
РОЗВИТОК ТУРИСТИЧНОГО, ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

УДК 338.46

doi: 10.15330/apred.2.19.29-41

Казюка Н.П.¹, Гуменюк В.В.², Семирга Л.І.³, Белан О.В.⁴

МІЖНАРОДНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЇХ РОЛЬ В ПІДВИЩЕННІ ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

¹Івано-Франківський національний
технічний університет нафти і газу,
Міністерство освіти і науки України,
Освітня програма «Міжнародний готельно-
туристичний бізнес»,
вул. Карпатська, 15, м. Івано-Франківськ,
76019, Україна,
тел.: +380997022130,
e-mail: nataliia.kaziuka@nung.edu.ua,
ORCID: 0000-0001-9440-7431

²Івано-Франківський національний
технічний університет нафти і газу,
Міністерство освіти і науки України,
Освітня програма «Міжнародний готельно-
туристичний бізнес»
вул. Карпатська, 15, м. Івано-Франківськ,
76019, Україна,
тел.: +380980002039,
e-mail: grc@ukr.net
ORCID: 0000-0002-8493-4470

³Івано-Франківський національний
технічний університет нафти і газу,
Міністерство освіти і науки України,
Освітня програма «Міжнародний готельно-
туристичний бізнес»
вул. Карпатська, 15, м. Івано-Франківськ,
76019, Україна,
тел.: +380688860382,
e-mail: liudmyla.semyrha@nung.edu.ua,
ORCID: 0000-0001-9558-8705

⁴Університет економіки – Варна,
Міністерство освіти та науки Республіки
Болгарія,
кафедра економіки та організації туризму,
бульвар Князя Бориса 1 / 77, м. Варна
9002, Болгарія,
тел.: +359 052 359 523,
e-mail: olgabelan7@ue-varna.bg
ORCID: 0000-0002-9135-5215

Анотація. У статті досліджено сутність міжнародних інформаційних систем та технологій у готельно-ресторанній сфері. Обґрунтовано необхідність інтеграції програмного забезпечення у роботу готельних комплексів та ресторанів як основи формування та посилення конкурентних переваг для суб'єктів господарювання на швидкозростаючому ринку готельно-ресторанних послуг.

Висвітлено роль та особливості використання окремих інструментів міжнародних інформаційних технологій та систем у готельно-ресторанному бізнесі. Описано інформаційно-комунікаційні засоби, компоненти та інструменти, що дають змогу збереження, отримання доступу, моніторингу, обробки та передачі інформації у цифровій формі.

Розкрито сутність міжнародних інформаційних технологій та систем, їх складових для розвитку готельно-ресторанної сфери; визначено місце та роль інформаційного та програмного забезпечення у діяльності підприємств готельно-ресторанної індустрії; ідентифіковано механізм формування конкурентних переваг суб'єктів господарювання завдяки ефективному впровадженню у їх діяльність системи управління взаємовідносин із клієнтом; подано рекомендації щодо використання передових інструментів, засобів та методів інформаційних систем та технологій у роботу підприємств готельно-ресторанної сфери.

Охарактеризовано специфіку застосування інформаційних технологій, які дозволяють оптимізувати управління бізнес процесами у готелях та ресторанах, таких як: інформаційні технології, які дозволяють оптимізувати менеджерську діяльність у готелі та ресторані (комп'ютерні системи централізованого управління готелем, системи управління внутрішніми службами, які забезпечують ефективність обслуговування клієнтів, технології оповіщення про готовність номерів, інформаційні системи, що забезпечують процеси замовлення страв у ресторанах); сервісні інформаційні системи та технології (CRM-системи та глобальні системи бронювання); інформаційні системи та технології, що застосовуються в інтернет-маркетингу.

Описано найбільш популярні та завантажувані програми у готельно-ресторанній індустрії у світі за підсумками 2022 року. Визначено найпоширеніші тренди інформаційних систем та технологій у готельно-ресторанному бізнесі, зокрема мобільні технології (мобільні програми, чат-боти, віртуальні черги, QR-коди для меню), безконтактні платежі, інтернет речей, роботи, віртуальні тури. Проаналізовано використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах тимчасового розміщування та організації харчування в Україні.

