратах також спостерігається швидке зростання кількості туристів. У першій половині 2017 року Шарджа прийняла понад 885 000 гостей у своїх численних готелях. Крім того, за даними Центру статистики Фуджейри, у 2016 році близько 764 000 людей зупинилися у 21 готелі Фуджейри.

Тим часом у листопаді 2018 року Управління розвитку туризму Рас-Аль-Хайми оголосило про зростання кількості міжнародних гостей на 11,2% за перші дев'ять місяців року порівняно з тим самим періодом

2017 року. Управління прагне залучити три мільйони відвідувачів щорічно до 2025 року.

Динаміка доходу готельного сектору ОАЕ відображено на рис. 1.8. Як бачимо, у 2020 році дохід знизився майже вдвічі. Основною причиною цьому стала пандемія COVID-19.

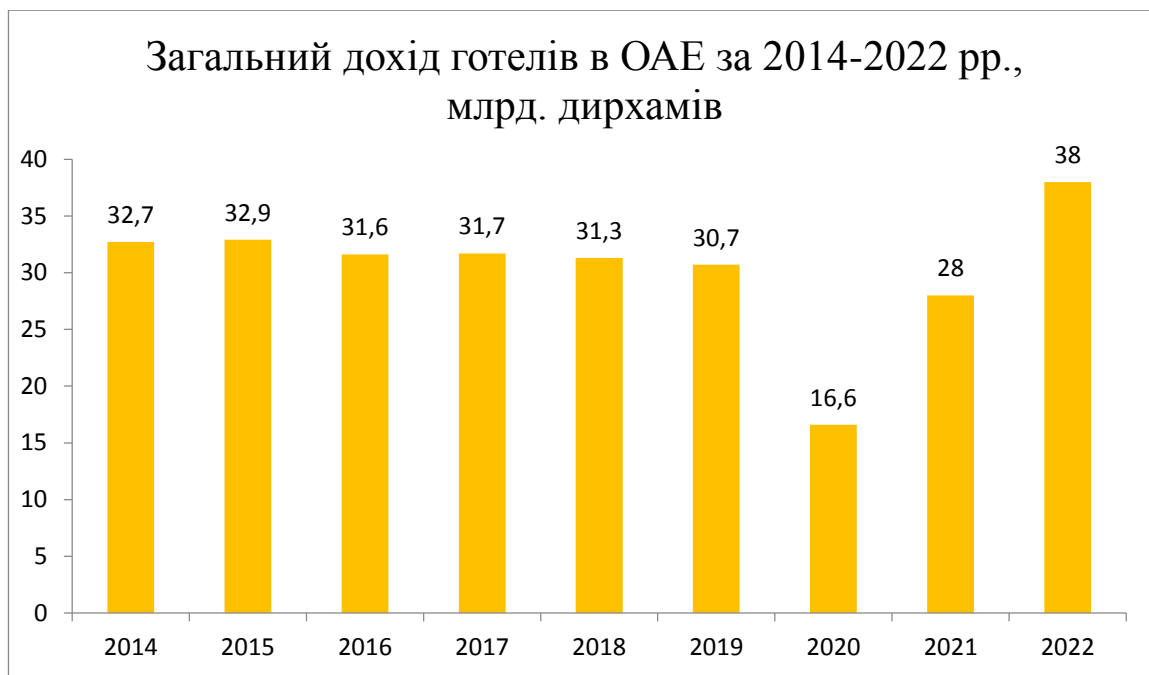


Рис. 1.8. Динаміка доходу готельного сектору ОАЕ за 2014-2022 рр.

Багато міжнародних мереж гостинності присутні в ОАЕ. Серед них такі американські гіганти гостинності, як Hilton, Hyatt і Marriott (таблиця 1.4).

Таблиця 1.4.

Опис міжнародних мереж гостинності, які є в ОАЕ

Міжнародна мережа	Розташування	Кількість готелів	Кількість номерів
Marriott	Абу-Дабі, Аджман, Дубай, Фуджейра, Рас-Аль-Хайма, Шарджа	57	16,981
Hilton	Абу-Дабі, Дубай, Рас-Аль-Хайма, Шарджа	21	6,914
Hyatt	Абу-Дабі, Дубай	8	2,800

Джерело: Складено автором на основі [3].

На ринку також домінують багато вітчизняних гостинних груп, як-от Jumeirah Group, DAMAC Group і Emmar Hospitality, які розташовані в Дубаї, Абу-Дабі, Фуджейрі, Рас-ель-Хаймі, Шарджі та Аджмані.

Jumeirah Hotels and Resorts – готельна компанія класу люкс, яка управляє 25 об'єктами у восьми країнах, у тому числі свого флагманського готелю Burj Al Arab в Дубаї. В ОАЕ, Джумейра має 15 готелів із понад 4700 номерами.

У листопаді 2018 року Jumeirah at Saadiyat Island Resort, пляжний готель на 293 кімнати з сімома ресторанами, відкритий недалеко від центру Абу-Дабі.

Окрім розвитку розкішних об'єктів, на початку 2018 року Jumeirah запустив Zabeel House By Jumeirah, нову концепцію готелю, орієнтовану на індивідуальних мандрівників, пари та сім'ї. Це частина більшої зміни в індустрії гостинності ОАЕ зосередитися на трьох-чотиризіркових готелях, щоб усунути величезний дефіцит ринку.

Jumeirah Group, зокрема, володіє Академією гостинного менеджменту Еміратів. Академія є першою міжнародно акредитованою установою на Близькому Сході, яка пропонує дипломи бакалавра та магістра у сфері гостинного бізнесу. Сьогодні заклад увійшов до десятки найкращих шкіл гостинності у світі за версією Educations.com, глобальної дослідницької компанії в галузі освіти.

З 2002 року компанія DAMAC Properties відома тим, що надає розкішну житлову, комерційну та розважальну нерухомість по всьому регіону. Її портфоліо включає 13 000 готельних номерів, апартаментів у готелях з обслуговуванням та готельних вілл під управлінням дочірньої компанії DAMAC Hotels & Resorts, що знаходиться у повній власності компанії.

Заснована в 1997 році, Емаар розвиває проекти комерційної нерухомості по всьому світу. Група володіє та управляє готельними активами та брендами, включаючи Address Hotels + Resorts, Vida Hotels and Resorts та Rove Hotels. Загалом 13 об'єктів групи налічують понад 3 100 номерів.

Емаар, мабуть, найбільш відомий тим, що побудував одну з найвищих будівель у світі – Бурдж-Халіфу. Це висока вежа, в якій знаходиться готель Armani, розташована поруч з Дубайським танцювальним фонтаном і Дубайською оперою, які також були розроблені цією компанією.

Потужна економіка, добре розвинена інфраструктура та різноманітна культура ОАЕ зробили країну кулінарним центром регіону. Сектор громадського харчування пропонує різноманітні кухні, що походять з більш ніж 200 різних національностей, відзначені нагородами шеф-кухарі, ресторани групи, вишукані ресторани, кафе та вулична їжа. Ринок громадського харчування ОАЕ поділяється за структурою на незалежні ресторани та мережеві ресторани, а за типом – на ресторани з повним спектром послуг, ресторани з обмеженим спектром послуг, ресторани швидкого обслуговування, кафе і бари, а також вуличні кіоски.

За даними Euromonitor, ресторани з повним спектром послуг мають найбільшу частку в загальному обсязі продажів сектору з вартістю продажів \$6,78 млрд, за ними йдуть кафе і бари з вартістю продажів з обсягом продажів \$2,75 млрд.

Розмір ринку ресторанного господарства Об'єднаних Арабських Еміратів оцінюється в 16,92 млрд дол. США у 2023 році, а до 2029 року очікується, що він досягне 43,98 млрд дол., зростаючи на 17,26% протягом прогнозованого періоду (2023-2029 рр.).

Сегмент Cloud kitchen (віртуальні ресторани) є найбільш швидкозростаючим серед видів громадського харчування, і очікується, що протягом прогнозованого періоду його середньорічний темп приросту вартості складе 17,34%. Зростанню сприятиме збільшення обсягів онлайн-доставлення їжі, яку здійснюють такі сервіси, як Uber Eats і Deliveroo, що надають послуги від платформи до споживача. В Об'єднаних Арабських Еміратах налічується понад 400 віртуальних ресторанів. Щоб скористатися можливостями цього простору, кілька ресторанних операторів

перепрофілювали наявні заклади у віртуальні або перейшли на обслуговування до сторонніх операторів віртуальних кухонь.

У 2022 році середня вартість замовлення була найвищою серед ресторанів з повним спектром послуг порівняно з іншими типами закладів харчування і становила 36,48 долара США. Це пов'язано з постійним припливом туристів, які подорожують до країни. Заклади громадського харчування в Об'єднаних Арабських Еміратах у 2023 році продемонстрували зростання середньої вартості замовлення на 5,22% порівняно з попереднім роком. Ці споживачі віддають перевагу місцевим товарам і надають перевагу невеликим закладам, які можуть зробити те ж саме в більшості або у всіх випадках (рис. 1.9).



Рис. 1.9. Середня вартість замовлення та прогнози за каналами постачання в ОАЕ за 2017, 2022 та 2029 роки.

Примітка. Складено автором на основі [12].

Очікується, що Cloud kitchen в країні зростатимуть швидшими темпами. Середня вартість замовлення віртуальних ресторанів у 2022 році становила 18,44 долара США. Віртуальні ресторани спростили людям процес оформлення замовлення. Вони часто співпрацюють зі сторонніми додатками

для доставлення або вебсайтами, або мають власні платформи, на яких люди можуть робити замовлення. У Дубаї замовлення їжі є поширеною практикою, і понад 60% людей вважають за краще замовляти їжу через додаток. В Об'єднаних Арабських Еміратах кількість віртуальних ресторанів зростає з появою таких відомих брендів, як Kitopi, Kitch, Kitchen Nation та Kitchen Park.

В загальному, сучасний стан готельно-ресторанного господарства, як можна бачити з основних показників, є добрим. Не зважаючи на те, що пандемія COVID-19 відчутно вдарила в першу чергу по сфері туризму Арабських Еміратів, починаючи з 2022 року попит на країну в цілому зріс, що позитивно впливає на економіку країни.

Висновки до розділу 1

Отже, в аналізі теоретичних аспектів організації готельно-ресторанного бізнесу в ОАЕ виявлено, що ця галузь є стратегічно важливою для економічного розвитку країни. У контексті організаційних аспектів виявлено, що впровадження сучасних технологій та інновацій грає ключову роль у підвищенні ефективності управління.

Підприємства готельно-ресторанної галузі в сучасному світі намагаються виділятися серед інших. В ОАЕ роблять великий акцент на затишку та унікальності того місця, де ви знаходитесь. Аналізуючи теоретичні підходи щодо управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі ОАЕ, виявлено, що це вимагає системного та комплексного підходу.

Показники, які описують в цілому стан туристичної галузі, показують, що Арабські Емірати наголошують на важливості створення привабливого образу для привертання міжнародних туристів.

РОЗДІЛ 2

ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ТА ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ НА РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. Диджиталізація бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві.

Сучасний розвиток людства відбувається у світі, який модернізується, в основному, за допомогою диджиталізації. Вона є основним напрямом змін в усіх сферах життя й діяльності людини, поступово змінюючи підходи щодо її розвитку й існування. Велику роль диджиталізація займає в побудові економіки держав, створюючи потенціал до розвитку підприємництва з використанням сучасних засобів і технологій.

Диджиталізація вперше згадана в США. Термін виник від англійського слова «digitalization». Вона означає процес оцифрування, тобто трансформація інформації в цифрову форму (прикладом може бути переписання звичайних книг в електронні, паперові фотографії у картинку на екрані комп'ютера тощо). Даний процес дозволяє нам перемістити великий обсяг інформації в мову програмування, яка значно полегшує роботу з нею. Диджиталізація створена для спрощення життєдіяльності людей в усіх сферах. Також вона змінює підхід до ведення господарських процесів, мінімізувавши витрати на виробництво продуктів і послуг.

Науковець Аврета А.В. пише, що перші цифрові сервіси для туристів з'явилися на початку 2000-х і були орієнтовані на онлайн-бронювання житла та покупку квитків: Booking.com – готельний агрегатор дав можливість потенційним клієнтам побачити невеликі готелі по всьому світу, забезпечив їм найбільший доступ до клієнтської бази; AirB & B – повторив успіх Booking.com, сформувавши новий ринок оренди 238 апартаментів; Uber, Gett – агрегатори таксі, залучили в малий бізнес величезну кількість людей, дали їм можливість заробляти, використовуючи власний автомобіль і,

одночасно, зробили послуги такі більш доступними. Без використання подібних платформ сучасну подорож уявити складно [13].

Готельно-ресторанний бізнес країн світу чи не найпершим відчуває на собі дію криз. Під час них підприємства туристичної галузі стикаються з проблемами, які змушують шукати нові погляди щодо ефективної форми організації діяльності закладів та зміни моделей їх розвитку. В кожній країні під час появи «коронакризи» багато ресторанів та готелів закрились через скорочення попиту на послуги та об'єму виробництва, значно знизився прибуток у сфері готельно-ресторанного господарства. Перед власниками таких підприємств виникло завдання – забезпечити життєдіяльність шляхом пошуку нових механізмів.

Цифрова трансформація сучасної індустрії туризму та гостинності йде за стрімкою висхідною траєкторією. Згідно зі звітом Global Online Travel Booking Market (2021), очікується, що до 2025 року сектор онлайн-бронювання подорожей досягне 765 мільярдів доларів США, зростаючи щороку на 4,9% з 2021 по 2025 рік. Цей прогноз свідчить про зростання ролі цифрових платформ для організації туристичних подорожей [7].

Темпи диджиталізації в сучасному готельно-ресторанному господарстві зумовили до виникнення низки проблем, які зручно подати в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Проблеми диджиталізації в сучасному готельно-ресторанному господарстві

Проблеми	Сутність
Конфіденційність даних і безпека	Існує ризик витоку інформації про клієнтів та подальшого його неправомірного використання внаслідок збору персональних даних клієнтів. Це загроза, яка може зашкодити іміджу готелю чи ресторану.
Цифрова нерівність	Диверсифікація можливостей між споживачами і постачальниками послуг у сфері туризму та гостинності.
Інформаційна інфраструктура та цифрова грамотність	У регіонах із поганим Інтернетом або населенням із низьким рівнем цифрової грамотності, використання переваг цифрових благ є серйозною проблемою.

