

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-58>

УДК 339.543.642.6

КОМУНІКАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ЗА УМОВ ЦИФРОВИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ

COMMUNICATION PROCESSES IN ENTERPRISES IN THE HOSPITALITY SPHERE IN THE CONDITIONS OF DIGITAL TRANSFORMATIONS

Фостолович Валентина Анатоліївна

доктор економічних наук, доцент,
Житомирський державний університет імені Івана Франка
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5359-7996>

Гуртовий Юрій Анатолійович

магістр,
Житомирський державний університет імені Івана Франка
ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-5822-4605>

Фостолович Руслан Станіславович

магістр,
Житомирський державний університет імені Івана Франка
ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-6967-1470>

Fostolovych Valentyna, Hurtovyi Yurii, Fostolovych Ruslan
Zhytomyr Ivan Franko State University

Статтю присвячено дослідженню сучасного підходу до організації комунікаційних процесів в умовах інтенсивної цифровізації. Відмічено місце інформаційного ресурсу та системи комунікаційних процесів у ефективності діяльності підприємств сфери гостинності. Вивчено важливість в системі функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу різних видів комунікацій, в тому числі якісних вербальних комунікаційних зв'язків, так і цифрових інструментів комунікації. Наголошено на впливі нечіткої моделі комунікаційних зв'язків на погіршення ефективності і якості технології виробничого робочого процесу, використанні ресурсів та виникненні підстав появи конфліктів. В дослідженні виокремлено перепони ефективної системи комунікацій, зокрема: неналагодженість комунікаційного процесу; відсутність інструментів та засобів комунікації; наявність семантичних перешкод; психосоціальні перешкоди в процесі комунікації та інше. Якісні комунікаційні зв'язки стимулюють роботу персоналу підприємства та заангажовують гостя стати постійним клієнтом, що забезпечує підвищення продуктивності праці та збільшенню задоволеності учасників комунікаційного процесу. Проте, неякісна система комунікацій може стати руйнівним інструментом для бізнесу. Для підприємств сфери гостинності високий рівень комунікаційних здібностей персоналу та якісно налагоджена мережа системи зв'язків сприяє реалізації стратегічних та оперативних цілей діяльності компанії. Створення каналів комунікації на базі цифрових технологій та імплементації штучного інтелекту змінюють модель системи управління підприємством сфери гостинності. Важливим в створенні мережі комунікацій підприємства є: створення каналів зв'язків через соціальні мережі із цільовими групами; створення спільнот із підписників для комунікацій; створення зацікавлених в сталому розвитку соціальних груп; створення зацікавлених в сталому розвитку груп споживачів (створення нових ліній комунікації через мобільні додатки, створення онлайн платформ для замовлень в режимі онлайн); створення баз даних клієнтів. Інтегрування в систему комунікацій підприємства сучасної CRM-системи, впровадження мережевих послуг, інтернету, хмарних сховищ та програмних продуктів забезпечують формування якісної внутрішньомережевої комунікації, комунікації з контролюючими органами, забезпечують електронну подачу звітності та електронний документообіг, надають можливість проводити онлайн зустрічі та переговори і використовувати CRM для спілкування з клієнтами.

Ключові слова: сфера гостинності, готельно-ресторанний бізнес, комунікаційні процеси, цифрова трансформація, система управління, ефективність.



The article is devoted to the study of the modern approach to the organization of communication processes in conditions of intensive digitization. The place of the information resource and the system of communication processes in the efficiency of the enterprises in the field of hospitality is noted. The importance of various types of communications, including high-quality verbal communication links, as well as digital communication tools, in the system of operation of hotel and restaurant business enterprises has been studied. Emphasis is placed on the impact of an unclear model of communication links on the deterioration of the efficiency and quality of the production workflow technology, the use of resources and the emergence of reasons for the appearance of conflicts. The research singles out the obstacles to an effective communication system, in particular: misalignment of the communication process; lack of tools and means of communication; the presence of semantic obstacles; psychosocial obstacles in the process of communication and others. High-quality communication links stimulate the work of the company's personnel and engage the guest to become a regular customer, which ensures increased labor productivity and increased satisfaction of the participants in the communication process. However, a poor communication system can become a destructive tool for business. For enterprises in the hospitality sector, a high level of communication skills of the staff and a well-established network of the communication system contribute to the realization of the company's strategic and operational goals. The creation of communication channels based on digital technologies and the implementation of artificial intelligence are changing the model of the hospitality management system. It is important to create a communication network of the enterprise: creation of communication channels through social networks with target groups; creation of communities of followers for communications; creation of social groups interested in sustainable development; creation of consumer groups interested in sustainable development (creation of new lines of communication through mobile applications, creation of online platforms for online orders); creation of customer databases. The integration of a modern CRM system into the company's communications system, the introduction of network services, the Internet, cloud storage and software products ensure the formation of high-quality intra-network communication, communication with controlling bodies, provide electronic reporting and electronic document flow, provide the opportunity to hold online meetings and negotiations and use CRM to communicate with customers.

