

запити, які не були оформлені у вигляді покупки, та пропонує товар, який, на думку штучного інтелекту, повинен сподобатись покупцю.

Таким чином, в умовах війни, торговельні підприємства поступово адаптуються до змін, які відбуваються у країні, шукають нові, більш ефективні та інноваційні підходи до задоволення потреб та запитів покупців, намагаються використовувати більш ефективні способи стимулювання попиту, аналізують зміни у попиті кожного цільового сегменту свого підприємства. У майбутньому, я сподіваюсь, за допомогою штучного інтелекту, торговельні підприємства зможуть пропонувати кожному індивідуальному покупцю саме той товар та послугу, які є найбільш привабливими, дійсно необхідними для покупця, що призведе до більш відповідального споживання, яке дозволить зменшити витрати на споживання, але підвищить соціальну відповідальність щодо споживання товарів.

Ганнич Д. С., викладач,
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ»

РОЛЬ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Сучасний готельно-ресторанний бізнес не може існувати без використання інтернет-технологій. Вони сприяють покращенню комунікації, автоматизації бізнес-процесів, розширенню маркетингових можливостей і підвищенню рівня обслуговування клієнтів. Інтернет-технології дозволяють підприємствам ефективніше працювати, залучати нових клієнтів та оптимізувати операційні процеси.

Інтернет-технології та їхній вплив на управління готельно-ресторанним бізнесом. Готелі та ресторани активно впроваджують системи управління (Property Management Systems, POS-системи, CRM-системи), які допомагають автоматизувати бронювання, контроль фінансів, аналіз даних клієнтів та забезпечення персоналізованого сервісу. Інформаційні системи дозволяють автоматизувати процеси бронювання, обліку та управління ресурсами, що підвищує продуктивність підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Наприклад, мережа готелів Hilton Hotels використовує PMS (Property Management System) OnQ, яка допомагає автоматизувати бронювання номерів, управління персоналом і контроль фінансових операцій.

Онлайн-бронювання та мобільні додатки. Завдяки таким платформам, як Booking.com, Airbnb, Expedia, клієнти можуть легко здійснювати бронювання номерів та столиків онлайн. Системи онлайн-бронювання та мобільні додатки спрощують процес резервування номерів і столиків, підвищуючи зручність для клієнтів та оптимізуючи роботу підприємств. Наприклад, сервіс OpenTable дозволяє відвідувачам ресторанів швидко резервувати столики, а мобільний додаток Marriott Bonvoу дає змогу гостям здійснювати онлайн-реєстрацію та вибір номера.

Маркетинг та реклама в інтернеті. Інтернет-маркетинг є ключовим інструментом для просування послуг готельно-ресторанного бізнесу. Використання SEO, контекстної реклами, соціальних мереж (Instagram, Facebook, TikTok), email-розсилок та блогів допомагає залучати більше клієнтів та формувати лояльність аудиторії. Інтернет-маркетинг, включаючи SEO, контекстну рекламу та соціальні мережі, сприяє підвищенню впізнаваності бренду та залученню нових клієнтів. Наприклад, мережа ресторанів McDonald's активно використовує TikTok для просування нових страв та залучення молодшої аудиторії, застосовує Google Ads для залучення клієнтів до своїх акцій. Готель Ritz-Carlton використовує Instagram та Facebook для просування ексклюзивних пропозицій.

Соціальні медіа та взаємодія з клієнтами. Активна присутність у соціальних мережах дозволяє підприємствам взаємодіяти з клієнтами, отримувати зворотний зв'язок та оперативно реагувати на їхні потреби. Наприклад, Starbucks активно використовує Twitter для відповідей на запити клієнтів та проведення опитувань щодо нових продуктів. Готель Four Seasons має персоналізовану службу підтримки в соціальних мережах.

Використання технологій штучного інтелекту та чат-ботів. Штучний інтелект застосовується для персоналізації послуг, прогнозування попиту, аналізу відгуків клієнтів. Чат-боти допомагають автоматизувати обслуговування клієнтів, надаючи відповіді на запити в режимі 24/7. Наприклад, готель Radisson використовує AI-помічника для відповіді на поширені питання гостей та рекомендації щодо послуг.

Впровадження безконтактних технологій. Сучасні готелі та ресторани активно використовують QR-коди для меню, безконтактні способи оплати (Apple Pay, Google Pay), електронні ключі для номерів, що значно покращує досвід клієнтів і підвищує безпеку. Інтерактивні технології, такі як QR-коди, електронні меню та чат-боти, покращують досвід клієнтів та оптимізують внутрішні процеси підприємств. Наприклад, мережа готелів Accor пропонує цифрові ключі через додаток ALL – Accor Live Limitless, що дозволяє гостям відкривати двері номерів за допомогою смартфона. Ресторани мережі KFC та McDonald's використовують електронні кіоски самообслуговування, які зменшують черги та пришвидшують обслуговування.

Використання Big Data та аналітики. Завдяки аналізу великих даних підприємства можуть краще розуміти поведінку клієнтів, визначати найбільш популярні послуги, оптимізувати ціноутворення та прогнозувати майбутній попит. Наприклад, Starbucks використовує Big Data для аналізу вподобань клієнтів та розробки персоналізованих пропозицій через свій мобільний додаток.

Інтернет-реклама та брендинг. Застосування інтернет-реклами та інтернет-брендингу сприяє формуванню позитивного іміджу підприємства та залученню цільової аудиторії. Наприклад, готелі InterContinental Hotels Group (IHG) використовують програматик-рекламу (programmatic advertising), яка автоматично аналізує поведінку користувачів в інтернеті та показує персоналізовані оголошення.

Інтеграція інтернет-технологій є невід'ємною складовою успішного функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Вони сприяють підвищенню рівня обслуговування, оптимізації бізнес-процесів, розвитку маркетингових стратегій та залученню нових клієнтів. Використання сучасних цифрових рішень забезпечує підприємствам конкурентоспроможність та адаптивність до змін ринку.

Список використаних джерел:

1. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес : Підручник / Укладачі : М. М. Скопенко, М. К. Сукач, О. П. Будя та ін. Київ : Ліра-К, 2017. 768 с.
2. Офіційний сайт компанії HRS [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.hrsinternational.com
3. Офіційний сайт компанії ExpertSolution [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://servio.com.ua/>
4. Офіційний сайт компанії Travelport [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://travelport.ua/>