Продовження табл. 2.1.

Дегуманізація послуг	Якщо диджиталізація змінює людські взаємодії на інформаційні системи, існує ризик втрати людської взаємодії, що є основою для формування позитивного відгуку про перебування в готелі чи ресторані.
Надмірний туризм і вплив на екологію	Зростання туристичного потоку підтримує місцеву економіку, але через це створюється ризик надмірного використання ресурсів, що призводить до шкоди екології та культурному надбанню.
Зміна очікувань клієнтів	Існує проблема для багатьох підприємств сфери туризму щодо забезпечення вимог, зберігаючи при цьому прибутковість і якість.

Карантинні обмеження пандемії коронавірусу призвели до того, що United Airlines і компанія SITA розробили певні інноваційні рішення safe-самообслуговування. Вони скорочують взаємодію пасажирів з туристичними агентами, збільшують показник якості обслуговування та зменшують час обробки даних. SITA – це програма, що робить обслуговування швидшим через упровадження технології розпізнавання обличчя людей, що заміняє звичайного посадкового талона. Така технологія забезпечує безпечність роботи в аеропортах.

В готельно-ресторанному господарстві протягом 2022-2023 рр. були виявлені такі тенденції:

1) Візуалізація послуг. Різний контент дозволяє відвідувачам отримати детальніше розуміння готелю чи ресторану в зручному для них форматі. Ведення якісного блогу чи розробка власного додатка зможе збільшити кількість клієнтів і проявить статусність.

2) Чат-боти. Зручність та швидкість замовлення товарів та послуг з мінімізацією спілкування набирає особливу популярність. За його допомогою можна обслуговувати одночасно велику кількість людей, що ідеально підходить для доставлення чи при наявності обмеженого персоналу.

3) Система ідентифікації гостей. Технологія безконтактного обміну інформацією між клієнтами й бізнесом дозволяє ідентифікувати відвідувача, що дозволить надалі проводити цільові рекламні кампанії. За допомогою

NFC-систем людина зможе розраховуватись за надані послуги через смартфон. Для використання NFC підприємствам туристичної галузі необхідно мати термінали для розрахунку або спеціальні NFC-картки, які пропонуватимуться відвідувачам готелю чи ресторану.

4) Метавсесвіт. Пандемія COVID-19 показала, в метавсесвіті вже проводять вечірки чи концерти. Окуляри доповненої реальності дозволять візуалізувати інтер'єр готельних номерів чи побачити якою буде ваша страва після приготування. З кожним роком такі окуляри стають зручнішими й масовішими, тому неодмінно заповнять і готельно-ресторанну індустрію.

5) Оплата різними можливими способами. Це може бути як криптовалюта, бонуси чи бали в додатку закладу. Перетворивши звичайний процес оплати за на своєрідну гру збільшуватиме конкурентоспроможність. Основним фактором є отримання навіть невеликого задоволення від дій.

6) Використання SEO і SMO. SEO – це оптимізація вебсайту в пошукових запитах, за допомогою чого підвищується популярність сайту. SMO своєю чергою це система оптимізації соціальних мереж закладів для їх ефективного просування. Впровадження даних методів збільшує впізнавання бренду та кількість потенційних клієнтів.

7) Технологія Big Data. Цим методом передбачається збір, аналіз та подальше використання даних клієнтів, а також шукає формування наявної поведінки конкурентів і потенційних споживачів. Завдяки цьому легше прогнозувати поведінку цільової аудиторії чи скласти успішну рекламну стратегію.

Першими приклад застосування віртуальної взаємодії з клієнтами у сфері готельного бізнесу застосувала мережа готелів Marriot. Успішно запроваджені такі VR-засоби, як «VR Postcards» або «Vroom Service». У 2017 р. вони використовували чат-боти для надання послуг майже у всіх готелях.

Отже, у найближчому майбутньому ми побачимо істотні перетворення для багатьох галузей завдяки диджиталізації та проривних інновацій. Завдяки

новим трендам, суб'єкти ринку готельно-ресторанної індустрії будуть боротися за клієнта в цифровому просторі, що є наслідком глобальної диджиталізації.

2.2. Особливості диджиталізації готельного господарства ОАЕ.

Епоха інформаційних технологій запроваджує вектор розвитку диджиталізації, адже без неї наразі важко побудувати конкурентоспроможну економіку. Світове економічне товариство вимагає великих вимог до учасників інноваційного процесу, а саме у впровадженні технологій у всі сфери суспільного виробництва та розробці інформаційних механізмів функціонування бізнесу. Диджиталізація стає основою для розвитку сучасного готельного бізнесу.

Диджиталізація в сучасному світі є необхідною умовою для розвитку конкурентоспроможності підприємства. Активне використання інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі сприяє збільшенню кількості відвідувачів, розширенню асортименту послуг, збільшенню кількості зручних способів виконання працівниками своїх завдань і, звичайно, впровадженню нових унікальних рішень для управління компанією. Розвиток і використання нових технологій у цій сфері є дуже перспективним напрямком для підвищення рівня обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Готельні технології в різних країнах сильно диверсифіковані. Існують певні розриви, адже деякі готелі дотримуються наявних методів щодо організації діяльності, а інші – завжди шукають нове інноваційне рішення. Враховуючи те, що ми живемо в період глобалізації технологічних процесів, на мою думку, потрібно застосовувати різні сучасні механізми для покращення обслуговування клієнтів готелів. Досліджуючи різні готелі Об'єднаних Арабських Еміратів, я виявила основні інноваційні технології, які вже застосовуються на практиці. Їх зручно подати у вигляді схеми (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Особливості диджиталізації готелей ОАЕ.

1. Електронні системи бронювання допомагають клієнтам та підприємствам готельної індустрії. Більш ніж 600 000 туристичних агентств світу використовують такі у своїй діяльності. Лідерами на ринку ОАЕ з електронного бронювання номерів готелів можна вважати Fidelio, Columbus, ВТІ Travel, Nota Vena.

Ці сервіси пропонують єдине підключення, яке дозволяє передавати інформацію про готель в усі підключені системи бронювання. Інформацію про готель це його опис, типи кімнат, вартість, кількість доступних для бронювання номерів тощо.

2. Системи інтерактивного телебачення та розваг. В ОАЕ існує величезна різноманітність таких систем, які складаються з різного роду моніторів, телевізорів, проєкторів та VR-технологій. Популярною компанією є Hoist Technology, яка для готелів пропонує встановлення комп'ютерів iMac; систему Pod Community Blog (обмін інформацією між гостями готелю); Easy TV та IPTV – новітні системи цифрового телебачення – свого роду база телевізійних каналів світу, яка працює за допомогою мережі Інтернет. За допомогою цих систем не тільки організовується дозвілля в готелях, а й

досліджуються вподобання клієнта, які можна використовувати для нього, наприклад, коли він замовляє щось через Room Service.

3. Система управління енергією (Energy Management System) використовує інноваційні термостати та датчики присутності для моніторингу та реагування на коливання присутності. Інтелектуальні системи управління енергією використовують складні алгоритми машинного навчання для аналізу термодинаміки, місцевих погодних умов та пікових навантажень. Це дозволяє оптимізувати споживання енергії в реальному часі протягом усього року. Інноваційні системи можуть зменшити витрати на електроенергію в готелях і ресторанах на 20% і забезпечити швидке повернення інвестицій (від 12 до 24 місяців). Вони також дозволяють підвищити вартість продажу готельно-ресторанного бізнесу. Ці енергетичні системи охоплюють не лише опалення, вентиляцію та кондиціонування, але й інноваційні технології освітлення. Вони допомагають власникам готелів і ресторанів краще розуміти свої потреби у споживанні енергії, автоматизувати процеси та швидко реагувати на зміни в режимі реального часу. Ці системи освітлення дозволяють контролювати час роботи світла, відстежувати заповненість приміщень і покращувати загальне споживання енергії освітлення протягом року [17].

4. Медіахаб (Connectivity Panel). Це зручний пристрій, який дозволяє відвідувачам підключати свої пристрої, наприклад ноутбук чи телефон. Використовуючи Bluetooth, можна слухати власну музику через динаміки, які є в номері. Якщо в номері наявна є док-станція для смартфонів, то через неї можливо заряджати пристрій та слухати музику одночасно.

5. Дверні замки з радіочастотною ідентифікацією (RFID). Замок із радіочастотною ідентифікацією (Radio Frequency Identification) – це замок, за допомогою якого можливо потрапити в готельний номер навіть якщо у вас немає ключа. Такий спосіб став широко популярним, бо для відкриття дверей не потрібен звичайний ключ чи картка, а тільки смартфон клієнта. За

допомогою спеціального програмного забезпечення процес заселення стає швидшим і комфортнішим.

6. Система керування внутрішніми процесами готелю (Back-office). Ця система полегшує діяльність готельної обслуги, покращує якість забезпечення послугами відвідувачів та зменшує вірогідність виникнення небажаних результатів. Система керування полягає в наступному: кожен співробітник готелю має доступ до загальної картини, яка показує, наприклад, які номери потребують прибирання, які продукти є на зберіганні. Також за допомогою неї можливо швидко реагувати на особливі побажання відвідувачів.

7. Інфрачервоні сканери. Вони створюють можливість уникнути проблем, пов'язаних з розкладом прибирання (що часто викликає скарги від клієнтів). Ці сканери дозволяють прибиральникам визначити присутність гостей і спланувати роботу з прибиранням на пізніший час, коли номер порожній. Крім того, вони можуть допомогти готелям економити енергію, автоматично вимикаючи світло та системи клімат-контролю, коли кімната не використовується [17].

8. Безконтактні платіжні системи. Коронакриза спричинила зростання безготівкової оплати в усіх сферах життя. Як показує статистика, безконтактні платежі – це найперше, що почали запроваджувати готелі ОАЕ та інших країн для покращення якості обслуговування. Ріст ринку криптовалют також призводить до того, що деякі готелі прийматимуть оплату за свої послуги в Bitcoin чи USDT.

9. Сайт чат-ботів. Чат-боти створені для того, щоб імітувати реальну розмову з клієнтами. Вони стали засобом номер один у керуванні бізнесом готельної індустрії, адже покращують взаємодію з відвідувачами та забезпечують зв'язок цілодобово без втручання людини, відповідаючи на часті запитання. Готелі ОАЕ навіть використовують штучний інтелект в чат-ботах, щоб вони були більш реалістичними.

10. Голосове керування. Номери готелів з голосовим керуванням допомагають гостям полегшити керування пристроями, такими, як вимикачі світла, систем кондиціонування та термостати. Голосове керування значно полегшує користування послугами людям з обмеженими можливостями.

Отже, описані засоби уже вдало застосовуються в готелях ОАЕ, що часто приємно дивує їх відвідувачів. В сучасному світі збільшуються кількість компаній, які можуть забезпечити цілий комплекс інноваційних рішень для власника готелю. При цьому слід не забувати про сучасні засоби безпеки в готелях, адже це один з основних факторів здобування лояльності клієнта.

Провідні технології можуть змінити позиції підприємств в конкурентній боротьбі готельної сфери. Нова технологія залишається асоціюватись з першим, хто її застосує та виводить його в лідери ринку. Отже, лідерам готельної галузі важливо вчасно застосовувати нові технології.

2.3. Головні напрями впровадження Інтернет-технологій в ресторанному сервісі.

Поступова диджиталізація та впровадження Інтернет-технологій у ресторанній індустрії покращує її ефективність функціонування та задовольняє потреби відвідувачів. Використання різних електронних сервісів та пристроїв дозволяє управляти рестораном як підприємством, збільшувати дохід, спрощувати основні процеси та економити час. Саме тому застосування цифрових технологій у ресторанному господарстві наразі є одним із найважливіших етапів у розвитку цілої галузі туризму, що надалі робить бізнес конкурентоспроможнішим.

Сфера ресторанного господарства виявилася однією із найуразливіших, оскільки, саме на ній було видно вплив та наслідки пандемії COVID-19. З початком локдауну в управління ресторанним бізнесом були внесені певні корективи, що стало поштовхом до пошуку нових напрямів функціонування діяльності та обслуговування клієнтів. Саме тому застосування

диджиталізації в ресторанах та інших суміжних закладах стало головною складовою перезапуску діяльності в умовах пандемії. Диджиталізація набрала великого розповсюдження серед закладів ресторанного господарства. Завдяки цифровому прогресу підприємства почали використовувати QR-коди для завантажування додатків, для сканування та переходу на електронного меню закладу. Ресторани та бари також все частіше встановлюють кнопки виклику офіціанта та інших робітників закладу.

Дані з результатів дослідження ринку ресторанного господарства, які були представлені під час експертної сесії NRA Show, показують таке: 71 % клієнтів закладів харчування вважають важливим можливість замовити їжу на виніс; 52 % відвідувачів очікують на безкоштовний Wi-Fi у ресторані; 47 % людей розраховують на можливість попереднього замовлення телефоном у закладі; 78 % опитаних шукають меню ресторану в Інтернеті; 32 % клієнтів вже користуються платежами через Apple Pay і Google Pay [6].

Ресторани ОАЕ в загальному використовують такі Інтернет-технології у своїй господарській діяльності:

1. QR-код. Це унікальний код, що відкрив нові необмежені можливості для взаємодії покупців та продавців. Він виглядає як мозаїка з певних геометричних елементів, але насправді це цифровий код, який зчитується камерами смартфонів чи ноутбуків. В QR-коді можна запрограмувати будь-що – зображення, схеми, календарі, посилання на сайти тощо. «QR» з англійської перекладається як «швидкий доступ», адже швидкість сканування коду дуже висока. Код можна згенерувати та розмістити на будь-чому – від чека і до різного роду рекламних засобів. Найкращий рекламний хід – це QR-код, який розмістили на рахунку чи меню закладу. У ньому можна закодувати історію ресторану, унікальні знижки чи спеціальну форму, де можна отримати скарги та пропозиції, переглянуть всі наявні послуги. За допомогою QR-коду ресторани ОАЕ активізували програми лояльності, робили інтерактивні опитування, що дозволило швидко отримати відгуки про їх

діяльність. Але у багатьох ресторанах ОАЕ головною ціллю застосування QR-коду залишається тільки відображення меню закладу.