Keywords: the field of hospitality, hotel and restaurant business, communication processes, digital transformation, management system, efficiency.

Постановка проблеми. Швидкі темпи цифрової трансформації змінили підхід до системи комунікаційних зв'язків, зокрема у підприємствах сфери гостинності. Важливим завданням є виокремлення ключових аспектів та інструментів у побудові каналів комунікацій орієнтованих на особливості спеціалізації підприємств сфери гостинності, персоналізацію обслуговування, широке використання медіа, орієнтацію на корпоративну соціальну відповідальність, широке впровадження технологічних інновацій та кібербезпеку і захист даних. Необхідно розробити механізм та виокремити інструменти сучасних систем комунікації й їх функціональні характеристики у підприємств сфери гостинності

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню комунікаційних процесів у підприємств сфери гостинності за умов цифрових трансформацій приділяє увагу значна кількість науковців. Комунікативні процеси в системі управління персоналом вивчали Каламан О. Б., Дишкантук О. В., Класюк К. В. [1] та інші. Проблеми розвитку підприємств сфери гостинності за основними сферами впливу у XXI столітті досліджували А Гумєнюк та В. Охота [2]. Комунікативні аспекти наукових досліджень у сфері менеджменту дослуджували Орлова, К. Є., Царук, І. М., & Саннікова, С. Б. [3]. Даними науковцями

зазначено доцільність класифікації комунікаційних процесів за сукупністю ознак, що буде сприяти раціональному управлінню комунікаціями.

В цілому, питання побудови системи комунікаційних зв'язків у підприємств сфери гостинності за умов стрімкої діджиталізації потребує постійного дослідження, оскільки досить динамічним та стрімким є процес розробки і впровадження нових цифрових інструментів.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Цифрові інструменти які формують сучасні комунікаційні зв'язки розвивають нестримними темпами та збільшують свої функціональні можливості. Кожен із інструментів є ефективним, якщо його використання є доцільним у конкретному підприємстві, може бути адаптованим під специфіку роботи компанії та економічно обґрунтованим для імплементації. Тому, необхідно постійно проводити пошук сучасних інструментів каналів комунікаційних зв'язків із виокремленням їх ключових аспектів та розробкою моделі їх застосування у діяльності підприємств конкретної сфери діяльності, зокрема у готельно-ресторанному бізнесі.

Формулювання цілей статті. Ціллю статті є дослідження комунікаційних процесів у підприємств сфери гостинності в умовах інтен-

сивних цифрових трансформацій. Важливим є виокремити сучасні інструменти побудови системи комунікації, функціональні характеристики яких відповідали б вимогам підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ефектоутворюючим елементом готельно-ресторанного бізнесу є якісно налагоджені комунікаційні процеси. Унікальність бізнесу сфери гостинності полягає у тому, що як система співпраці із гостями (потенційними та наявними) так і внутрішньогосподарські комунікації забезпечують максимальне отримання економічної вигоди. Швидкість накопичення та передачі інформації визначає продуктивність виконання та надання послуги і першість на ринку у запропонованих інноваціях.

Координація дій на різних рівнях управління компанією формує чіткі орієнтири реалізації головної стратегії компанії та забезпечує покрокове виконання алгоритму дій при здійсненні виробничих процесів.

Нечітка структура системи комунікацій та недосконалий її механізм порушує технологію робочого процесу із відставанням, або навпаки випередженням у часі виконання певних функцій, що розмиває границі у чіткості використання ресурсів (трудових, матеріальних, фінансових) та слугує провокуючим елементом виникнення конфліктів.

Сучасна система комунікаційних зв'язків пронизана цифровими технологіями та елементами штучного інтелекту, що забезпечує формування нового виміру системи донесення інформації, зменшуючи до мінімуму вербальні контакти та знижуючи надмірні шуми, які заважають чіткому виконанню поставлених задач та виваженому прийняттю управлінських рішень. Перешкоджати ефективній системі комунікацій на підприємстві можуть:

- безпосередньо не налагоджений комунікаційний процес;
- відсутність фізичних можливостей і засобів комунікації;
- семантичні перешкоди у системі комунікацій;
- психосоціальні перешкоди в процесі комунікації між конкретними особами.