Ключові слова: міжнародні інформаційні технології, програмне забезпечення, готельна справа, ресторанна справа, інтернет речей.

Kaziuka N.P.¹, Humeniuk V.V.², Semyrga L.I.³, Bielan O.V.⁴

INTERNATIONAL INFORMATION TECHNOLOGIES AND THEIR ROLE IN IMPROVING THE EFFICIENCY OF ORGANIZATION OF THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

¹Ivano-Frankivsk National
technical university of oil and gas,
Ministry of Education and Science of Ukraine,
Educational program "International hotel and tourism
business",
Karpatska st., 15, Ivano-Frankivsk,
76019, Ukraine,
tel.: +380997022130,
e-mail: nataliia.kaziuka@nung.edu.ua,
ORCID: 0000-0001-9440-7431

²Ivano-Frankivsk National
technical university of oil and gas,
Ministry of Education and Science of Ukraine,
Educational program "International hotel and tourism
business"

Karpatska st., 15, Ivano-Frankivsk,
76019, Ukraine,
tel.: +380980002039,
e-mail: grc@ukr.net,
ORCID: 0000-0002-8493-4470

³ Ivano-Frankivsk National
technical university of oil and gas,
Ministry of Education and Science of Ukraine,
Educational program "International hotel and tourism
business"
Karpatska st., 15, Ivano-Frankivsk,
76019, Ukraine,
tel.: +380688860382,
e-mail: liudmyla.semyrha@nung.edu.ua,
ORCID: 0000-0001-9558-8705

⁴University of Economics – Varna,
Ministry of Education and Science of the Republic of
Bulgaria,
Department of Economics and Organization of Tourism,
Knyaz Borysa Boulevard, 1 / 77, Varna,
9002, Bulgaria,
tel.: +359 052 359 523,
e-mail: olgabelan7@ue-varna.bg,
ORCID: 0000-0002-9135-5215

Abstract. The article examines the essence of international information systems and technologies in the hotel and restaurant sphere. The need to integrate software into the operation of hotel complexes and restaurants as a basis for the formation and strengthening of competitive advantages for business entities in the rapidly growing market of hotel and restaurant services is substantiated.

The role and features of the use of individual tools of international information technologies and systems in the hotel and restaurant business are highlighted. Information and communication facilities, components and tools that enable the storage, access, monitoring, processing and transmission of information in digital form are described.

The essence of international information technologies and systems, their components for the development of the hotel and restaurant sphere, is revealed; the place and role of information and software in the activities of enterprises of the hotel and restaurant industry is defined; the mechanism of the formation of competitive advantages of economic entities due to the effective implementation of the customer relationship management system in their activities was identified; recommendations on the use of advanced tools, means and methods of information systems and technologies in the work of enterprises in the hotel and restaurant sphere are presented.

The specifics of the application of information technologies that allow optimizing the management of business processes in hotels and restaurants are characterized, such as: information technologies that allow optimizing managerial activities in hotels and restaurants (computer systems of centralized hotel management, internal service management systems that ensure service efficiency customers, technologies for notifying about the availability of rooms, information systems that ensure the processes of ordering dishes in restaurants); service information systems and technologies (CRM systems and global reservation systems); information systems and technologies used in Internet marketing.

The most popular and downloaded programs in the hotel and restaurant industry in the world according to the results of 2022 are described. The most common trends in information systems and technologies in the hotel and restaurant business have been identified, including mobile technologies (mobile applications, chatbots, virtual queues, QR codes for menus), contactless payments, the

Internet of Things, robots, and virtual tours. The use of information and communication technologies at temporary accommodation and catering enterprises in Ukraine is analyzed.

Keywords: international information technologies, software, hotel business, restaurant business, Internet of Things.

Вступ. Стабілізація функціонування готельно-ресторанної індустрії, необхідність забезпечення роботи готельно-туристичних комплексів, зростання комерціалізації бізнесу у цій сфері обумовлюють доцільність впровадження нових принципів менеджменту, маркетингу та використання інноваційних інструментів інформаційних технологій та систем.