2. Інтерактивний стіл. Це нове рішення для ресторанів, адже воно дозволяє прочитати про страву та миттєво зробити замовлення, яке потім одразу потрапляє на кухню. Також існують ресторани в ОАЕ, які дозволяють переглянути відео або ж наживо переглянути приготування вашої страви. За допомогою стола витрачений на виконання одного замовлення час економиться завдяки тому, що клієнт сам себе обслуговує, а ресторанне підприємство заощаджує витрати на персонал.

3. Мобільні додатки. Застосування мобільних додатків стало наріжним каменем успіху, забезпечуючи ресторанам прямий зв'язок зі своїми клієнтами, підвищуючи зручність і відкриваючи світ можливостей. Від безперервного онлайн-замовлення до персоналізованих рекомендацій – важливість розробки мобільних додатків для ресторанного бізнесу в ОАЕ неможливо переоцінити. Ресторанна індустрія постійно розвивається, і галузь розробки мобільних додатків не є винятком. Існує ряд нових тенденцій у розробці мобільних додатків для ресторанів, про які варто знати представникам бізнесу в ОАЕ (таблиця 2.2)

Таблиця 2.2

Тенденції для розробки мобільних додатків для ресторанів ОАЕ

Тенденції	Опис
Голосові асистенти	Можливість клієнтам зручно замовляти і отримувати рекомендації через голосові команди.
Інтеграція з агрегаторами доставки їжі	Розширення охоплення та ефективного керування замовленнями, що задовольняє зростаючий попит на доставку їжі.
Віртуальна реальність (VR)	Можливість клієнтам віртуально досліджувати атмосферу та декор ресторану через мобільні додатки, що дозволяє ресторанам привернути увагу потенційних клієнтів.
Чат-боти в додатку для підтримки клієнтів	Забезпечення миттєвої підтримки клієнтів, відповідаючи на запитання, пропонуючи меню та вирішуючи проблеми.

Продовження табл. 2.2

Розширена аналітика на основі даних	Надання цінної інформації для розуміння вподобань та поведінки відвідувачів. Допомога ресторанам приймати обґрунтовані рішення, персоналізувати пропозиції та підвищувати ефективність операцій.
Інтеграція з платформами онлайн-бронювання	Спрощення процесу бронювання для клієнтів, дозвіл перевіряти доступність столиків в реальному часі та отримання підтвердження прямо через додаток.

Додатки для ресторанів надають клієнтам зручну платформу для вивчення меню, розміщення замовлень та бронювання столиків з комфорту своїх пристроїв. Ці додатки спрощують процес відвідування ресторанів, пропонуючи такі функції, як персоналізовані рекомендації, можливості оплати онлайн та відстеження замовлень. За допомогою ресторанних додатків користувачі можуть без зусиль відкривати для себе нові заклади, зберігати улюблені замовлення та насолоджуватися безперешкодною взаємодією з обраними ними ресторанами.

Розробка мобільних додатків для ресторанів необхідна для зручності, задоволеності та зростання. Завдяки легкому доступу клієнти можуть робити замовлення в будь-який час і в будь-якому місці, що сприяє підвищенню лояльності. Оптимізовані процеси зводять до мінімуму помилки та скорочують час очікування, забезпечуючи безперебійний досвід. Персоналізовані рекомендації та пропозиції підвищують задоволення від їжі. Ефективне управління замовленнями, запасами та платежами покращує роботу, збільшуючи дохід.

В загальному, сучасні інновації – це необхідність вижити у великому конкурентному середовищі. Завдяки інноваціям підвищується якість надання послуг, поліпшується організаційний процес, зменшуються витрати на персонал. Можна стверджувати, що в ОАЕ найперспективнішою галуззю для впровадження є ресторанне господарство, адже в неї найбільша динаміка росту, а конкуренція забезпечує пошук нових можливостей.

Висновки до розділу 2

Отже, ефективне використання цифрових рішень підвищує якість обслуговування для туристів і відвідувачів підприємств туристичної галузі ОАЕ. Онлайн-бронювання та мобільні додатки сприяють зручності та швидкості взаємодії клієнтів з гостями. Автоматизація процесів управління готелями підвищує ефективність та зменшує ризик людських помилок.

Всебічне використання цифрових технологій стає ключовим фактором для успішного розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Арабських Еміратах.

Застосування Інтернет-технологій у ресторанному господарстві поліпшує управління запасами та оптимізує процеси обслуговування. Безпека та технології оплати через мобільні платіжні системи забезпечують надійність та зручність для клієнтів. Загальною тенденцією є те, що диджиталізація сприяє інноваціям та підвищує конкурентоспроможність ресторанного господарства в ОАЕ.

РОЗДІЛ 3

ІННОВАЦІЙНІ РОЗРОБКИ ЦИФРОВОГО ПРОДУКТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

3.1. Шляхи впровадження мобільних додатків в діяльності готелів ОАЕ.

Готельний бізнес як один з основних елементів обслуговування, що функціонує в галузі туризму, намагається пристосуватись до сучасних технологічних розробок. Готельні підприємства намагаються отримати конкурентні переваги, використовуючи різні інтелектуальні системи, технології, автоматизації тощо. У наш час технології є найважливішим фактором, що впливає на спосіб життя людей. Широке використання технологій спричиняє суттєві зміни у способі діяльності готельних підприємств.

Останнім часом розвиток ІТ-сектору надав можливість для створення інноваційних сервісних рішень для підприємств туристичної індустрії. Використання смарттехнології в готельному бізнесі призвели до появи нової концепції під назвою «розумний готель». Розумний готель – це термін, що використовується для опису того, як готельний бізнес виконує свою діяльність, як діє його застосована бізнес-модель, де є нові інформаційні та комунікаційні технології.

Індустрія гостинності, швидше за все, буде дотримуватися концепції «розумного готелю», пропонуючи своїм гостям нові послуги, які будуть залучені в недалекому майбутньому, а саме:

1. Датчики площі тіла. Розумні та переносні технологічні пристрої (смартфони, смартгодинники тощо), смартодяг, смартвзуття, які б збирали інформацію про температуру тіла користувача, його серцебиття, місцеперебування тощо. Користувацькі дані, зібрані з цих пристроїв, можуть використовуватись для персоналізації послуг. Наприклад, відповідно до температури тіла можливе автоматичне регулювання кімнатної температури.

2. Доповнена реальність та технологія маячків. Додатки доповненої реальності заснована на логіці реального та віртуального світу. Вона розглядається як одне із нововведень, що називаються «технологією завтрашнього дня». У наш час можна спостерігати, що ці додатки також використовує готельний бізнес. Наприклад, із послугою віртуальної реальності під назвою «VRoom Service» від готелів Marriott, гості можуть відвідати Китай чи Чилі зі свого пристрою.

Технологія спеціальних маячків дозволяє ідентифікувати інформацію про місцеперебування гостей із пристроями. Маячки розміщені в таких зонах, як коридори та загальні приміщення сфери використання в готелі. Вони створені для того, щоб інформувати повідомленнями користувачів про діяльність готелю (пропозиції, знижки, реклама заходів). В сучасному світі технологія маячків є додатком для доповненої реальності. Технологія вже активно застосовується в декількох готелях (Marriott, The James Hotels). Готельна галузь очікує, що використання цих технологій стане широко поширеним вже в недалекому майбутньому.

3. Енергоменеджмент. Розумні технології можна використовувати в готельних підприємствах щодо управління споживанням енергії. Наприклад, можна запобігти втраті та непотрібного споживання води завдяки інтелектуальним технологіям, які можуть використовуватись в готельному бізнесі та керуватися також з мобільного пристрою.

4. Технології автоматизації та моніторингу. За допомогою даної технології можна буде запропонувати користувачам вхід в номери без ключа, здійснити автоматичну реєстрацію заїзду та виїзду, послуги консьєржа тощо. В такому випадку існують переваги як для гостей, так і для самого готелю.

Існує величезний потенціал для використання нових технологій у секторі гостинності та продовольчого обслуговування. У 2020 році гостинність та туризм були визначені одним із пріоритетних секторів в ОАЕ для використання сучасних технологій поряд з логістикою, транспортом, охороною здоров'я та кібербезпекою. Технології можуть бути використані

для покращення обслуговування споживачів, оцінки результатів діяльності уряду та підвищення рівня життя. Країна сподівається стати випробувальним полігоном для світового розвитку різноманітних технологій, а особливо в туристичній галузі.

Сфера гостинності в ОАЕ є конкурентоспроможною. Технології можуть стати ключовою зброєю в арсеналі для гравців галузі для створення комерційних переваг. Завданням готелів у ОАЕ є використання технологій, щоб випереджати конкуренцію та збільшувати прибуток. Наведемо кілька прикладів передових готелів ОАЕ, в яких потрібно брати приклад для підвищення своєї конкурентоспроможності.

Готелі Atlantis у партнерстві з Digital Ecosystem шукають технологію штучного інтелекту, яка може допомогти їм отримувати відгук гостей та запропонувати додаткові заходи на місці для цих гостей. Atlantis Dubai вже випустила блокчейн-систему, яка надає гостям браслет або цифровий гаманець для оплати всіх їх послуг під час перебування. Ця технологія також підтримує їх програму лояльності.

Готель Shangri-La, Абу-Дабі, розподілений на 214 номерів, успішно впровадив найсучаснішу систему автоматизації гостей. Коли система бронювання готелів переходить у статус «зайнято» з «вакантне», температура приміщення автоматично регулюється до ідеального рівня, коли гості прямують до своєї кімнати. Система також надає цінні оперативні дані, такі як реакція персоналу на запрошений гість, дані про енергоощадження, стан заповнення номерів тощо, а також значно зменшує помилки, здійснені персоналом готелю вручну.

Emaar Entertainment, дочірня компанія Emaar Properties, відкрила VRпарк, що поєднує доповнену реальність та віртуальну реальність (VR), забезпечуючи атракціони та ігри. Emaar Hospitality Group також шукає стартапів, які використовують AR та VR таким чином, щоб продемонструвати та допомогти у візуалізації минулих, сучасних та майбутніх туристичних визначних пам'яток та місць Дубая.

Штучний інтелект та новітні технології є основною частиною Centennial UAE 2071 – п’ятдесятирічного урядового плану з підготовки нації до майбутніх поколінь. У квітні 2019 року ОАЕ запустили національну стратегію щодо штучного інтелекту з метою позиціювання країни як глобального лідера у галузі штучного інтелекту до 2031 року.

Для різноманітних готелів, незалежно від їх розміру, вартості номерів чи престижності існують універсальні рішення для створення власних мобільних додатків. Ними можуть скористатися готелі ОАЕ, які досі не мають власних рішень. Наведемо три приклади онлайн-сервісів для створення власних додатків для готельного бізнесу.

RoomAssistant. RoomAssistant – це сервіс, який пропонується для власників готелю для того, щоб полегшити їх співпрацю з відвідувачами. Додаток розроблено у співпраці з понад 150 готелями, а тому розробники гарантують, що додаток може підійти практично всім готелям. За допомогою додатку гості можуть замовляти готельні послуги та продукти безпосередньо в додатку. Сервіс складається з двох частин: для власників готелю та адміністрації це власна CRM-програма, яка дозволить бачити внутрішні процеси, запити клієнтів і полегшить роботу менеджерів (рис. 3.1)

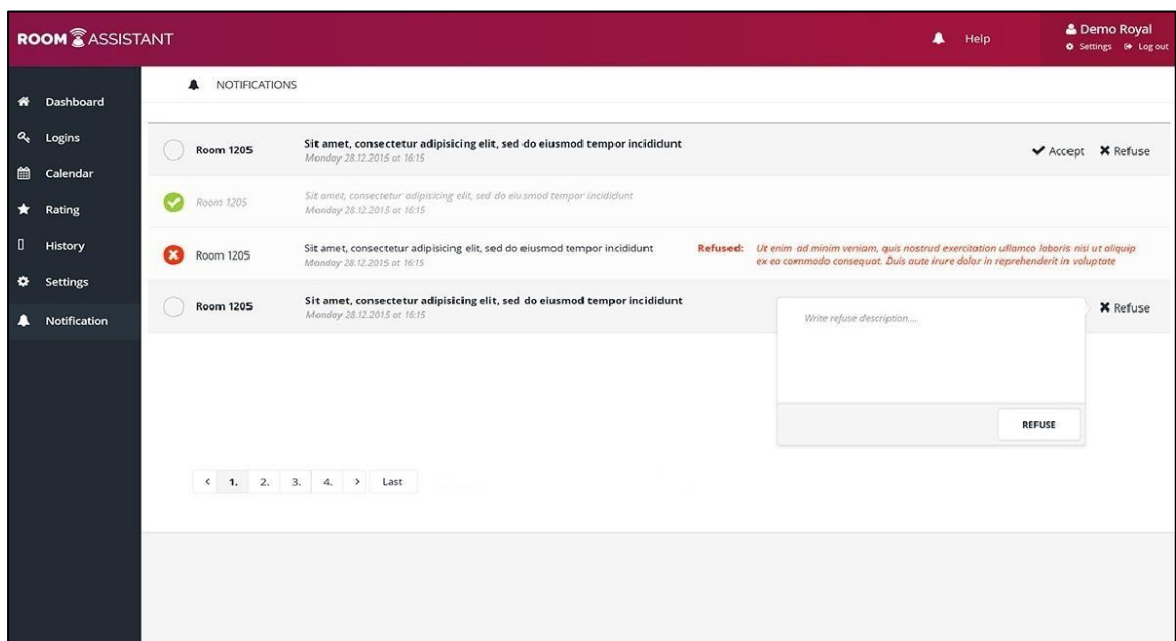


Рис. 3.1. Вигляд сервісу RoomAssistant для власників готелю на ПК.

