

конкретних аудиторій сприяє якісній та швидкій комунікації, спрямованій на задоволення потреб споживачів послуг [2].

Штучний інтелект є одним із засобів швидкої комунікації та максимального врахування потреб клієнтів у сфері гостинності. Штучний інтелект враховує індивідуальні вимоги клієнтів і історію їх попередніх звернень, що дозволяє обробляти та аналізувати велику кількість даних, створювати оптимальні пропозиції та швидше створювати новий продукт, ніж за допомогою традиційних технологій пошуку. Використання технології блокчейн також може бути перспективним способом задоволення потреб споживачів. За допомогою технології розподілу баз даних, яка базується на постійно оновленому ланцюжку записів, можна значно підвищити надійність замовлень, бронювання та платежів на основі перевірених відомостей та відгуків про послуги.

Таким чином, активне впровадження інноваційних моделей у сфері гостинності з використанням новітніх інформаційних технологій та елементів діджиталізації є ефективним інструментом просування послуг та важливим маркетинговим засобом комунікації. Зростання кількості користувачів інтернету та здатність цифрових технологій охоплювати ширшу аудиторію і швидко інформувати реальних і потенційних клієнтів про нові пропозиції дають можливість сфері гостинності формувати правильний попит на свої послуги.

Список використаних джерел:

1. Головчук Ю. О., Худоба О. М. Боднар Р. О. Діджиталізація у сучасній індустрії туризму та гостинності: проблеми і перспективні напрями. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління.* 2023 № 8. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-12-03>
2. Тютюнник К. Ю., Сисоева Ю. М. Цифровізація та діджиталізація в індустрії гостинності та туризму. Матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. «Інновації, тренди та виклики в індустрії гостинності» (м. Львів, 4-5 травня 2023 р.) Львів: ЛТЕУ, 2023. 190 с. С.181-185. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/tjutjunnyk2.htm

Орлик О. В.
*кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри
економічної кібернетики та інформаційних технологій
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна*

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ У СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ

В сучасних умовах, коли інтернет дозволяє людям з усього світу планувати подорожі та бронювати послуги онлайн, інформаційні та цифрові технології дозволяють підприємствам сфери туризму та гостинності перетворити свою діяльність у більш ефективну, зручну та привабливу для клієнтів.

Щоб виділитися серед інших на насиченому ринку, компанії повинні пропонувати інноваційні рішення та персоналізований сервіс своїм клієнтам, оскільки сучасні туристи очікують швидкого доступу до інформації, зручного бронювання та персоналізованого досвіду.

Серед основних напрямів застосування інформаційно-інноваційних технологій в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі – онлайн-бронювання, управління готелями та ресторанами, маркетинг та продажі, аналітика даних.

Зупинимося на сучасних технологіях онлайн-бронювання. Так, наприклад, Booking.com – система інтернет-бронювання житла (готелі, хостели), на вебсайті якої розміщено понад 28,6 млн об'єктів у 226 країнах і територіях, з бронюванням за добу 1,5 млн кімнат [1], Airbnb.com – онлайн-сервіс з розміщення, пошуку та короткострокової оренди житла по всьому світі, що працює за парадигмою економіки спільної участі, та інші подібні системи онлайн-бронювання, дозволяють клієнтам легко знайти та забронювати житло, авіаквитки, трансфери тощо.

Слід зазначити, що у січні 2024 року Booking.com – вебсайт провідного бренду Booking Holdings – був найбільш відвідуваним сайтом для подорожей і туризму в усьому світі, випереджаючи Tripadvisor.com і Airbnb.com, а Expedia.com – сайт головного бренду Expedia Group, одного з провідних онлайн-туристичних агентств (ОТА) у всьому світі – посів четверте місце [2].

Зараз набирають популярності мобільні застосунки для смартфонів, які спрощують процес бронювання для клієнтів, гостей та дозволяють отримувати актуальну інформацію про подорож. Наприклад, Airbnb має такий мобільний застосунок, через який гості можуть знайти оселю для будь-якого типу відпочинку, а господарі можуть публікувати оголошення, отримувати підтримку та поради щодо прийому гостей, а також заробляти гроші.