Готельно-ресторанна індустрія надзвичайно перспективна з точки зору підприємництва завдяки відносно незначним за обсягами стартовим інвестиціям, невеликим часовим проміжкам окупності витрат. З точки зору держави, цей вид бізнесу так само важливий, оскільки розширення готельно-ресторанної індустрії та активізація її розвитку здатні забезпечити не тільки зайнятість у цій сфері, але і у супутніх видах діяльності, наприклад, будівництві, зв'язку, торгівлі, виготовленні товарів народного споживання тощо. Поряд з цим, в умовах повоєнного відновлення міжнародного туризму, відбудеться і розвиток готельно-ресторанного бізнесу, що в сукупності сприятиме зростанню обсягів валютних надходжень до країни та покращення платіжного балансу країни.

Питання актуалізації вивчення та використання інформаційних систем та технологій у сфері та готельно-ресторанної індустрії останнім часом привертає дедалі більше уваги вчених-економістів. Серед останніх наукових досліджень у сфері послуг гостинності варто відмітити напрацювання Кізіун А. Г. [7] та Козловського Є. [8], які у своїх працях досліджують сучасні тенденції розвитку ІТ-технологій у готельно-ресторанному бізнесі, напрями розвитку інформаційних технологій у міжнародному туризмі в епоху інтеграційних процесів, а також основні сфери застосування інформаційних систем і технологій у сфері готельно-ресторанного господарства.

Доцільно також відзначити наукові доробки Буряк В. Г., Коваленко О. В., Халілова-Чуваєва Ю. А., Сорокіна Н. С., які у своїх працях досліджують сучасні тенденції розвитку ІТ-технологій у готельно-ресторанному бізнесі. Зокрема, Носирев О. О. вивчає перспективи розвитку та використання імерсивних технологій в готельно-ресторанній індустрії, а також інформаційні системи автоматизації бізнес-процесів готельно-туристичних підприємств; Л. М. Ганущак-Єфіменко виділяє та обґрунтовує доцільність застосування CRM-систем як ефективного інструменту розвитку готельного бізнесу в Україні. Також теоретичним і практичним аспектом проблеми формування та використання CRM-системи присвятили свої дослідження такі вчені-економісти, як Г. Вишлінський, П. Конюховський, В. Іванова, Т. Берестова, В. Гужва та інші. Такі вчені, як Гуменюк В. В. [3, 4], Казюка Н. П. [3, 4], Шекета Є. Ю. [4], Погасій С. О., Краснокутська Ю. В. та Нікітіна І. В. [18] досліджують тенденції розвитку ринку готельних та ресторанных послуг, а також вивчають перспективи застосування окремих інструментів інформаційних систем та технологій у даній сфері.

Проте бурхливий розвиток та впровадження інформаційно-технологічного та програмного забезпечення вимагає детальнішого вивчення сучасних тенденцій, що панують на міжнародному ринку туризму та готельно-ресторанної справи, реалізації та використання останніх новинок, наукових розробок, що є актуальними для існуючих та майбутніх клієнтів цього ринку та здатні підвищити ефективність функціонування суб'єктів ринку готельно-ресторанного обслуговування.

Постановка завдання. Для досягнення поставленої мети визначено наступні наукові завдання: розкрити сутність міжнародних інформаційних технологій та систем, їх складових для розвитку готельно-ресторанної сфери; визначити місце та роль

інформаційного та програмного забезпечення у діяльності підприємств готельно-ресторанної індустрії; ідентифікувати механізм формування конкурентних переваг суб'єктів господарювання завдяки ефективному впровадженню у їх діяльність системи управління взаємовідносин із клієнтом; подати рекомендації щодо використання передових інструментів, засобів та методів інформаційних систем та технологій у роботу підприємств готельно-ресторанної сфери.