Для запуску такого сервісу не потрібно розробляти новий додаток – власникам потрібно тільки відредагувати назви номерів, вартість та інші дані, а користувачу в додатку RoomAssistant ввести спеціальний код, з яким він уже користувався послугами саме вашого готелю.

Можливості додатка RoomAssistant: замовлення будь-яких готельних послуг, не відвідуючи стійку реєстрації; написання відгуку та пропозицій щодо покращення обслуговування; поширення фотографій під час свого перебування в соціальних мережах; перегляд 2D та 3D карт, які стануть в пригоді, поки гості будуть вивчати територію навколо готелю; отримання сповіщень про поточні та спеціальні пропозиції готелю; запит готельних послуг, послуг прибирання, таксі або дзвінка для пробудження; обираючи мову, якій ви віддаєте перевагу у спілкуванні для відображення такої в додатку.

На жаль, даний сервіс не розкриває вартість свого продукту в мережі Інтернет. Вартість формують після того, як власник зателефонує їм та поспілкується з менеджером.

2. AppInstitute. Даний сервіс відрізняється від попереднього тим, що його команда надає послуги для створення мобільних додатків для малого та середнього бізнесів, а також на своєму сайті надає перелік платних шаблонів, в яких користувач може змінити все для свого бізнесу. Створення додатка відбувається за допомогою 4 кроків :

- 1) Обрання шаблону з сайту AppInstitute або ж звертання до їх команди для розробки унікального додатка;
- 2) Створення внутрішніх блоків відображення інформації в шаблоні, внесення даних про готель;
- 3) Створення дизайну додатка, підключення сторонніх сервісів;
- 4) Допомога в запуску та розміщенні додатка в PlayMarket та AppStore

Можливості додатка AppInstitute для готелів : програма лояльності із заохочуванням повертатись, система бронювання, сповіщення із рекламними

пропозиціями, спілкування із гостями, місцеперебування об'єктів, путівник для гостей по місту.

Вигляд мобільного додатка для готелів в сервісі AppInstitute відображено на рис. 3.2.

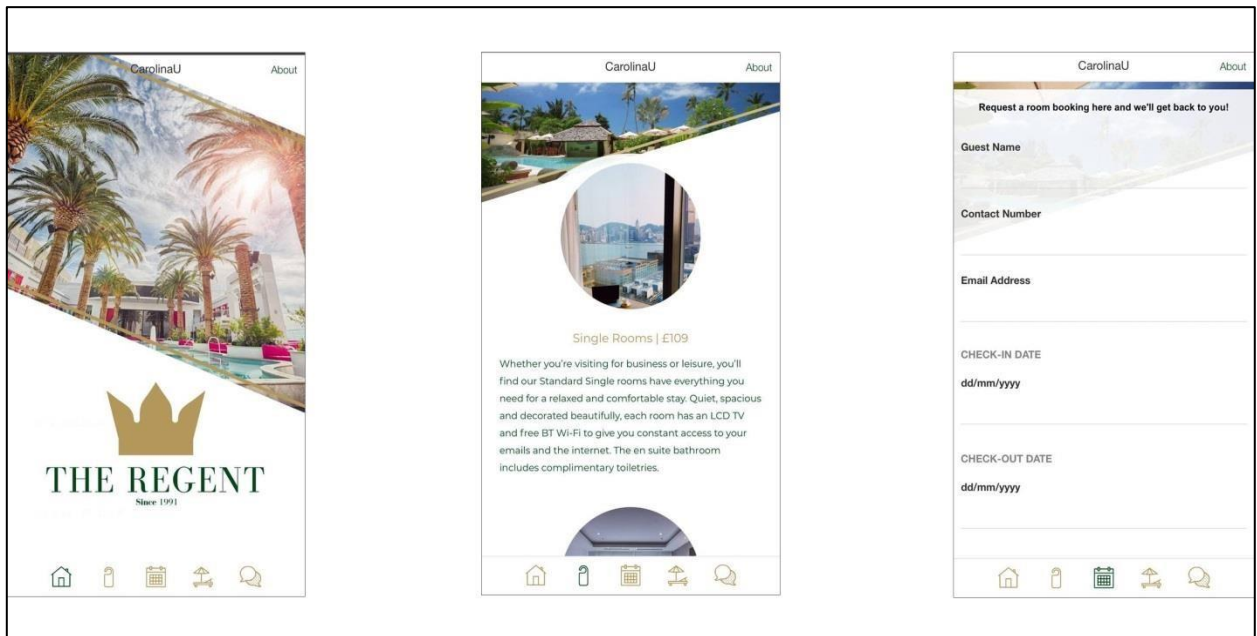


Рис. 3.2. Вигляд мобільного додатка для готелів в сервісі AppInstitute.

Omnitec. Omnitec – це українська компанія, яка є представником іспанської компанії Omnitec Systems SL, що співпрацює з найбільшим заводом BTV в Іспанії. OMNITEC Systems є провідним виробником обладнання для готелів в Європі, яке виготовляється під брендом «Omnitec». Компанія пропонує такі товари, як електронні замки, сейфи, мінібари, електронні замки для шаф, системи контролю доступу, фени для готелів, аксесуари для номерів та програмне забезпечення. Крім того, компанія є розробником готельного додатка Hoteza. HOTEZA – це абсолютно новий продукт, унікальний, який стане потужним інструментом для готелю у залученні та збереженні клієнтів. Сучасному гостю важко здивувати чимось новим. Інтерактивне телебачення, доступ до Інтернету у номері, телефони – це все стало стандартом і не викликає особливого зацікавлення у гостей. Але додаток автоматично визначає мову смартфона і дозволяє гостю спілкуватися з персоналом готелю рідною мовою. Також через додаток можна швидко

зв'язатися з персоналом готелю, повідомити про проблему або залишити відгук, що допомагає оперативно розв'язувати питання гостей. Інтеграція з картами надає можливість гостю швидко знайти всі цікаві місця – бари, ресторани, визначні місця, магазини, пляжі, що допомагає планувати вільний час та маршрути гостя [21].

Відмінністю даного сервісу від попередніх є те, що вона може інтегруватися в іншу – Rent&Pass. Вона використовується для керування системою доступу до номерів зі смартфона. Можливості системи Rent&Pass зображено на рис. 3.3.

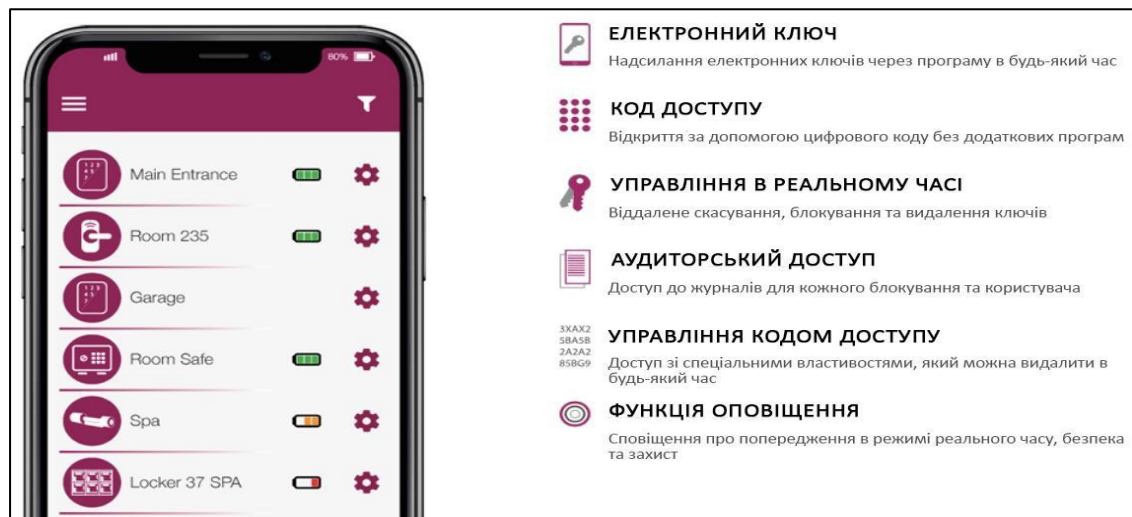


Рис. 3.3. Можливості системи Rent&Pass в додатку Noteza від Omnitec.

Отже, можна дійти висновку, що в сучасному світі існують різноманітні рішення в розробці власного додатка для готелів. Власникам просто потрібно зрозуміти, що додаток – це корисна річ, яка дозволяє економити час та просувати бренд готелю. В умовах сучасної конкуренції, на мою думку, мобільний додаток для підприємства готельної галузі – це обов'язкова річ, яка точно окупить та принесе його власникам тільки переваги.

3.2. Інтеграція мобільних додатків в ресторанній діяльності.

Ринок громадського харчування в ОАЕ стрімко зростає протягом короткого періоду 2017-2022 років із середньорічним темпом приросту в

12%. Опитування KPMG показало, що 3 з 4 жителів ОАЕ отримують їжу додому принаймні раз на тиждень.

Веб та мобільні додатки для доставлення їжі на вимогу стали настільки популярними в регіоні, що у 2018 році понад дві третини ресторанних операторів отримали збільшену кількість замовлень від онлайн-платформ для замовлення та доставлення їжі. Близько 32% власників ресторанів або операторів харчової промисловості зарахували мобільним додаткам більше чверті своїх доходів.

Споживачі в ОАЕ розширюють можливості для отримання оптимального співвідношення ціни та якості за допомогою додатків для онлайн-замовлення і доставлення їжі. В ОАЕ спостерігається більше проникнення технологій, прийняття інтернет-торгівлі в харчовій промисловості та позитивні купівельні звички. Мобільні додатки для замовлення та доставлення їжі стали основним фактором у цьому. Від вибору ресторану до оформлення замовлення – клієнти роблять все за допомогою мобільного додатку. На рис. 3.4. показано переваги використання цифрових методів в ресторанній сфері.



Рис. 3.4. Переваги використання цифрових методів в ресторанній сфері ОАЕ.

ОАЕ вважаються ринком, що розвивається, у секторі онлайн-замовлення та доставлення їжі. Згідно з дослідженням, проведеним MENA

Research Partners, продовольчий сектор в країнах Ради співробітництва арабських держав Перської затоки буде зростати більш ніж на 7% щорічно. ОАЕ є другим за величиною ринком онлайн-замовлення та доставлення їжі після Саудівської Аравії.

Попри присутність великих брендів, ринок онлайн-замовлень і доставлення їжі в ОАЕ, особливо в Дубаї та Абу-Дабі, має сприятливе середовище і високий потенціал зростання для нових онлайн-ринків електронної комерції та мобільних додатків. Крім того, вибір на користь гіперлокального маркетингу є гарним варіантом, оскільки він все ще перебуває на стадії розвитку в ОАЕ.

У своєму щорічному звіті по ОАЕ компанія KPMG проаналізувала поточний стан харчової промисловості ОАЕ. Згідно зі звітом, онлайн-доставлення їжі – єдиний сегмент, який продемонстрував помітне зростання у 2018 році.

Проникнення додатків для замовлення і доставлення їжі склало близько 86% у 2018 році. Було проведено опитування серед рестораторів : 86% власників зареєстрували свої ресторани у додатках для доставлення їжі; 68% власників стверджують, що додатки для доставлення їжі суттєво впливають на їх бізнес; 32% власників повідомляють, що помірні продажі досягаються завдяки доставленню; 85 % власників сказали, що доставлення їжі стане ще популярнішим у майбутньому [1].

В ОАЕ розробили універсальний додаток-путівник по ресторанах, які можна знайти поряд із собою. В додатку «UAE Restaurants» представлено безліч крутих місцевих ресторанів різних категорій. Ця платформа є ідеальним місцем для початку пошуку найкращих ресторанів поблизу в ОАЕ.

За допомогою цього додатку можна знайти відповідні варіанти ресторанів за допомогою відгуків користувачів, рейтингів і повної інформації про ресторани. Крім того, можна дізнатись про ексклюзивні

пропозиції в меню даних закладів. Завдяки цій платформі ресторани покращили свою діяльність.

Багато гідів рекомендують цей додаток туристам, адже це вельми зручно та можна зекономити свій час у подорожах.

На цій платформі доступні такі мови : англійська, арабська, хінді, китайська і тайська. Додаток доступний для операційних систем IOS та Android. Можливості та інтерфейс додатка показані на рис. 3.5.

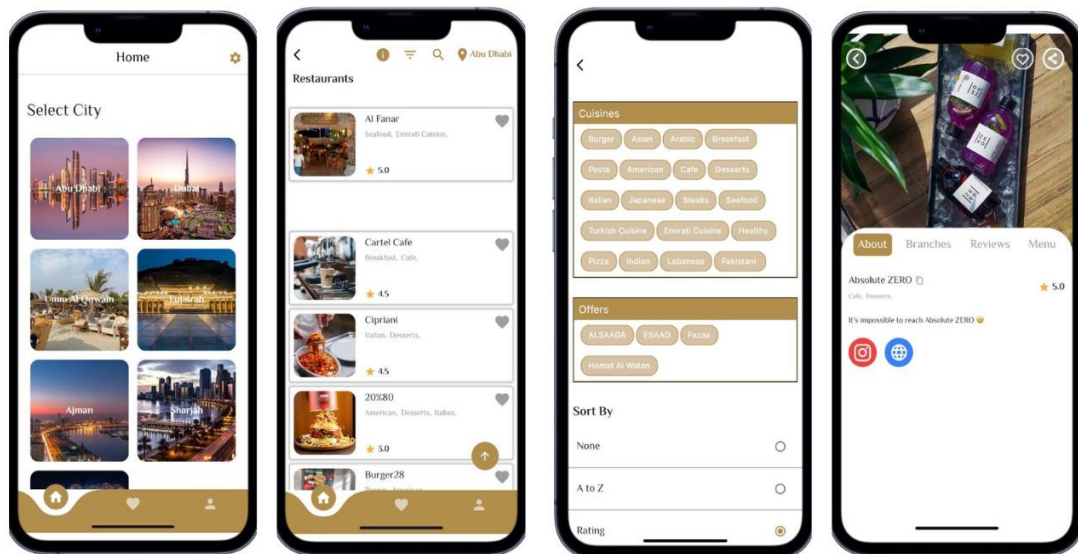


Рис. 3.5. Можливості та інтерфейс додатка UAE Restaurants.