Не варто применшувати значущість міжособистісних вербальних комунікацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу, оскільки соціальні способи донесення інформації та вербальні методи спілкування, особливо із гостем мають прямий вплив на прийняття ним

рішення надати перевагу даному закладу сфери гостинності, чи обрати інший.

Виконання поставлених завдань на робочому місці та внутрішньогосподарські комунікації можуть зав'язати конфлікт, або сприяти його розв'язанню, виходячи із рівня володіння технологією толерантної комунікації. Отже, сера гостинності виступає тим сегментом ринку, на якому завжди будуть затребувані фахівці, що володіють високим рівнем комунікаційних навичок у спілкуванні із колегами, конкурентами, а особливо із гостями.

Найбільш розвинута система менеджменту та максимальні капіталовкладення не стануть ефективним визначальним фактором успішного бізнесу без якісної системи комунікацій як із працівниками так із зовнішнім середовищем.

Комунікація може слугувати як стимулюючим, підтримуючим, заангажовуючим інструментом, що сприяє підвищенню продуктивності праці та рівня задоволеності учасників комунікаційного процесу, так і руйнівним інструментом. Тому, високі комунікаційні здібності у працівників підприємств сфери гостинності та налагоджена мережа системи зв'язків у компанії сприяє досягненні основної мети створення підприємства – отриманню максимальної величини прибутку.

До рівня міжособистісних комунікацій та їх якості досить чутливий гість. Задоволеність роботою працівників нижчої ланки ієрархічної структури підприємств готельно-ресторанного бізнесу, що максимально близько контактують із гостем доносять до них необхідну інформацію та власні відчуття.

Якщо в процесі такого спілкування відчувається повага до фірми, її керівництва та послуг чи продукту який пропонується, то така звичайна комунікація слугуватиме найбільшою рекламною кампанією без залучення додаткових ресурсів.

Важливим у діяльності підприємств сфери гостинності є диференціювання доступу працівників різних рівнів до інформації, та контроль зі сторони вищої системи менеджменту за визначенням меж доступу інформації про компанію та правильної постановки й ієрархії донесення інформації до гостя відповідними працівниками.

Важливо розробити та задокументувати для впровадження єдиний фірмовий стиль управління інформацією та технологію її донесення до різних ланок працівників та до гостя.

Система комунікаційних зв'язків забезпечує не лише обмін інформацією, але і сприяє

впровадженню технології використання єдиних знань усіма працівниками підприємства.

Варто наголосити, що завдяки комунікаційним каналам, що створюються на базі цифрових технологій та штучного інтелекту система управління підприємства набуває нового виміру.

На рисунку 1 нами представлено найважливіші ключові аспекти та інструменти в побудові каналів комунікацій підприємств сфери гостинності.

Економічну складову в сфері готельно-ресторанного бізнесу формує оборотність вкладеного капіталу та ефективність використання матеріальної бази, що закладена у його функціонування. Це визначається рівнем комунікацій та ефективністю прийняття управлінських рішень.

Якість управлінського та обслуговуючого персоналу із їх здібностями до постійного вдосконалення у роботі в системі постійної інноваційно-комунікаційної активності також виступають важливим засобом успіху підприємства сфери гостинності.

Сучасні системи комунікацій інтегровані у єдину базу даних із диференційованим рівнем доступу кожного із суб'єктів господарської діяльності в залежності від ступеня відповідальності забезпечують можливість вчасного реагування на зміну ситуації, на нагальну потребу чи виступають індикатором застосування певних дій.

Інноваційні програмні продукти та сучасні цифрові технології стали проривом у побудові системи комунікацій. Використання хмарних технологій та інтегрованих баз даних надає можливість швидкого та постійного доступу до необхідної інформації про фактичний стан підприємства в реальному часі для прийняття ефективних управлінських рішень.

Використання мережевих послуг та інтернету дає можливість комунікувати із контролюючими органами та представляти фінансову звітність через електронні мережі.

Програмні засоби також надають можливість комунікацій із партнерами та контрагентами завдяки електронному документообігу.

Програмні продукти, які налаштовані на визначення операційного ефекту за кожною із операцій на підприємстві дають можливість визначити собівартість конкретної дії та її економічну доцільність ще на етапі створення готового продукту чи послуги.