Метою дослідження є визначення сучасних тенденцій, що стосуються міжнародних інформаційних технологій та ідентифікації їх ролі у підвищенні ефективності організації готельно-ресторанної справи. Для вирішення поставлених завдань було використано наступні методи: аналіз, синтез, узагальнення, індукція, аналогія, системний підхід.

Результати. Ефективний розвиток готельно-туристичного бізнесу неможливий без здійснення відповідної модернізації туристичної інфраструктури, яка беззаперечно передбачатиме нарівні із високоякісним будівництвом сучасних доріг, готелів, аеропортів, масштабне застосування інформаційних систем, технологій та мережі Інтернет. Усі досягнення та звершення в сучасній туристичній діяльності цілком пов'язані з використанням новітніх інформаційних систем і технологій під час створення, пропозиції та просування туристичного продукту – наразі саме ці технології є одним з вирішальних чинників підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери туризму в нашій країні та за кордоном [8, с. 128].

Засоби інформаційних технологій досить таки інтенсивно впроваджуються у туристичну сферу та соціально-культурний сервіс, їх використання слугує платформою для забезпечення успішної роботи підприємств готельно-ресторанного бізнесу, зростання ефективності, точності, надійності, оперативності управлінських рішень у сфері менеджменту та маркетингу підприємств даної галузі.

Розвиток мережі Інтернет приносить готельно-ресторанному бізнесу такі переваги як зниження витрат, зростання ефективності, легкий доступ до споживачів навіть для невеликих компаній [18, с. 181]. Індустрія розвитку готельно-ресторанної індустрії настільки багатогранна, що вимагає використання різних форм, інструментів та засобів інформаційних систем, починаючи від широкорозповсюджених технологій роботи з текстом, електронними таблицями та базами даних, до впровадження спеціалізованих програмних продуктів, що дадуть змогу автоматизувати роботу готелю чи ресторану. Важливу роль також відіграє постійне підвищення використання у діяльності підприємств готельно-туристичної індустрії глобальних комп'ютерних мереж та супутникових навігаційних систем.

Різноманітність міжнародних інформаційних систем та технологій, що використовуються у готельно-туристичному бізнесі, відображено на рисунку 1.



*Джерело: розроблено авторами на основі [7, 8, 18].

Рис. 1. Міжнародні інформаційні системи та технології, що використовуються у готельно-туристичному бізнесі в різних країнах світу

Fig. 1. International information systems and technologies in the hotel and tourism business in different countries of the world

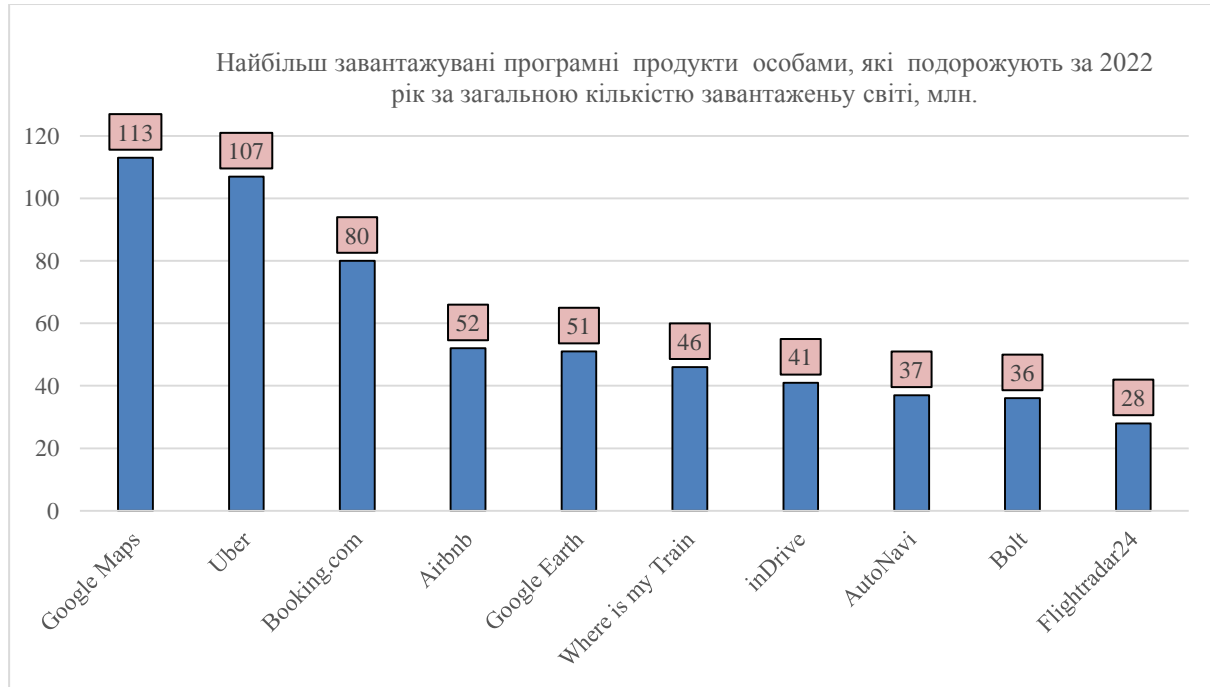
У готельно-туристичному бізнесі виділяють наступні сфери застосування інформаційних систем та технологій:

1. До інформаційних технологій, які дозволяють оптимізувати менеджерську діяльність у готелі, можна віднести: комп'ютерні системи централізованого управління готелем, системи управління внутрішніми службами, які забезпечують ефективність обслуговування клієнтів, IT сповіщення щодо готовності номерів до поселення гостей, технології оповіщення про готовність номерів, інформаційні системи, що забезпечують процеси замовлення страв у ресторанах.

2. Сервісні інформаційні системи та технології включають: CRM-системи та глобальні системи бронювання, які допомагають потенційному клієнту вибрати найбільш зручний та оптимальний варіант проживання, включаючи усі найважливіші для туриста характеристики, особливості та параметри. Основною платформою CRM-технології є збір та накопичення інформації про клієнтів та система управління цими клієнтськими базами даних. У свою чергу, останні дають змогу детального дослідження цільової аудиторії, прогнозування майбутнього попиту на послуги, здійснення ефективної маркетингової політики.

3. Інформаційні системи та технології, що застосовуються в інтернет-маркетинговій діяльності. Безперервний розвиток індустрії гостинності та туризму, зростання обсягу та різноманітності готельних комплексів призводять до того, що потенційним клієнтам стає все важче приймати рішення та здійснювати вибір того чи

іншого закладу розміщення, проживання чи харчування. У конкурентній боротьбі за своїх клієнтів, зміцнення своєї конкурентної позиції на ринку, потрібно завжди залишатися «актуальними» для потенційних гостей та бути «в тренді». Якраз досягненню таких цілей слугуватиме використання інформаційних систем та технологій.