Ще один відомий додаток, «Playbook: Food, Drink, Leisure», виник в ОАЕ. Це практичний і зручний інструмент для відшукування та фільтрації усіх можливих пропозицій стосовно їжі та напоїв у найпопулярніших барах та ресторанах ОАЕ.

Можна отримати доступ до сотень популярних закладів, відкрити для себе дивовижні внутрішні пропозиції F&B в категоріях, починаючи від вечорів побачень, жіночих днів, пляжних клубів, відвідування басейну та пляжу, бранчів, розваг та багато чого іншого. Перевагами додатка є пропозиції на ресторани та інші розваги поблизу, розширені функції пошуку та фільтрації, рекомендації з прив'язкою до місцевості, безплатне та необмежене користування.

Люди можуть переглянути години роботи, акції та пропозиції, меню, мапи, основні моменти ресторану, контактну інформацію, фотографії закладу та багато іншого. Ідеально підходить як для місцевих, так і для туристів. На цій платформі доступні англійська та арабська мови. Додаток доступний для операційної системи IOS та Android. Можливості та інтерфейс додатка показані на рис. 3.6.

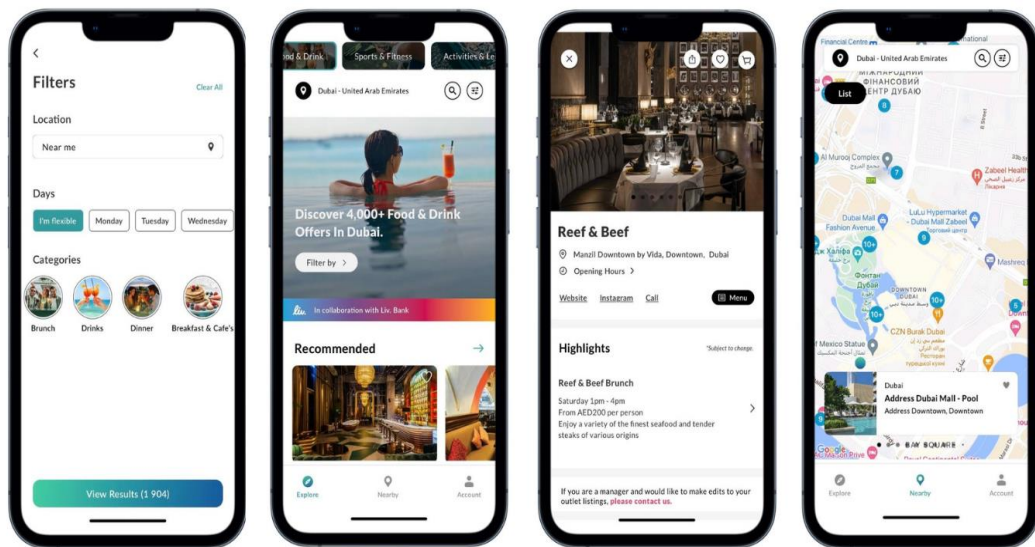


Рис. 3.6. Можливості та інтерфейс додатка Playbook: Food, Drink, Leisure.

Ще один додаток «UAE Restaurants Groups» – це колективна синергія професіоналів галузі, які об'єдналися в некомерційну організацію для цілеспрямованої активізації зусиль, спрямованих на перетворення ОАЕ на гастрономічний центр світу, що швидко розвивається, та позиціонування еміратів як інноваційного, креативного та найвищого рівня серед світових дестинацій у сфері їжі та напоїв. Цей додаток об'єднує галузь з ключовими зацікавленими сторонами в уряді та допоміжних секторах. Він надає інформацію для стимулювання зростання, сприяння налагодженню зв'язків, представляє та просуває галузь. Додаток доступний для операційної системи IOS та Android. Можливості та інтерфейс додатка показані на рис 3.7.

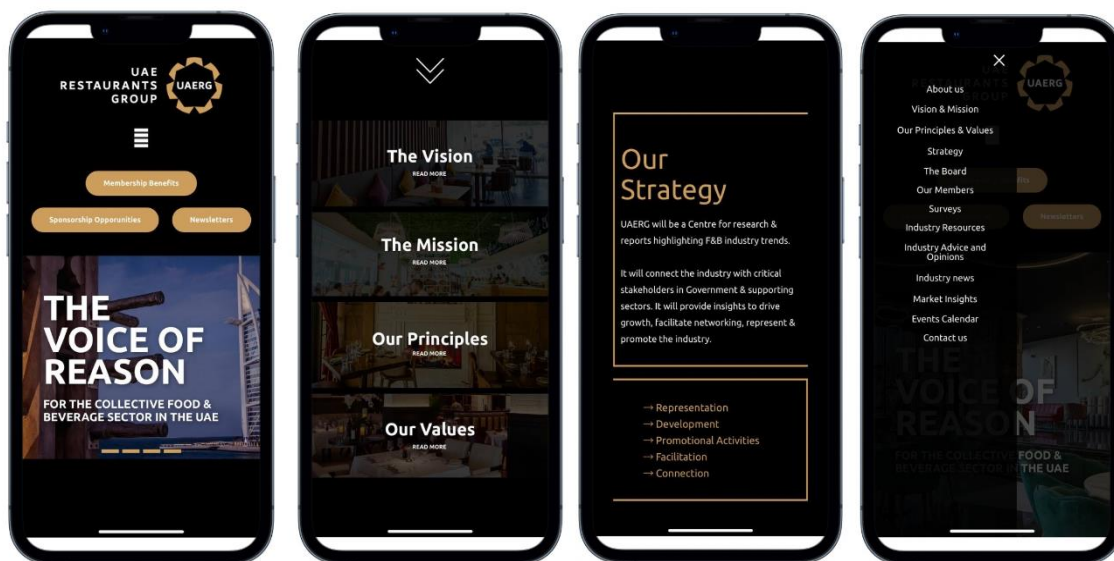


Рис. 3.7. Можливості та інтерфейс додатка UAE Restaurants Groups.

В цілому, інтеграція мобільних додатків в ресторанній діяльності сприяє покращенню обслуговування клієнтів та оптимізації бізнес-процесів. Забезпечуючи зручний доступ до меню та оплати через смартфон, технології використання мобільних додатків сприяють підвищенню ефективності роботи персоналу та збільшенню задоволеності клієнтів. Також інтеграція додатків дозволяє збирати дані для аналізу попиту та вдосконалення стратегій розвитку ресторанного бізнесу.

Висновки до розділу 3

Отже, інноваційні розробки цифрового продукту в готельно-ресторанному бізнесі відкривають безліч можливостей для покращення обслуговування та збільшення конкурентоспроможності. Впровадження сучасних технологій, таких як мобільні додатки для замовлення та оплати, сприяє підвищенню зручності для клієнтів готельно-ресторанної сфери. Розробка персоналізованих систем управління бронюванням і ресурсами дозволяє готелям і ресторанам мінімізувати помилки.

Цифрові інновації також сприяють покращенню комунікацій між персоналом та клієнтами, що веде до збільшення рівня задоволеності

клієнтів. Загалом, інновації у цифровому продукті готельно-ресторанного бізнесу є ключовим фактором для успішності та стійкості в сучасному конкурентному середовищі.

РОЗДІЛ 4

ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

4.1. Вплив соціальних мереж на ефективність готельно-ресторанного бізнесу.

У світі цифрових технологій соціальні мережі стали однією зі складових нашого повсякдення. Жителі ОАЕ активно використовують платформи, такі як WhatsApp, Facebook, Instagram, TikTok, Twitter та інші для спілкування, обміну новинами й взаємодією між собою. Ці платформи завдяки величезній кількості користувачів та широкій популярності стали потужним інструментом для бізнесу.

На рисунку 4.1. відображено найпопулярніші соціальні мережі в ОАЕ.



Рис. 4.1. Найпопулярніші соціальні мережі в ОАЕ.

Об'єднані Арабські Емірати – це країна, яка охоплює технології та інновації, і соціальні мережі не є винятком. Завдяки високому рівню проникнення інтернету та великій кількості технічно підкованих людей,

використання соціальних мереж в ОАЕ стрімко зросло за останні роки. Згідно зі звітом Digital 2023 Global Overview Report (рис. 4.2), рівень проникнення інтернету в країні становить 106,6 %.



Рис. 4.2. Огляд використання соціальних мереж в ОАЕ станом на липень 2023 року.

Примітка. Складено автором на основі [2].

Середній щоденний час, проведений у соціальних мережах в ОАЕ, становить 2 години 50 хвилин, що, на мою думку, є достатнім для того, щоб готельно-ресторанний бізнес справив враження. 69,6 % користувачів соціальних мереж в ОАЕ – чоловіки. Гендерні вподобання завжди були критично важливим аспектом успішної стратегії в соціальних мережах. Понад 9,75 мільйона користувачів соціальних мереж в ОАЕ віком від 18 років і старше представляють широкий спектр споживчих уподобань, інтересів та поведінки. Це свідчить про популярність соціальних медіа в країні та про те, що в ОАЕ спостерігається зростання зрілої цифрової аудиторії [11].

В Об'єднаних Арабських Еміратах, країні, відомій своєю успішною економікою та технологічним прогресом, соціальні мережі набули величезного значення. Я хочу більш детально показати потенціал маркетингу

в соціальних мережах в ОАЕ та те, як підприємства можуть використовувати його силу для зростання та успіху, сформувавши таблицю 4.1.

Таблиця 4.1.

Опис напрямків вдосконалення впливу соціальних мереж

Назва	Значення
Орієнтація на аудиторію	Ефектне реагування на конкретні демографічні групи, інтереси та поведінку своєї цільової аудиторії
Підвищення впізнаваності бренду	Створення впізнаваної ідентичності бренду, налагодження особистого зв'язку з аудиторією, зміцнення репутації та отримання конкурентної переваги.
Залучення та взаємодія з клієнтами	Можливість збирати цінні відгуки та інформацію про вподобання клієнтів, що дозволяє адаптувати пропозиції компанії для задоволення потреб клієнтів.
Використання інфлюенсер-маркетингу	Інфлюенсери створюють цікавий контент, який знаходить відгук у своїх підписників, а співпраця з ними дозволяє бізнесу залучити їхню вже наявну фан-базу.
Збільшення відвідуваності та конверсії сайту	Впровадження ефективних стратегій закликів до дії та відстеження аналітики вебсайтів може ще більше підвищити ефективність маркетингових кампаній у соціальних мережах.

Для підвищення ефективності використання соціальних мереж у готельно-ресторанному бізнесі в ОАЕ, я хотіла б запропонувати впровадження «Planfix» – інструменту, який дозволить керувати внутрішніми завданнями організації, проектами, клієнтськими запитами, CRM, підтримкою, логістикою та іншими аспектами. Однією з ключових переваг Planfix є можливість використання однієї системи для всіх підрозділів вашого бізнесу. Всі відділи та управління працюють у спільному інформаційному просторі. Через те, що замовлення, проекти та завдання рухаються через різні етапи, різні відділи беруть на себе відповідальність за

них. Це сприяє оптимізації роботи вашої організації, де дані не губляться, а час на їх передачу між різними системами зменшується. Мобільний додаток дозволяє отримувати повідомлення від колег та клієнтів про нові завдання, коментарі та нагадування, що дозволяє швидко та ефективно їх обробляти [8].

Детальніше із можливостями цієї системи можна ознайомитись на рисунку 4.3.

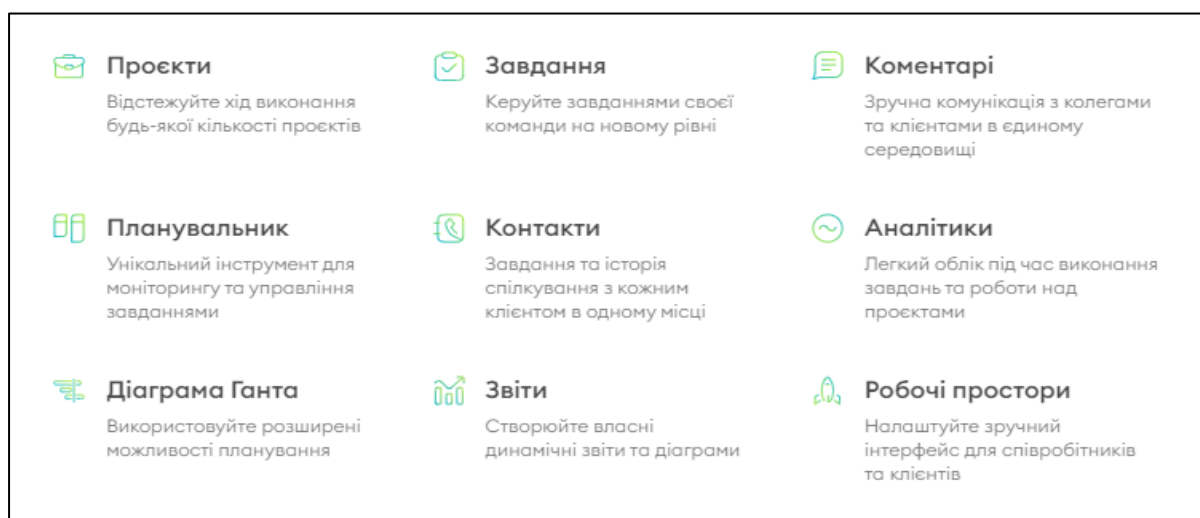


Рис. 4.3. Можливості системи Planfix.

Planfix можна інтегрувати для готельно-ресторанного бізнесу ОАЕ з найбільш популярними соціальними мережами та месенджерами країни: Facebook, Instagram, WhatsApp.

На рисунку 4.4 показано як працює інтеграція соціальної мережі Facebook та системи Planfix.

