

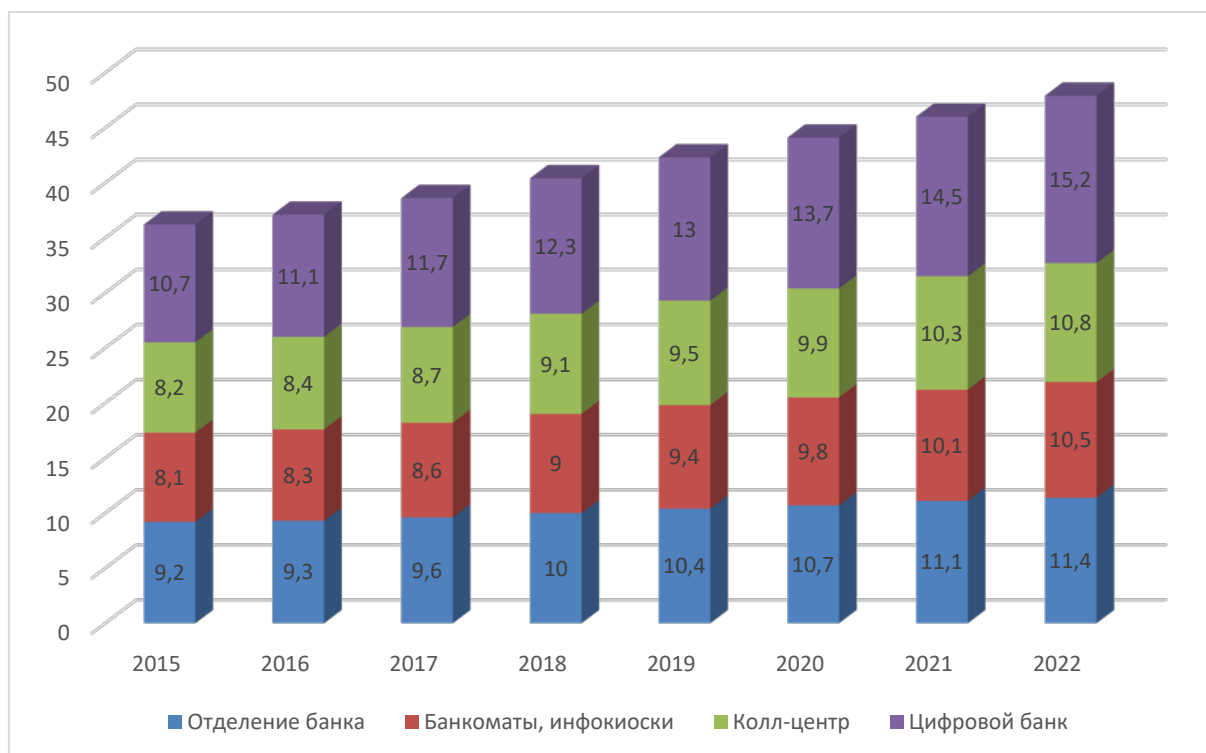


Рисунок 2 – Расходы розничных банков на поддержание и модернизацию информационных технологий в 2015–2022 гг. (в млрд долл. США)

Примечание – Разработка автора на основе [4].

Библиографические ссылки

1. World Economic Outlook Reports : [site] // International monetary fund. 2021. URL: <https://www.imf.org/en/Publications/WEO> (date of access : 17.02.2021).
2. Srinivas V., Wadhvani R., Ramsay T., Jain A., Singh Y. 2020 Banking and Capital Markets Outlook: Reimagining transformation // Deloitte center for financial services : [site]. URL: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/Financial-Services/gx-fsi-dcfs-2020-banking-cap-markets-outlook.pdf> (date of access : 12.02.2021).
3. ICT Spending predictor business : [site] // ICT Enterprise Insights. 2021. URL: https://ovum.informa.com/products-and-services/data-services/target-ict-spending-and-contracts/sitecore/shell/~/_/media/information-shop-window/tmt/target/ovum-ict-spending-predictor-2019.pdf (date of access : 16.02.2021).
4. Equity Market Index : [sites] // CEIC. 2021. URL: <https://www.ceicdata.com/en/indicator/equity-market-index> (date of access : 17.02.2021).

УДК 33.338.467.5

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ УСЛУГ ПО ВРЕМЕННОМУ ПРОЖИВАНИЮ И ПИТАНИЮ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

М. В. Козловская

*Аспирантка факультета коммерции и туристической индустрии
Белорусского государственного экономического университета, г. Минск*

Научный руководитель: Е. Ф. Волонцевич

*Кандидат экономических наук, доцент, заведующий отделом развития сферы услуг
Научно-исследовательского экономического института
Министерства экономики Республики Беларусь, г. Минск*

В работе описана структура сектора услуг по временному проживанию и питанию, описаны основные тенденции развития данного сектора в условиях цифровой трансформации. Также в работе уделено внимание актуальным проблемам развития услуг по временному проживанию и питанию в условиях цифровой трансформации и предложены пути совершенствования.