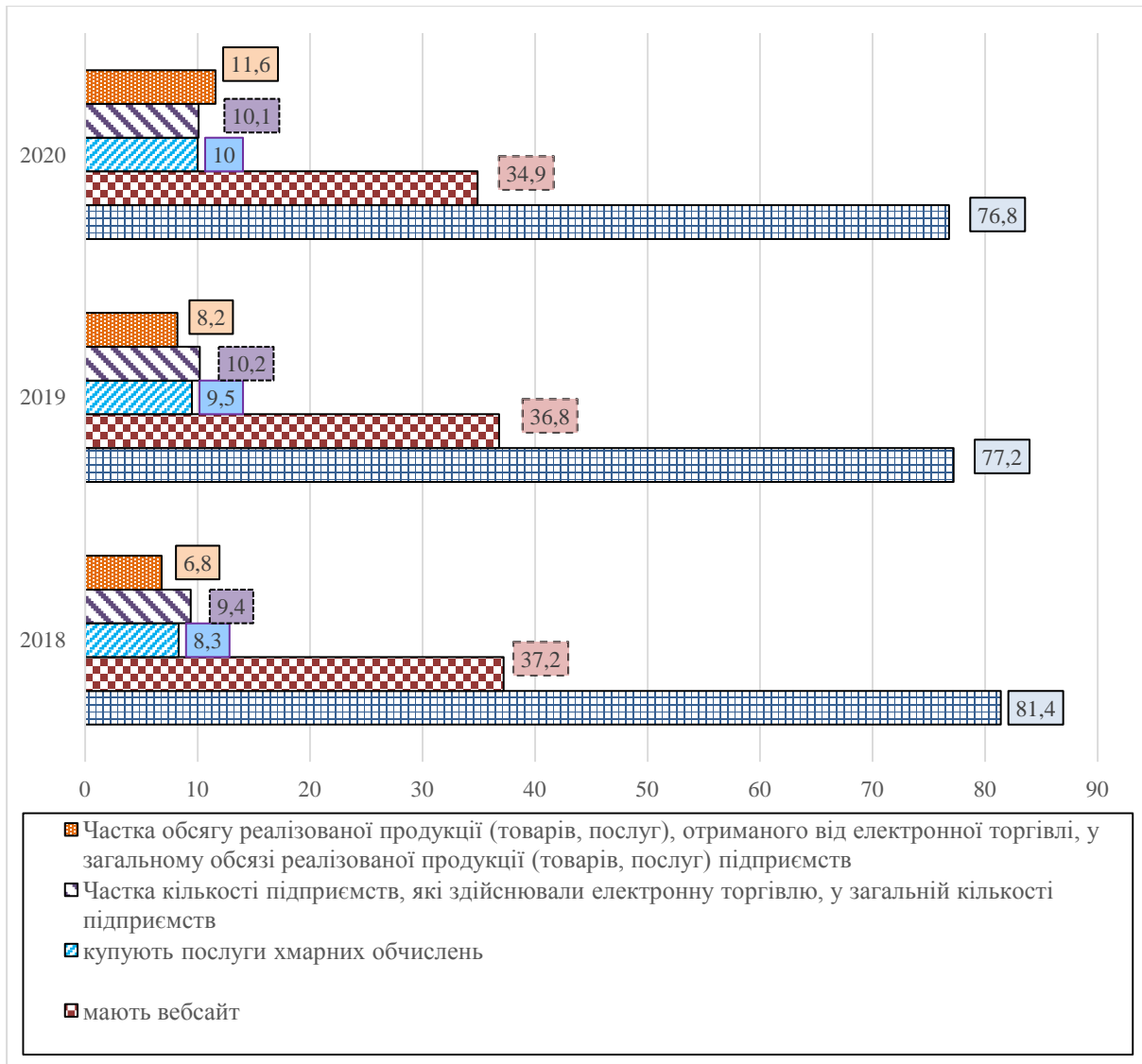


*Джерело: побудовано авторами за даними [1].

Рис. 2. Найбільш завантажувані туристичні програми у світі за 2022 рік за загальною кількістю завантажень, млн.

Fig. 2. Most downloaded travel apps worldwide in 2022, by aggregated number of downloads (in millions)

Мобільні додатки, безконтактні платежі та пристрої інтернет речей (IoT) – це лише деякі з інформаційних систем та технологій, які є трендовими в індустрії подорожей і туризму. Найбільш популярні програми у світі за підсумками 2022 року представлені на рисунку 2. Для підвищення ефективності розробки та реалізації маркетингової стратегії та програми менеджменту на підприємствах готельно-ресторанної сфери доцільно проводити безперервні дослідження ринку, вивчати його стан, ідентифікувати найбільш прибуткові маркетингові сегменти. Про ефективність реалізації маркетингової програми на підприємствах готельно-ресторанної сфери свідчитиме підвищення продуктивності функціонування суб'єктів бізнесу та посилення власної конкурентної позиції на ринку.



*Джерело: побудовано авторами за даними [12; 19, с. 373-374].