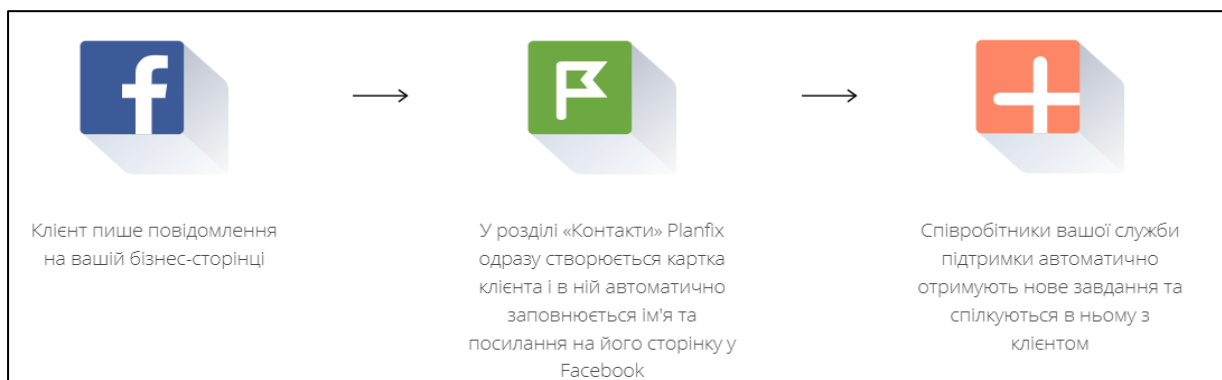


Рис. 4.4. Інтеграція соціальної мережі Facebook та системи Planfix.

З цього моменту все спілкування з клієнтом відбувається в цьому завданні: у вікні чату відображається вся попередня історія і сюди ж додаються нові повідомлення. Хто б не відповідав на чергове запитання клієнта, він отримує відповідь від імені вашого бренду. Planfix також отримує всі коментарі користувачів під публікаціями на вашій сторінці, вони з'являються як завдання в Planfix і обробляються службою підтримки. Відповіді Planfix додаються так само як і відповіді Facebook. Конструктор дозволяє приєднати необмежену кількість сторінок у соціальній мережі. Це актуально, наприклад, якщо ви ведете кілька брендів сторінок у соцмережі або пропонуєте SMM-послуги своїм клієнтам [18].

Нові коментарі до вашого контенту в Інстаграмі перетворюються на завдання – це схоже на те, як це працює на інших соціальних платформах, таких як Facebook. При цьому кожен новий коментар автоматично генерує нове завдання в момент його появи під постом. Наступні коментарі до цього завдання з'являються як нові дії. Вам не доведеться пропускати жодних коментарів, навіть до старих публікацій в Інстаграмі — вони з'являються у вигляді нових завдань або коментарів у Planfix, щоб ви могли їх переглянути та відповісти клієнтам. Коли ви відповідаєте на коментар у Planfix, ваша відповідь автоматично з'являється у відповідній гілці під постом в Інстаграмі з відміткою користувача, якому ви відповідаєте. Це дає вам можливість зручно комунікувати через Planfix, а вашим клієнтам – бачити та відповідати на ваші коментарі безпосередньо в Інстаграмі. Якщо клієнт залишив коментар під вашим постом в Інстаграмі, ви можете розпочати персональну бесіду у приватних повідомленнях. Planfix автоматично створить окреме завдання для цього та дозволить вам спілкуватися з клієнтом у форматі чату, додаючи коментарі [15].

Переваги спілкування у системі Planfix над соціальною мережею Facebook наведені на рисунку 4.5.

Швидкість

- Співробітники служби підтримки працюють з єдиним інтерфейсом і бачать всі повідомлення, незалежно від того, з якого каналу вони надійшли (Facebook, електронна пошта, месенджер і т.д.)

Універсальність

- Залежно від характеру запиту, клієнт перенаправляється до відділу продажів, технічної підтримки або до відділу реагування партнерів; Planfix управляє всіма цими процесами, дозволяючи перевірити походження клієнта і відстежити його подальшу долю.

Надійність

- Співробітники служби підтримки не мають права керувати публічною сторінкою компанії у Facebook..

Функціональність

- Керування навантаженням співробітників, розподіляючи запити клієнтів між працівниками автоматично або в порядку черги.

Рис. 4.5. Переваги спілкування у системі Planfix над соціальною мережею Facebook.

Вся комунікація централізована в одному місці. Навіть якщо співробітник, який ініціював розмову з клієнтом, захворів або перебуває у відпустці, на дзвінок відповідь його колега. Вся комунікація з клієнтами здійснюється від імені корпоративного Telegram-робота, як правило, від імені вашої компанії.

На рисунку 4.6 показано як працює інтеграція системи Planfix та соціальної мережі Telegram.

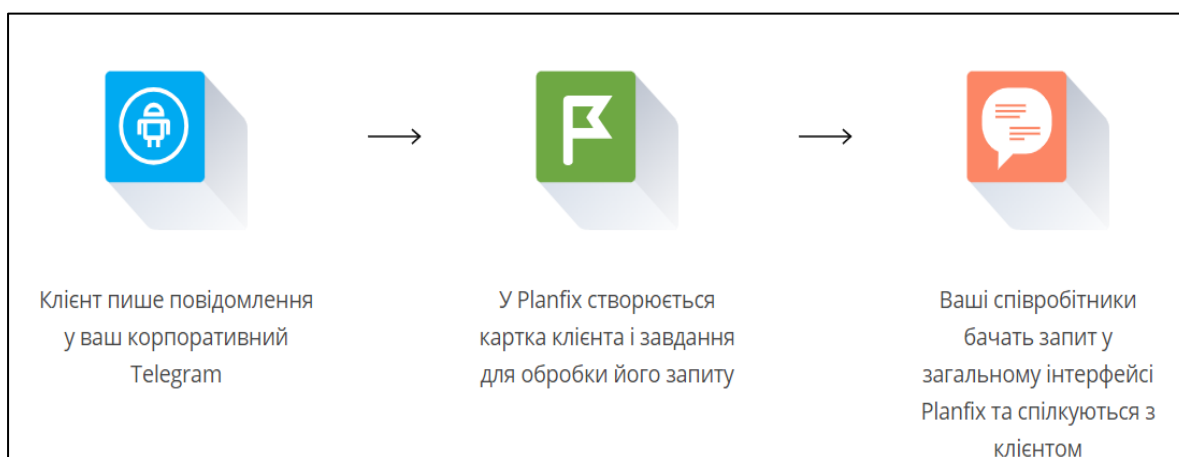


Рис. 4.6. Інтеграція системи Planfix та соціальної мережі Telegram.

Telegram втілено у Planfix на глибшому рівні, ніж інші канали зв'язку. Ви можете настроїти сповіщення у Telegram про нові завдання чи коментарі, що надходять до працівників. Приєднавши чат у Telegram до Planfix, можна створювати нові проекти та завдання. Телеграм-бот перетворює Planfix на систему управління клієнтами (CRM), відділ продажів, службу підтримки та систему реєстрації замовлень [16].

Переваги системи Planfix над соціальною мережею Telegram відображено на рисунку 4.7.

Організованість

- Спілкування з клієнтами та віддаленими співробітниками відбувається через індивідуальні канали зв'язку, такі як діалоги в Telegram та завдання в Planfix. Кожне питання оцінюється індивідуально, опрацьовується відповідними співробітниками та вирішується у зручний для всіх час.

Повна безпека

- Корпоративний бот є власністю компанії назавжди, і співробітник, який звільнився, не може взяти його і змінити запит клієнта на власний розсуд.

Розподіл завантаження

- Можна встановити правила для завдань, які надсилатимуться відділам і службам та розподілятимуться між їхніми працівниками.

Облік та контроль

- Звіти показують, хто, коли, скільки і яких запитів обробив. Чи були помилки. Де є слабкі місця. Все це є основою для нарахування заробітної плати та прийняття управлінських рішень.

Рис. 4.7. Переваги системи Planfix над соціальною мережею Telegram.

Отже, соціальні мережі в сучасному світі залишаються важливим елементом керування бізнес-процесами в готельно-ресторанному господарстві. Застосовуючи CRM-системи для забезпечення кращої взаємодії з клієнтами, підприємства гостинності збільшують попит та свої прибутки.

4.2. Онлайн-реєстрація як базовий чинник оптимізації процесів у готельно-ресторанному бізнесі.

Бронювання в готельно-ресторанному бізнесі є важливим інструментом для оптимізації процесів та поліпшення взаємодії з клієнтами. Онлайн-бронювання послуг – це важливий процес, який потребує втручання людини та уваги. Через це інколи можуть виникати помилки.

Для більш детального розуміння цього процесу я розробила SWOT-аналіз (таблиця 4.2).

Таблиця 4.2.

SWOT-аналіз онлайн-бронювання

СИЛЬНІ СТОРОНИ	СЛАБКІ СТОРОНИ
<p>Зручність для клієнтів:</p> <ul style="list-style-type: none"> - можливість зручно та швидко забронювати номер або стіл в ресторані з будь-якої точки світу <p>Оптимізація часу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - зосередження на інших аспектах обслуговування гостей за рахунок зменшення черг <p>Аналітика та персоналізація:</p> <ul style="list-style-type: none"> - здатність персоналізувати послуги та створювати більш ефективні маркетингові кампанії 	<p>Технічні проблеми:</p> <ul style="list-style-type: none"> - можливість виникнення технічних проблем або збоїв у системі, що може призвести до втрати бронювань або незадоволення клієнтів <p>Необхідність навчання персоналу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - витрачання часу на навчання персоналу, можливий опір з боку співробітників <p>Залежність від інтернет-з'єднання:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виникнення проблем з обробкою бронювань та доступом до даних у випадку відсутності доступу до Інтернету
МОЖЛИВОСТІ	ЗАГРОЗИ
<p>Розширення аудиторії:</p> <ul style="list-style-type: none"> - привертання клієнтів з різних країн і підвищення обсягів продажів <p>Впровадження нових сервісів:</p> <ul style="list-style-type: none"> - впровадження нових сервісів, такі як додаткові послуги або програми лояльності. <p>Автоматизація процесів:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вдосконалення системи онлайн-реєстрації для більшої автоматизації процесів та підвищення ефективності 	<p>Конкуренція:</p> <ul style="list-style-type: none"> - збільшення конкуренції за клієнтів з появою більшої кількості готелів та ресторанів з аналогічними онлайн-системами <p>Безпека даних:</p> <ul style="list-style-type: none"> - втрата довіри клієнтів та негативний вплив на репутацію бізнесу внаслідок злому системи та витоку особистих даних клієнтів <p>Зміни в законодавстві:</p> <ul style="list-style-type: none"> - зміни в законодавстві щодо онлайн-платформ можуть вплинути на обробку даних, що може потребувати додаткових витрат на відповідність

Загалом, запровадження онлайн-реєстрації у сфері гостинності в Об'єднаних Арабських Еміратах відкриває широкі можливості для покращення обслуговування та залучення клієнтів. Однак успіх у цій сфері вимагає ретельного управління ризиками, технологічних удосконалень і постійного моніторингу технологічних і законодавчих змін.

Я хочу запропонувати використання сервісу «Restronet» для оптимізації онлайн-реєстрації ресторанного бізнесу ОАЕ. Ця платформа створена для того, щоб перенести процеси управління ресторанами в цифровий світ, інтегруючи залучення клієнтів, платіжні канали та маркетингові технології для футуристичного управління ресторанним бізнесом. Однією з головних особливостей платформи є використання можливостей модулів CRM, щоб заощадити на непотрібних витратах на просування та маркетингу. Restronet розуміє, що онлайн-реєстрація – це цифрове відкриття для відвідувачів ресторану. Тому ретельно проєктують і розробляють кожен аспект вебсайту з урахуванням його корисності та простоти використання [9].

Можливості платформи Restronet для онлайн-реєстрації відображено на рисунку 4.8.



Рис. 4.8. Можливості платформи Restronet.

Також завдяки цій платформі можна налаштувати систему зворотного зв'язку. Restronet – це повноцінна платформа для зворотного зв'язку з клієнтами ресторанів з можливістю налаштування форм зворотного зв'язку, звітністю в режимі реального часу, глибоким аналізом та миттєвими сповіщеннями. Цифровий фідбек – це чудовий спосіб почути голос кожного клієнта та отримати їхні відгуки про вашу їжу, атмосферу, обслуговування, персонал і багато іншого – і все це в режимі реального часу. Чат-боти можуть надсилати клієнтам автоматичні нагадування про необхідність залишити відгук. Вони також допоможуть вам отримати їхній дозвіл на електронну пошту після їхнього візиту під час процесу бронювання. Вони забезпечують ефективний метод отримання відгуків та зворотного зв'язку від клієнтів. Бот може інтегруватися в наявну систему бронювання або використовувати діалоговий метод бронювання. На рисунку 4.9 можна ознайомитись з інтерфейсом даної платформи.

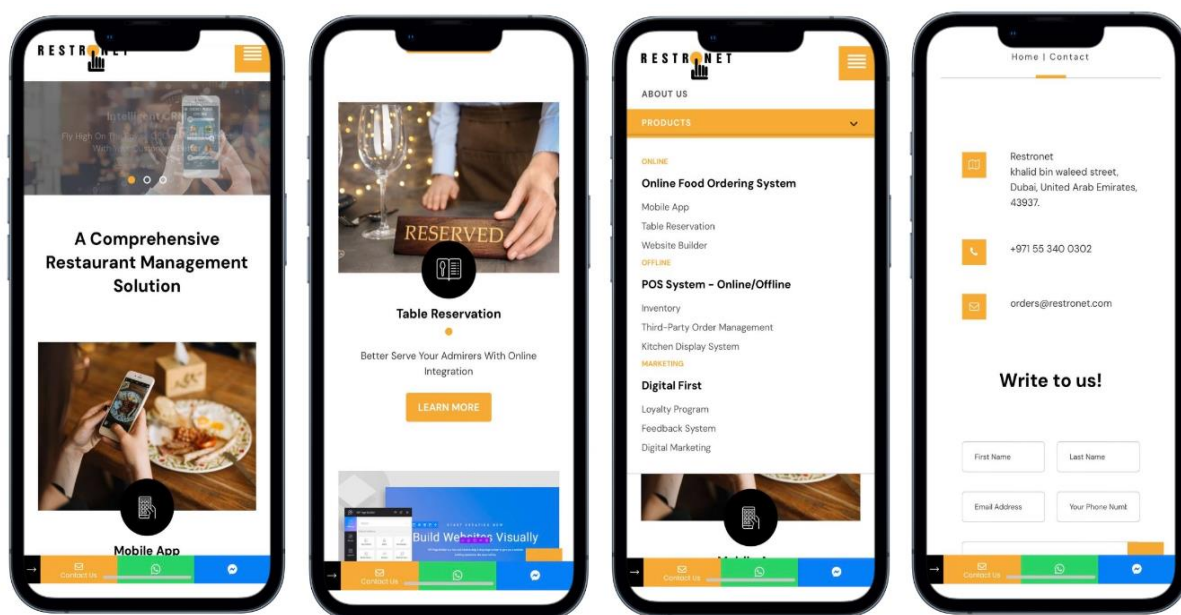


Рис. 4.9. Інтерфейс платформи Restronet.