Ключевые слова: цифровая трансформация; ресторанный бизнес; гостиничный бизнес; туристическая индустрия; сфера услуг.

FEATURES OF TEMPORARY ACCOMODATION AND FOOD SERVICES DEVELOPMENT IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION

M. Kazlouskaya

*PhD Student of the Faculty of Commerce and Tourist Industry
of the Belarus State Economic University, Minsk*

Supervisor: A. Valantsevich

*PhD in Economics, Assistant Professor, Head of the Service Sector Development Department
of the Research Economic Institute of the Ministry of Economy of the Republic of Belarus, Minsk*

The research describes the structure of the temporary accommodation and food services sector, describes the main trends in the development of this sector in the context of digital transformation. The paper also focuses on the current problems of the development of temporary accommodation and food services in the context of digital transformation and suggests ways to improve them.

Keywords: digital transformation; restaurant business; hotel business; tourist industry; service sector.

Цифровая трансформация оказывает существенное влияние на развитие различных отраслей экономики по всему миру. Согласно проведенному в 2019 году опросу компанией Bain & Company Digital Insights, в котором приняли участие более 1200 руководителей высшего звена из различных отраслей, 54 % респондентов предсказывают, что цифровые технологии окажут значительное влияние на их отрасль в течение следующих пяти лет [1]. Определенное влияние цифровизации можно наблюдать и в сфере услуг по временному проживанию и питанию. Рассмотрим более подробно тенденции развития упомянутого выше вида услуг с учетом цифровой трансформации.

Прежде всего, стоит отметить, что услуги по временному проживанию и питанию нельзя отождествлять с индустрией гостеприимства или сферой туризма. В соответствии с общегосударственным классификатором Республики Беларусь «Виды экономической деятельности», услуги по временному проживанию и питанию выделены в отдельную секцию I. Она включает услуги по предоставлению мест для краткосрочного проживания, а также полного ассортимента продуктов питания и напитков, пригодных для немедленного потребления на месте. Объем и тип дополнительных услуг, предоставляемых в рамках данной секции, существенно варьируются. В рассматриваемую секцию не включено предоставление услуг долгосрочного проживания, услуги по приготовлению пищи или напитков, которые не предназначены для немедленного потребления на месте (по сути – производство продуктов питания без организации потребления), а также оптовая или розничная торговля продуктами питания и напитками [2]. Таким образом, данный сектор охватывает, помимо ресторanno-гостиничного бизнеса, иные способы предоставления услуг временного проживания и питания, в том числе услуги объектов питания на производстве, в образовательных учреждениях.

Категория «индустрия гостеприимства» не нашла нормативного закрепления в национальном законодательстве. С 2013 года действует Собираетельная группировка

«Сфера туризма, включая все свойственные ей виды деятельности», куда входят в том числе услуги туроператоров, развлечения, транспортные услуги и др., а также значительная часть услуг временного проживания и питания [3]. По результатам построения Вспомогательного счета туризма за 2018 год туристическое потребление составляет 79,2 % в деятельности гостиниц и 39,8 % в услугах общественного питания [4].

Определив границы рассматриваемых услуг, укажем основные направления их развития с учетом тенденций цифровой трансформации.

Стоит отметить, что в ресторанно-гостиничном бизнесе уже сформировалась активная инновационная среда. Спектр ноу-хау в индустрии туризма и гостеприимства широк и представлен разными формами нововведений, основанных на активном внедрении ИТ-технологий, в частности, автоматизированные системы управления, внедряющиеся в производство услуг, управление, техническое оснащение объектов и обеспечение безопасности. Внедрение информационных технологий в сферу гостеприимства объясняется скоростью изменений самого характера этого бизнеса и в том числе необходимостью оперативного управления бизнес-процессами и динамикой изменений запросов потребителей под воздействием большей доступности информации.

Глобальная цифровизация легла в основу новой политики гостеприимства. Большой потенциал имеют бесконтактные сервисы (онлайн чек-ин, электронный консьерж), позволяющие экономить время гостей на ожидание той или иной услуги. Номера становятся более технологичными и функциональными посредством внедрения большого количества инновационных решений. Цифровизация меняет также организацию продаж, а big data позволяет персонифицировать предложение до мельчайших деталей. Сбор данных отелями и агрегаторами позволяет персонифицировать предложение, основываясь на предыдущем опыте гостя, что делает гостя более лояльным к отелю. Кроме того, остается важным дизайн помещений, который обеспечивает WOW-эффект, транслируемый в социальные сети [5].