Рис. 3. Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах тимчасового розміщення та організації харчування в Україні (% до загальної кількості підприємств)

Fig. 3 - Use of information and communication technologies at enterprises of temporary accommodation and catering in Ukraine (% of the total number of enterprises)

Технології можуть змінити шляхи, способи, методи подорожування, забезпечуючи зручність, безпеку та менше точок контактів (що особливо важливо при пандемії коронавірусу). Використання інформаційних систем та технологій у сфері готельно-ресторанної індустрії з кожним роком підвищується (див. рис. 3). Після більш ніж двох років обмежень, пов'язаних із COVID-19, люди прагнуть подорожувати та надолужувати втрачений час. При цьому як звичайні туристи, так і учасники ділових подорожей хочуть почуватися у безпеці, бронюючи поїздки в умовах пандемії.

Таким чином, варто виокремити найбільш поширені тренди інформаційних систем та технологій у готельно-ресторанному бізнесі за 2022 р.:

1. Мобільні технології.

Смартфони є невід'ємною частиною життя багатьох людей. Смартфони – це, серед іншого, засоби зв'язку, планувальники, карти, персональні путівники та засоби

пошуку ресторанів. Ось чому багато компаній зробили мобільні технології частиною своїх бізнес-планів.

Ось деякі інформаційні елементи, які компанії створили для користувачів:

➤ Мобільні програми. Southwest Airlines – одна з багатьох компаній, які надають мандрівникам можливість використання мобільного додатку [14]. Тут люди можуть забронювати та зареєструватися на рейси, перевірити статус рейсу, отримати доступ до свого посадкового талона та бонусного облікового запису. Деякі компанії, як-от Hilton, навіть пропонують можливість отримання цифрових ключів від кімнати за допомогою програми Hilton [13].

➤ Чат-програми. Авіакомпанія JetBlue Airways також має мобільний додаток, до якого входить функція чату, яка дозволяє користувачам спілкуватися зі співробітниками в дорозі для отримання швидкої допомоги, що є частиною стратегії залучення клієнтів JetBlue [10]. Це може бути особливо корисним, коли мандрівники стикаються з довгими чергами обслуговування клієнтів в аеропорту.

➤ Віртуальні черги. Віртуальні черги дають змогу мандрівникам приєднатися до черги, не чекаючи разом з іншими людьми протягом кількох годин. Магазин Гаррі Поттер у Нью-Йорк (Harry Potter Store) є одним із таких магазинів, який пропонує саме цей тип черги [16]. Щоб стати у чергу, відвідувачі сканують QR-код своїм смартфоном у магазині та вводять свої дані. Потім відвідувачі отримують текстове повідомлення, коли настане їхня черга входити в магазин.

➤ QR-коди для меню. На початку пандемії багато ресторанів надавали клієнтам QR-коди для віртуальних меню під час обіду. Це усунуло потенційно шкідливі точки контактів із фізичними меню завдяки тому, що клієнти можуть зісканувати QR-код своїм смартфоном, і меню ресторану з'являється на їхньому пристрої. Одним із таких ресторанів-першопроходців був Shorty's Mexican Roadhouse у Нью-Гемпширі [17].

2. Безконтактні платежі

Безконтактні способи оплати також стають все більш популярними в індустрії туризму. Пандемія зробила це майже необхідністю, оскільки люди уникали фізичного обміну картками та готівкою. Розрахуватися можна, тримаючи кредитну картку або інший пристрій, як-от смартфон, годинник чи брелок біля пристрою для зчитування. Пристрій користувача зв'язується зі зчитувачем за допомогою технології RFID, замість того, щоб проводити магнітну смужку чи вставляти кредитну картку у пристрій для розрахунку.

Наприклад, компанія Walt Disney World використовує безконтактні платежі, приймаючи безконтактні кредитні картки, застосовуючи додатки Apple Pay і Google Pay, Disney також використовує браслети, відомі як MagicBands [11]. Гості можуть прив'язати свою кредитну картку до браслету MagicBand і робити покупки одним рухом зап'ястка.

3. Інтернет речей

IoT – це система взаємопов'язаних пристроїв з унікальними ідентифікаторами, які можуть передавати дані через мережу без участі людини, а в індустрії гостинності IoT може усунути часті точки фізичного контакту та покращити взаємодію з клієнтами.