Помилки, які виникли в процесі онлайн-бронювання, призводять до простоїв вільних готельних номерів, овербукінгу, відмови від бронювань та інших проблем, які псують репутацію всього готелю. Це призводить до зменшення подальших бронювань через втрату популярності, а також

зниження прибутку готелю. Саме тому готельне бронювання є обов'язковим елементом і повинна бути автоматизованою.

Автоматизація готельного підприємства можлива завдяки спеціальним програмам та сервісам, які дозволяють позбавитися помилок та сприяють росту продаж послуг. Програми не лише впорядкують операції, виключаючи помилки, але й зберігають звичний алгоритм бронювання номерів. Такі програми можна з легкістю інтегрувати й на онлайн-сайти готелів, що стане зручним інструментом для працівників. Всі квитанції та документи з кожного бронювання в готелі програми також роблять автоматично та надають в будь-який час.

Прикладом програми, яка може бути використана в готелях ОАЕ, є OtelMS Front Desk. Це українська система управління готелем PMS (property management system) [22].

Можливості програми наведені на рисунку 4.10.

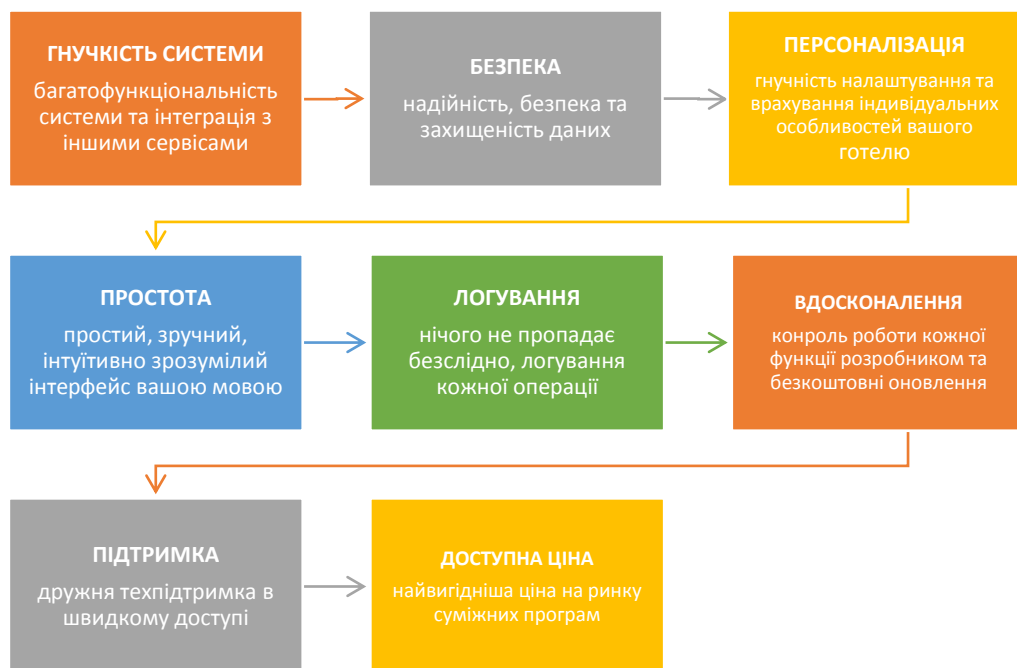


Рис. 4.10. Можливості програми OtelMS Front Desk.

Завдяки цій системі можна автоматизувати безліч бізнес-процесів, що раніше вимагали значної кількості часу та уваги з боку персоналу. Це

дозволяє зосередитися на основних аспектах бізнесу та вирішувати стратегічні завдання для підвищення ефективності та збільшення прибутку. Крім того, система надає можливість управляти бізнесом з будь-якого пристрою та місця у світі. OtelMS дозволяє управляти практично всіма аспектами готелю, включаючи редагування номерного фонду, налаштування тарифів, керування сезонністю, додавання додаткових послуг до номерів, а також пошук гостей за іменем або номером. В PMS для готелів можна налаштувати різні деталі, такі як спеціальні умови для гостей з дітьми, замовлення додаткових ліжок, встановлення пріоритетних цін, обмеження для кожної категорії номерів при онлайн продажах, тимчасове закриття окремих номерів для технічного обслуговування та інше. Система PMS забезпечує зручний контроль за тарифами, дозволяючи в кілька кліків змінювати ціни на будь-яку категорію номерів. Ця інформація миттєво оновлюється на платформах бронювання та вебсайті, включаючи дані про доступні номери. Історія змін замовлень та журнал дій дозволяють повністю контролювати всі процеси в системі. Нічого не залишається безслідно, навіть скасовані бронювання чи повернення оплати завжди доступні для перегляду [22].

На рисунку 4.11. відображено інтерфейс програми OtelMS Front Desk.

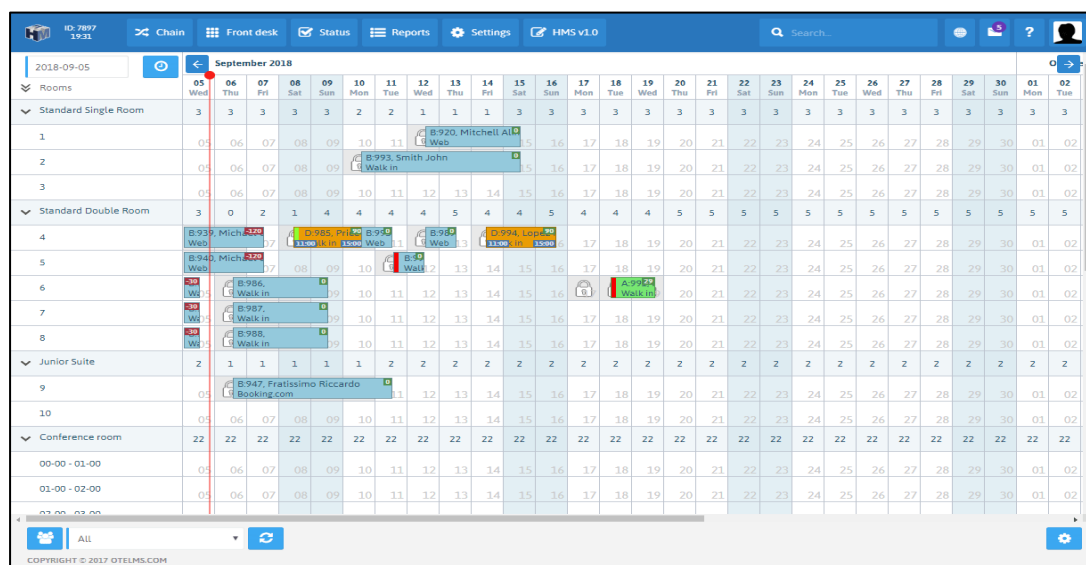


Рис. 4.11. Інтерфейс програми OtelMS Front Desk.

Отже, за допомогою сучасних сервісів онлайн-бронювання підприємства готельно-ресторанної індустрії ОАЕ можуть значно підвищити свої конкурентні переваги, адже вони роблять акцент на зручності для клієнтів. В перспективі це дасть змогу отримати постійних відвідувачів та позитивні відгуки про свою діяльність.

4.3. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу шляхом запровадження мобільних додатків.

В сучасному світі складно уявити людину без смартфона. Мобільні додатки, які встановлені на ньому, проникли у всі сфери нашого життя – від замовлення таксі до заробляння коштів через різноманітні сервіси. Кожен смартфон, незалежно від операційної системи, складається з мобільних додатків. Підприємці з всього світу створюють власні мобільні додатки, адже це дає багато конкурентних переваг, такі як впізнаваність бренду та збільшення попиту на продукцію, використовуючи різноманітні маркетингові засоби.

Досліджуючи ОАЕ, слід звернути увагу на популярні тренди, а саме:

1. Мережа 5G. Це популярний і довгоочікуваний тренд, який з'явився на ринку ОАЕ у 2021 році. Фірми, що займаються розробкою мобільних додатків, зараз використовують технологію 5G через її додаткові переваги порівняно з 4G. 5G в 100 разів швидше, ніж 4G, з низькою затримкою і додатковою стабільністю. Стрімінгові сервіси в ОАЕ зазнають революційних змін при використанні 5G замість 4G. Завдяки ширшій пропускній здатності можна легко обробляти 3D-об'єкти, VR і AR. Очікувані майбутні застосування мережі 5G – хмарні обчислення, бездротові медичні послуги, технологія безпілотних транспортних засобів.

2. Машинне навчання та штучний інтелект. Компанії-розробники мобільних додатків в ОАЕ почали використовувати функції з підтримкою штучного інтелекту в мобільних додатках. Щобільше, у 2021 році штучний інтелект почав відігравати все більш активну роль у житті людей. Подальше

поєднання ШІ та машинного навчання може бути корисним у складних видах діяльності. Незалежно від того, чи це розробка додатків для Android або iOS, легко вивчити процес на основі попередніх даних, виявити проблеми та виправити їх у режимі реального часу. Машинне навчання враховує всю нашу поведінку та дії за допомогою регулярних шаблонів. Наприклад, машинне навчання вивчає нашу поведінку при здійсненні покупок. Отже, наступного разу, коли ми будемо робити покупки в Інтернеті, додаток сам спрямує вас до потрібних продуктів без будь-якого перегляду. Майбутні тренди ШІ та ML в Арабських Еміратах – це розумна камера, переклад реклами з розпізнаванням голосу, розблокуванням обличчям за допомогою ШІ, шаблони поведінки користувачів та високо захищена автентифікація в додатках.

3. Технології доповненої та віртуальної реальності. Технології доповненої та віртуальної реальності мають величезний вплив на мобільні додатки, пов'язані з відео, камерами та іграми. Фірми з розробки мобільних додатків у Дубаї та Абу-Дабі використовують такі функції доповненої та віртуальної реальності, як оклюзія людей, відстеження руху тощо. Щобільше, більшість ідей додатків на основі доповненої реальності перетворюються на повнофункціональні мобільні додатки. Технологія доповненої та віртуальної реальності приносить користь багатьом галузям, таким як туризм, охорона здоров'я, електронна комерція та іншим. Деякі розумні окуляри, такі як HoloLens, Oculus, Magic Leap тощо, забезпечать кращий візуальний досвід.

Найпершою галуззю для застосування тенденцій та новинок у сфері диджиталізації в ОАЕ залишається туризм. Саме сфера готельно-ресторанного господарства презентує світові через туристів свої величезні можливості цифровізації.

Свій вагомий внесок для Об'єднаних Арабських Еміратів у сфері туризму зробили й вітчизняні розробники мобільних додатків та інших цифрових продуктів – компанія InterCode. InterCode – це чернівецька

компанія, яка розробила для ОАЕ популярний мобільний додаток Emirates Flight Catering.

Emirates Flight Catering є світовим лідером у галузі авіаційного харчування, керуючи найбільшим у світі об'єктом обслуговування польотів. Emirates Flight Catering надає послуги з харчування та підтримки на борту понад 100 авіакомпаній по всьому світу зі своїх закладів харчування в міжнародному аеропорту Дубая. Крім того, він надає послуги з харчування та напоїв у залах очікування Emirates First і Business Class у залах А, В, С і D Dubai International [4].

InterCode запропонувала розрахувати вартість величезної кількості страв, розробивши внутрішні веб і мобільні платформи. Рішення дозволило Emirates Flight Catering автоматизувати процеси ціноутворення та покращити процес прийняття рішень. На рисунку 4.12 відображено інтерфейс додатка Emirates Flight Catering.



Рис. 4.12. Інтерфейс додатка Emirates Flight Catering.

Я хочу показати ідею створення власного успішного мобільного додатку, який задовольнить потреби цільової аудиторії та досягне бізнес-цілей в готельно-ресторанній сфері ОАЕ. Для цього я пропоную колаборацію з чернівецькою ІТ компанією InterCode, яка проаналізує і зрозуміє бізнес-цілі

та цільову аудиторію для розробки мобільного додатку. Після того, як вимоги будуть зрозумілі, підписуватиметься угода між нами про нерозголошення інформації та складатиметься структурний план для реалізації поставлених цілей.

На рисунку 4.13 відображено загальний огляд процесу розробки мобільного додатка.