Автоматизовані системи обліку та управління у підприємств сфери гостинності сприяють постійному підтриманню документів в

доступній для користувача інформації формі в режимі онлайн, в актуальному стані та в достатньому обсязі завдяки опції сегментування. Можливість електронного документообігу та наявність готових шаблонів документів (договорів, технологічних карт, накладних на поставку, рахунків-фактур, рецептури, звітних форм різних видів та інших) робить комунікацію із споживачами, контрагентами та постачальниками і підрядчиками підприємства простою і зручною для роботи персоналу підприємства. Використання локальних баз даних та електронних таблиць в системі управління підприємством дає можливість візуалізувати інформацію та миттєво формувати прогнози розвитку ситуації на визначений період використовуючи відповідні масиви інформації. Володіючи оперативною та актуальною інформацією управлінський персонал зможе вчасно оптимізувати витрати та уникнути невизначеності в тій чи іншій ситуації.

Автоматизована розробка логістики використання наявних ресурсів і активів підприємства мінімізує понаднормативні витрати та втрати. Формування замовлень на базі оперативних даних фактичних залишків сировини дає можливість оптимізувати обсяги закупок та розробляти автоматизовано графіки поставок із можливістю онлайн-корегування.

Використовуючи інтегровані бази даних у мережевих підприємств є можливість консолідувати інформацію та бачити залишки сировини, ресурсів чи резерви в межах всієї компанії.

Графічна візуалізація економічних характеристик сприяє постійному володінню реальною інформацією про фактичний стан справ на підприємстві та є підставою для прийняття ефективних управлінських рішень.

Оперативний контроль за фактичною наявністю сировини і матеріалів та її денною потребою сприяє: оптимізації витрат на закупівлю сировини і матеріалів; зменшенню відходів; втрат підприємства.

Консолідація даних з усіх відділів підприємства дає можливість керівному персоналу та відділу менеджменту оперувати актуальними даними для прийняття ефективних управлінських рішень. Дані зведених таблиць та можливість візуалізації показників і трансформації їх у графічну форму сприяють кращому розумінню ситуації та її аналізу у динаміці. Використання різного роду програмних продуктів та цифрових технологій в цілому уможливають обробку даних в межах різних