Застосунок Airbnb надає гостям ряд можливостей, серед яких: бронювання помешкань для самостійної подорожі, сімейного відпочинку або ділової поїздки; пошук помешкань для короткострокового або тривалого перебування; зберігання улюблених помешкань у застосунку; додавання друзів та родичів до запланованих подорожей; додавання вражень та заходів до плану подорожі; можливість надіслати повідомлення господарю, отримати корисні поради, рекомендації та допомогу. Господарям житла застосунок надає можливість: ділитися вільним простором помешкань через платформу; демонструвати принади своїх помешкань; розказувати про особливості району розміщення житла у путівнику господаря; редагувати своє оголошення та вільні дати в календарі; надсилати гостям повідомлення та керувати бронюваннями [3].

Український ринок також пропонує інноваційні рішення для діяльності ресторанів та готелів, зокрема для бронювання столів, онлайн-замовлень їжі, бронювання місць у готелях. Ось кілька популярних прикладів українських онлайн-платформ та мобільних застосунків, які успішно застосовуються у вітчизняному ресторанному та готельному бізнесі:

– RestOn – популярний український сервіс для онлайн-бронювання столів у ресторанах, банкетних залів, який допомагає закладам оптимізувати

завантаженість та підвищувати рівень сервісу. Він також може бути використаний готельно-ресторанними комплексами.

– Expienza – мобільний застосунок від Monobank для автоматизації та пришвидшення роботи кафе, барів та ресторанів, який об'єднує меню, оплату рахунку, чайові та відгуки в один QR-код, що спрощує взаємодію між закладом та гостем. В цьому застосунку вже зібрано понад 1700 закладів з усієї України. Після недавнього оновлення, застосунок містить мапу закладів, добірки з порадами, а також надає можливість замовити їжу для іншої людини [4].

Мобільний застосунок Expienza надає закладам громадського харчування та клієнтам ряд можливостей [5]: заклад може вибрати формат електронного меню на вибір; створити власне меню в будь-якому форматі, завантаживши до нього фотографії, додавши описи та вартість для кожної позиції; отримати оцінки та фідбек від гостей, що дозволяє швидше відреагувати на відгуки та анкети для клієнтів із запитаннями про діяльність закладу; клієнт може оплатити рахунок та чайові через QR-код – рахунок закриється автоматично, а співробітники отримають сповіщення. Застосунок також підтримує інтеграції з багатьма популярними сервісами для закладів громадського харчування, серед яких: Syrve, Poster, Servio, SmartTouch, Trio, LunchPOS, Skyservice та багато ін.

Наприкінці слід зазначити, що інформаційно-інноваційні технології відіграють все більш важливу роль у сфері туризму та гостинності. Застосування таких технологій дозволяє підвищити конкурентоспроможність підприємств, покращити якість обслуговування клієнтів та збільшити прибуток.

Список використаних джерел:

1. Booking.com. URL: <http://surl.li/rleixh> (дата звернення 20.10.2024).
2. Number of bookings through Booking Holdings worldwide from 2010 to 2023, by business segment / Statista : website. URL: <http://surl.li/tsiqlc> (дата звернення 20.10.2024).
3. Airbnb. URL: <http://surl.li/drbcq> (дата звернення 20.10.2024).
4. Monobank оновив застосунок Expienza: тепер з мапою закладів, «Їжлистами» й частуванням для близьких. URL: <http://surl.li/hjtibx> (дата звернення 20.10.2024).
5. Expienza. URL: <http://surl.li/wkemea> (дата звернення 20.10.2024).

Панасюк А. С.

магістр

Погуда Н. В.

*кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри
туризму та готельно-ресторанного бізнесу*

*Київський національний університет технологій та дизайну
м. Київ, Україна*

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ В УКРАЇНІ

Діджиталізація, або цифрова трансформація, є одним з ключових процесів, що визначають сучасний розвиток світової економіки та суспільства. Вона