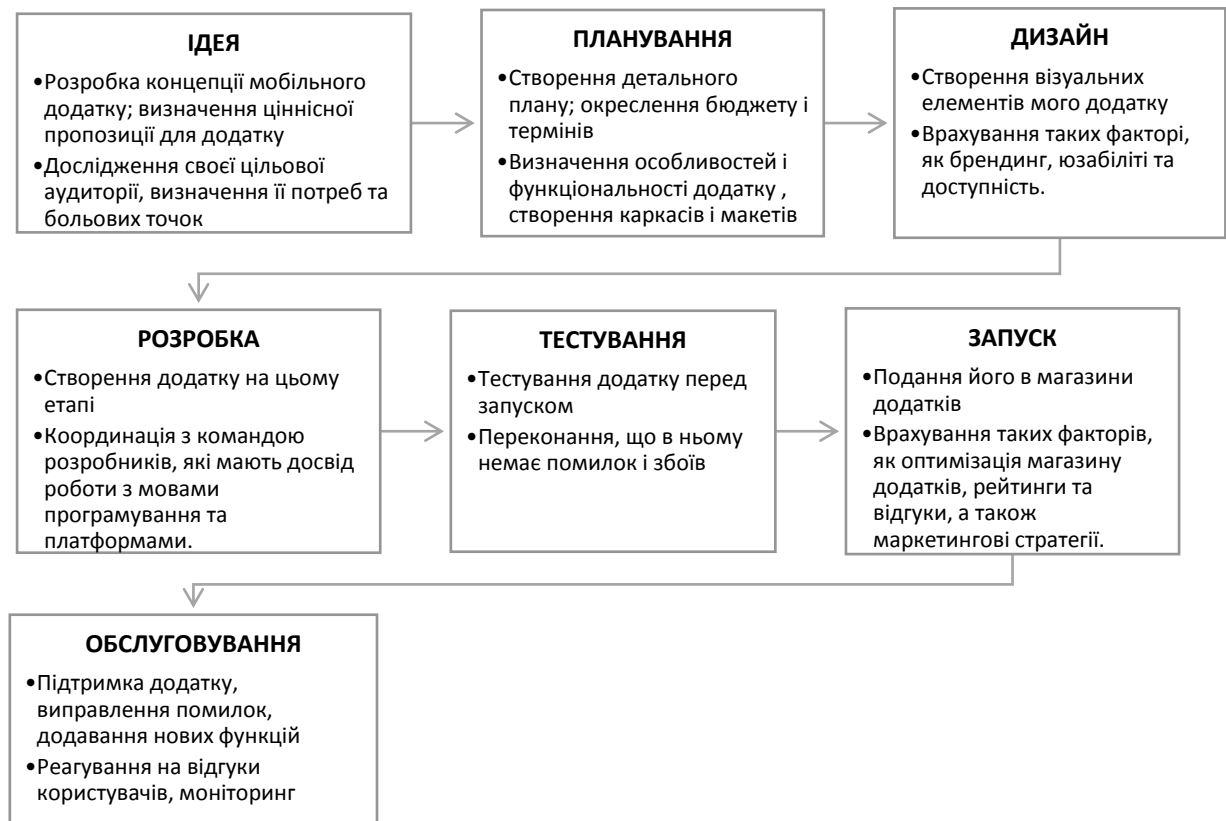


Рис. 4.13. Огляд процесу розробки мобільного додатка.

Мій додаток називатиметься «Vonus UAE», основною його метою буде залучення нових клієнтів, утримання наявних та підвищення загального рівня задоволеності клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі ОАЕ. У додатку будуть розміщені усі ресторани та готелі Об'єднаних Арабських Еміратів, можна буде побачити їхнє місцеперебування, а також буде присутня сама бонусна картка, завдяки якій клієнт зможе накопичувати свої бонуси або ж витратити їх у готелях чи ресторанах, які розміщені у нашому додатку.

Основні функції мого додатка:

1. Винагорода лояльних клієнтів: клієнти, які регулярно користуються послугами готелю чи ресторану, можуть отримувати бонуси або бали залежно від витраченої суми. Це може бути у вигляді знижок на наступні проживання, безплатних послуг або спеціальних пропозицій.

2. Залучення нових клієнтів: додатки можуть пропонувати акції для нових користувачів, наприклад, безплатний перший напій або знижку на першу ніч проживання.

3. Оптимізація користувацького досвіду: додаток може надавати персоналізовані рекомендації на основі попередніх відвідувань та вподобань користувачів, покращуючи загальний досвід.

4. Програми лояльності та партнерські винагороди: додаток може включати програми лояльності, які дозволяють користувачам обмінювати бали на певні винагороди та продукти, а також може формувати партнерські відносини з іншими компаніями, щоб запропонувати додаткові переваги для клієнтів.

З інтерфейсом мого додатка можна ознайомитись на рисунку 4.14.

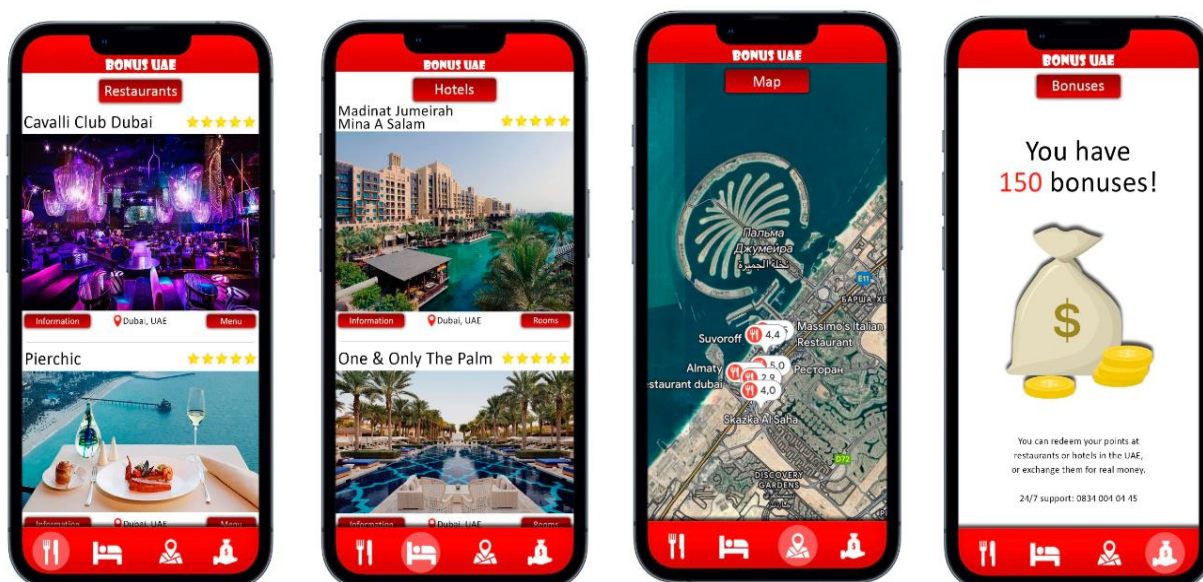


Рис. 4.14. Інтерфейс власного додатка «Bonus UAE».

Завдяки моєму додатку «Bonus UAE» клієнти отримують універсальний централізований сервіс для отримання інформації про готелі та ресторани.

Додаток допоможе бізнесу збільшити свої прибутки та популярність, дозволяючи залучати більше клієнтів за допомогою пропозицій, програм лояльності, рекламних акцій. За допомогою програми лояльності та бонусних систем відбувається заохочування клієнтів повертатися знову і знову до ваших закладів розміщення і харчування. Готелі та ресторани, що будуть розміщені у моєму додатку, можуть підвищити свою конкурентоспроможність на ринку завдяки привабливим акціям та інноваціям в обслуговуванні клієнтів.

Отже, розробка мого додатка з бонусною системою може позитивно вплинути на бізнес, підвищуючи лояльність, залучаючи нових клієнтів і стимулюючи збільшення продажів.

Висновки до розділу 4

Отже, Об'єднані Арабські Емірати є інноваційною країною, яка охоплює різні технології, такі як розвиток соціальних мереж, новації в бронюванні підприємств готельно-ресторанної галузі та інші. Це забезпечує точність для власників такого бізнесу в країні, адже при правильному налаштуванні соціальних мереж і при підключенні різного роду CRM-систем шанси на помилку в діяльності низькі.

Розробка спільного мобільного додатка для власників готелів та ресторанів в ОАЕ дасть змогу залучити більше постійних клієнтів. Також, при правильному просуванні додатка він стане додатковим маркетинговим інструментом, що дасть змогу багатьом людям дізнатись про той чи інший заклад для його подальшого відвідування.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі на основі наявних наукових праць та статистичних даних про країну дослідження проаналізовано вплив диджиталізації на готельно-ресторанну сферу, що виявляється в таких отриманих автором результатах:

1. Об'єднані Арабські Емірати – потужно розвинена країна як в промисловості, так і в галузі гостинності. Країна завдяки своєму географічному положенню надає для туриста різноманітні види відпочинку. Готельно-ресторанна сфера розвивалась з початку створення країни, і продовжує це робити й сьогодні.

2. Географічне положення, клімат і природні ресурси, розвиток інфраструктури, інвестиції та інновації – це чинники, що сприяли швидкому розвитку не тільки готельно-ресторанної сфери ОАЕ, а й розвитку економіки країни в цілому.

3. Статистичні дані туризму в досліджуваній країні показують, що попри пандемію COVID-19, галузь продовжувала розвиватись та адаптуватись до нових викликів. Цей час в країні характеризується якраз диджиталізацією – розповсюдженням QR-кодів, онлайн бронювання та інших інновацій.

4. Диджиталізація – важливий процес, адже як показує статистика, вона впроваджується у всі сфери життєдіяльності людини. Готельно-ресторанна сфера одною з перших почала адаптуватись до змін навколишнього середовища.

5. Готельно-ресторанна сфера Арабських Еміратів застосовує такі особливості диджиталізації, як Energy Management System, електронні системи бронювання, системи інтерактивного телебачення та розваг, безконтактні платіжні системи та інші.

6. Мобільні додатки в ресторанній сфері відіграють важливу роль, адже це інструмент для прямого контакту зі споживачем, можливість для створення системи доставлення та електронних платежів. Часто підприємці використовують додатки для презентування меню закладу.

7. На ринку мобільних додатків існує чимала кількість готових рішень для підприємств готельного типу. Такі додатки створені автоматизувати процес бронювання житла, здійснити оплату послуг та дає змогу власникам бути завжди на зв'язку зі своїми клієнтами.

8. Використання мобільних додатків для замовлення і доставлення їжі у світі у 2018 році склало близько 86 %. Це свідчить про популярність мобільних додатків у сфері ресторанного господарства. Власники ресторанів повинні розуміти, що в сучасному конкурентному середовищі слід використовувати та просувати свої розробки у сфері диджиталізації.

9. Соціальні мережі також є важливим інструментом в господарській діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери. Кількість користувачів популярних соціальних мереж, таких як Facebook, Instagram, Viber, Telegram та інших тільки зростає. В основному їх використовують для просування своїх продуктів.

10. Онлайн-реєстрація дозволила готелям автоматизувати свою діяльність та зменшити втручання людини в цей процес. Існують різноманітні готові варіанти, які можна з легкістю адаптувати для потреб бізнесу. Впровадження систем онлайн-реєстрації в сучасному готелі робить зручним користування послугами для його клієнтів.

11. Розробка додатка «Bonus UAE» – це гарний інструмент для маркетингових кампаній як для малих і маловідомих готелів і ресторанів, так і для великих мереж. Відгуки людей і можливість отримати бонуси за відвідування закладу спонукає до відвідування саме того закладу, який є в додатку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. From Website to Mobile: How the Online Food Ordering and Delivery Industry Evolved in the UAE : вебсайт. URL : <https://www.fatbit.com/fab/food-ordering-delivery-mobile-app-uae/>
2. Global mobile data traffic forecast (2023 to 2030) : вебсайт. URL : <https://earthweb.com/global-mobile-data-traffic-forecast/>
3. Hospitality Tourism Leisure report January 2019 : вебсайт. URL : <https://usuaebusiness.org/wp-content/uploads/2019/01/Hospitality-Tourism-Leisure-report-January-2019.pdf>
4. InerCode – Flight Catering Mobile App : вебсайт. URL : <https://www.intercode.com/cases/emiratesmobileapp>
5. Legendary Restaurants In Dubai Every Foodie Must Visit Right AWAY : вебсайт. URL : <https://curlytales.com/5-legendary-restaurants-in-dubai-every-foodie-must-visit-right-away>
6. National Restaurant Association Show : вебсайт. URL : <https://www.nationalrestaurantshow.com/>
7. Online Travel Booking Service Market Size, Share & Trends Analysis Report By Service Type (Vacation Packages, Transportation Booking), By Booking Method, By Device, By Region, And Segment Forecasts, 2022 – 2030 (2022) : вебсайт. URL : <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/online-travel-booking-service-market-report>
8. Planfix – Додатки в Google Play : вебсайт. URL : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.planfixng&hl=uk&gl=US>
9. Restronet – A Comprehensive Restaurant Management Solution : вебсайт. URL : <https://restronet.com>
10. The National News – The UAE’s first hotel is four decades older than the country : вебсайт. URL : <https://www.thenationalnews.com/weekend/2022/03/18/the-uaes-first-hotel-is-four-decades-older-than-the-country-itself>

11. UAE Social Media Statistics [Updated 2023] : вебсайт. URL : <https://www.meltwater.com/en/blog/social-media-statistics-uae>
12. United Arab Emirates Food Service Market size and share analysis - growth trends and forecasts up to 2029 source : вебсайт. URL : <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/uae-foodservice-market>
13. Аврята А. В. Диджиталізація туристичних послуг. Актуальні проблеми та перспективи розвитку агропродовольчої сфери, індустрії гостинності та торгівлі: *тези доповідей Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф.*, 2 листопада 2022 р. Державний біотехнологічний ун-т. Харків. 2022. 237-238 с.
14. Великочий В.С., Дутчак О.І., Шикеринець В.В.. Міжнародний туризм : навчальний посібник для студентів спеціальності 8.14010301 «Туризмознавство». Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Івано Франківськ : Видавець Кушнір Г. М. 2015. – 254 с.
15. Інтеграція Planfix з Instagram : вебсайт. URL : <https://planfix.ua/integrations/instagram/>
16. Інтеграція Planfix з Telegram : вебсайт. URL : <https://planfix.ua/integrations/telegram/>
17. Лисюк Т.В. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві/ Економіка та суспільство. Вип. 40. 2022 р. 240–245 с.
18. Підключення своєї бізнес сторінки у Facebook до Planfix : вебсайт. URL : <https://planfix.ua/integrations/facebook/>
19. Полтавченко К.Г. Структура господарського законодавства в Об'єднаних Арабських Еміратах. *Науковий журнал «Молодий вчений»*. № 12.1 (40) грудень. 2016 р. 605-610 с.
20. Посольство Об'єднаних Арабських Еміратів : вебсайт. URL : <https://www.mofa.gov.ae/uk-ua/missions/kiev/the-uae/history>
21. Про компанію ОМНІТЕК України : вебсайт. URL : <https://omnitec-systems.com.ua/ua/pro-kompanyu/>

22. Професійна система управління готельним майном OtelMS :
вебсайт. URL : <https://otelms.com/uk/otelms-front-desk/>