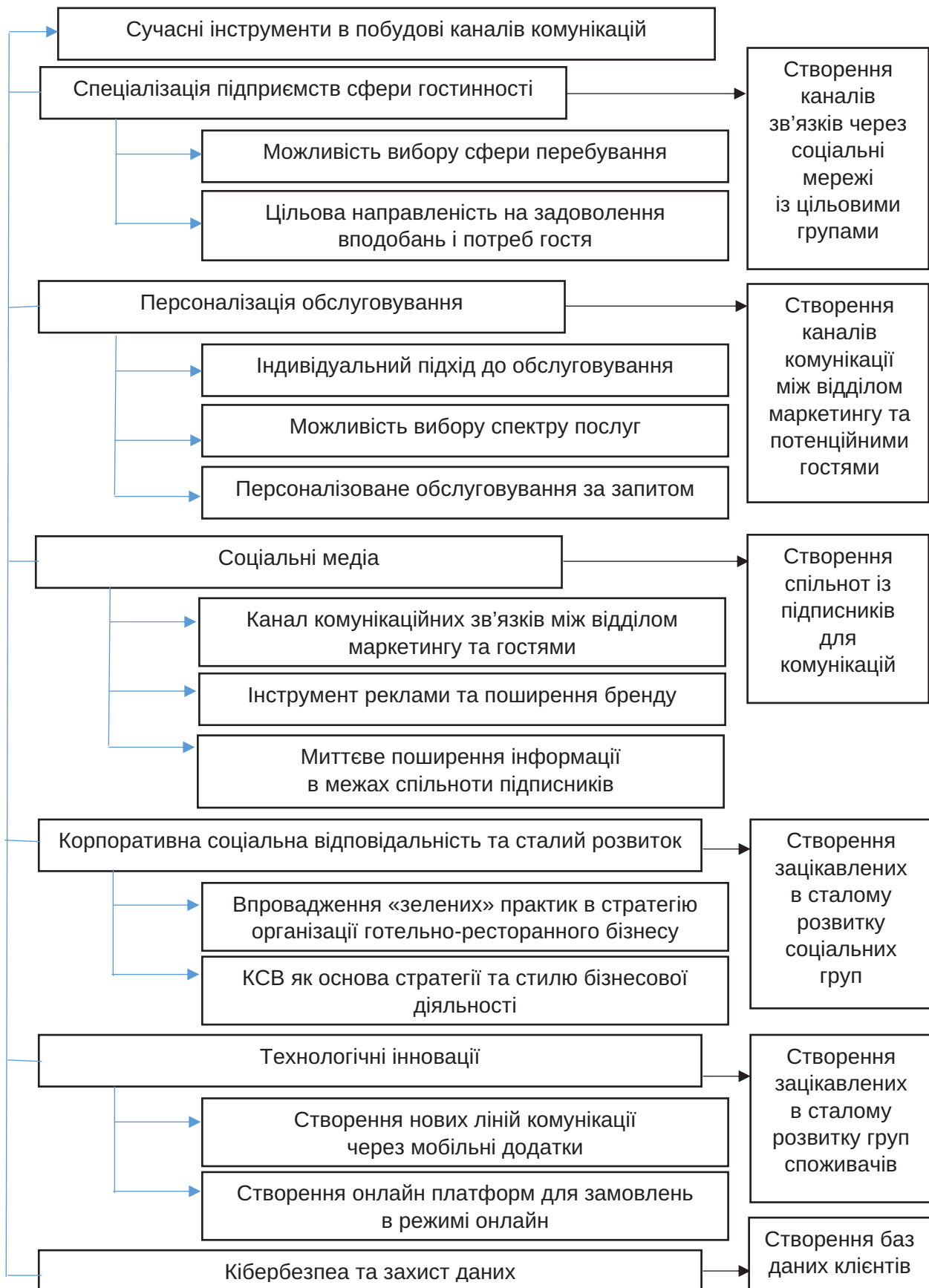


Рис. 1. Ключові аспекти та інструменти в побудові каналів комунікацій підприємств сфери гостинності

Джерело: сформовано автором



Рис. 2. Механізм та інструменти сучасних систем комунікації та їх функціональні характеристики у підприємств сфери гостинності

додатків, проведення спільних калькуляцій та експорт й імпорт баз даних між додатками.

Обслуговування бізнес-процесів в умовах цифрової системи комунікацій є найкращим рішенням для організації сучасної підприємницької діяльності.

Отже, при удосконаленні комунікативних процесів система управління у підприємствах сфери гостинності набуває нової форми. Такі технології управління бізнесом є менш ресурсозатратними та більш економічно доцільними.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Каламан О. Б., Дишкантюк О. В., Власюк К. В. Комунікативні процеси в системі управління персоналом індустрії гостинності. *Інфраструктура ринку*. 2023. Випуск 71. С. 128–134. URL: <https://dspace.onua.edu.ua/items/5a2a671c-09fc-40f1-a8cf-387e769d1abc> (дата звернення: 04.04.2024)
2. Гуменюк А., Охота В. Проблеми розвитку підприємств сфери гостинності у XXI столітті. *Інноваційна економіка*. 2023. № 1 (93) С. 39–44. URL: <http://inneco.org/index.php/innecoua/article/view/1012> (дата звернення: 01.04.2024)
3. Орлова К. Є., Царук І. М., Саннікова С. Б. Комунікативні аспекти наукових досліджень у сфері менеджменту. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, 2023. № 8. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-04-07> (дата звернення: 04.04.2024)

REFERENCES:

1. Kalamam O., Dyshkantiuk O., Vlasiuk K (2023) Communication processes in the personnel management system of the hospitality industry [Komunikatyvni protsesy v systemi upravlinnia personalom industrii hostynnosti]. *Infrastruktura rynku*, vol. 71, pp. 128–134 Available at: <https://dspace.onua.edu.ua/items/5a2a671c-09fc-40f1-a8cf-387e769d1abc> (accessed April 04, 2024)

2. Humeniuk A., Okhota V. (2023) Problems of the development of hospitality enterprises in the 21st century [Problemy rozvytku pidpriemstv sfery hostynnosti u XXI stolitti]. *Innovatsiina ekonomika*, no. 1, vol. 93, pp. 39–44. Available at: <http://inneco.org/index.php/innecoua/article/view/1012> (accessed April 01, 2024)

3. Orlova, K. Ye., Tsaruk, I. M., & Sannikova, S. B. (2023). Communicative aspects of scientific research in the field of management [Komunikatyvni aspekty naukovykh doslidzhen u sferi menedzhmentu]. *Problemy suchasnykh transformatsii. Seriya: ekonomika ta upravlinnia*, no. 8. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-04-07> (accessed April 04, 2024)