Респонденты Bain & Company Digital Insights прогнозируют, что влияние определенных технологических тенденций, включая машинное обучение и искусственный интеллект, автономные транспортные средства, виртуальную реальность и др., будет усиливаться. Тем не менее, влияние таких устоявшихся цифровых тенденций, как мобильное и цифровое взаимодействие, Big Data, аналитика и визуализация, будет замедляться [1]. Данные модификации затронут все сферы экономики, включая услуги по временному проживанию и питанию.

Помимо этого, важно оценивать и влияние внешних факторов на развитие экономики и отдельных ее составляющих. В частности, пандемия COVID-19 увеличила значимость цифровых технологий, тем самым ускорив цифровую трансформацию, что оказало существенное влияние на развитие многих сфер жизни во всем мире. Так, например, еще в конце 2019 года количество свободных офисных площадей, сдающихся в аренду, во многих городах мира было минимальным. Однако с началом пандемии многие компании были вынуждены перейти на удаленную работу, что увеличило предложение офисов, сдающихся в аренду.

Логично предположить, что по окончании пандемии спрос на офисные помещения увеличится, однако многие эксперты предсказывают переход большинства компаний на гибридные модели работы, комбинирующие работу в офисе и на дому. Это может негативно сказаться на небольших объектах общественного питания, которые расположены, как правило, на первом этаже офисных зданий и рядом с ними, поскольку для данных заведений офисные работники являются основным контингентом гостей. Согласно подсчетам экспертов, если офисные работники станут работать из дома в среднем 1,5 дня в неделю, то это приведет к снижению выручки кофеен и кафе возле офисов на 30 % [6].

Что касается гостиничного бизнеса, также существенно пострадавшего от пандемии, то стоит отметить, что по ее окончании многие отельеры рассчитывают на повышенный спрос со стороны миллениалов (людей, рожденных в 80–90-е гг. XX в.). Это поколение ценит автономность и передовые технологии, не слишком привязывается к месту и ведет здоровый образ жизни. В то же время миллениалам, проводящим много времени в интернете, свойственна социальная изолированность.

На основании отмеченных выше тенденций развития услуг по временному проживанию и питанию, отметим возможные направления, на которые в современных условиях необходимо обратить внимание рестораторов и отельеров:

- в связи с активным использованием социальных сетей – создание и развитие аккаунтов в социальных сетях предприятий, предоставляющих услуги по временному проживанию и питанию;

- с учетом вероятности гибридной работы многих компаний, то есть комбинирования удаленной работы и работы в офисе, – сотрудничество предприятий общественного питания, находящихся при офисах, со службами доставки;

Таким образом, нами были рассмотрены направления развития услуг по временному проживанию и питанию в современных условиях с учетом цифровой трансформации. При всей важности использования ИТ-технологий, тем не менее, важно понимать, что цифровая трансформация предполагает в первую очередь трансформацию бизнеса, а не внедрение цифровых новшеств.

Библиографические ссылки

1. What's Hot and What's Not | Bain&Company : [сайт]. URL: <https://www.bain.com/insights/whats-hot-and-whats-not-snap-chart/> (date of access: 19.02.2021).
2. Общегосударственный классификатор Республики Беларусь «Виды экономической деятельности»: [сайт]. URL: https://www.belstat.gov.by/upload-belstat/upload-belstat-pdf/klaskifikatory/%D0%9E%D0%9A%D0%A0%D0%91%20005-2011_30_12_2016.pdf (дата обращения: 19.02.2020).
3. Собираемые группировки по видам экономической деятельности в соответствии с Общегосударственным классификатором Республики Беларусь ОКРБ 005-2011 «Виды экономической деятельности»: [сайт]. URL: https://www.belstat.gov.by/upload-belstat/upload-belstat-pdf/klaskifikatory/sobir.-grup_OKED005-2011_izm2.pdf (дата обращения: 15.04.2021).
4. Вспомогательный счет туризма Республики Беларусь за 2018 год : [сайт]. URL: <https://www.belstat.gov.by/upload/iblock/fd9/fd97be9a15b10aae1a062380cfaf7242.pdf> (дата обращения: 19.02.2021).
5. Как меняются отели – Ведомости : [сайт]. URL: <https://www.vedomosti.ru/realty/articles/2020/04/13/827926-kak-menyayutsya-oteli> (дата обращения: 19.02.2021).
6. Future of the Office – Resonance Consultancy : [сайт]. URL: <https://resonanceco.com/journal/the-future-of-the-office/> (date of access: 19.02.2021).

УДК 339.138:004.738.5

ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВЕБ-ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Д. И. Коршов

Магистрант инженерно-экономического факультета Белорусского государственного университета информатики и радиоэлектроники, г. Минск

Научный руководитель: **И. В. Насонова**

*Кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры менеджмента Белорусского государственного
университета информатики и радиоэлектроники, г. Минск*