Наприклад, курорт ARIA Resort & Casino в Лас-Вегасі впровадив технологію IoT в готельних номерах: за допомогою планшета в номері гості можуть керувати шторами, температурою та освітленням [15]. Гості також можуть навести будильник, скоординувати одночасне подавання звукового сигналу для пробудження, відкриття штор та увімкнення світла.

IoT – це розумні будинки, розумні міста, системи охорони, які розпізнають злочинців і автоматично викликають поліцію, гаджети, що самостійно контролюють стан хворих та багато іншого, завдяки технології IoT можна автоматизувати безліч

побутових і робочих процесів тут і зараз [2]. IoT, або Інтернет речей, Internet of Things — це складний термін, який включає кілька складових [5]:

1) це пристрої, підключені до інтернету й об'єднані в мережу: IoT-пристрої та фізичні об'єкти, оснащені електронними компонентами (сенсори, датчики та виконавчі механізми). Це і техніка для розумного будинку, і трекери домашніх тварин, а також машини, роботи, нафтогазові комплекси й багато іншого;

2) це технології, стандарти та додатки, які дозволяють фізичним об'єктам підключатися до інтернету, інтегруватися в комп'ютерну мережу, а також допомагають збирати, аналізувати, фільтрувати, обробляти, зберігати інформацію та обмінюватися даними з іншими пристроями;

3) це структура, що складається з окремих мереж, де люди взаємодіють з пристроями, а пристрої взаємодіють між собою, автоматично реагують на зміну навколишнього середовища й можуть приймати рішення без участі користувача.

Як і звичайний інтернет, система IoT включає велику кількість пов'язаних одна з одною мереж, кожна з яких функціонує за різними стандартами та забезпечує розв'язок ряду завдань, наприклад, управління кондиціонерами, регулювання опалення, відстеження пульсу під час тренування та подання спеціального сигналу у випадку перевантажень.

IoT-пристрої всередині кожної окремої мережі можна налаштовувати, надавати або забороняти їм доступ до даних, але в цілому вони функціонують самостійно в режимі реального часу; IoT-системи включають комплекс розумних пристроїв, об'єднаних в мережу, і хмарну платформу для зберігання даних; з хмарним сховищем і між собою девайси пов'язані найчастіше з допомогою Wi-Fi, Bluetooth або мобільного зв'язку [6]. При цьому за допомогою сховища, хмарних обчислень і програмного забезпечення відбувається аналіз даних. Якщо система помічає будь-які відхилення, в роботу включаються виконавчі пристрої або девайси для сповіщення користувача [21].

Беззаперечно, використання IoT дозволяє збільшити автоматизацію та рівень комфорту у сфері споживчого побуту, наприклад, смартхолодильник може замовити список потрібних продуктів онлайн; система клімат-контролю зможе відрегулювати оптимальну для гостя вологість та температуру у готельному номері; система безпеки здатна розпізнати обличчя потенційних зловмисників, що пройшли повз двері, порівняти із базами даних поліції, а у разі потреби – навіть викликати патрульних; віртуальні помічники можуть вмикати музику, світло, інші електроприлади за голосовою командою або одним кліком на смартфоні.

Як і у випадку з розумними будинками, в бізнесі IoT дозволяє автоматизувати процеси. Це, своєю чергою, дає змогу знизити витрати праці, уможливити здешевлення процесів виробництва, скорочення кількості відходів, зростання якості надання послуг та виробництва продукції, спрощення логістики. У сфері пасажирського транспорту застосування IoT дає змогу кращого контролю руху, оптимізації навігації, маршрутів, систем оповіщення, підвищення безпеки руху на дорогах тощо.

4. Чат-боти

Чат-боти імітують людську розмову за допомогою телефону та текстових повідомлень. Вони можуть зменшити перевантаження в контакт-центрах і надавати клієнтам відповіді в режимі реального часу 24/7. Найчастіше чат-боти відповідають на поширені запитання, як-от години роботи та спосіб оплати рахунку. Їх можна знайти на сайтах компаній і в соціальних мережах.

Наприклад, Авіакомпанія AirAsia на своєму сайті надає доступ до чат-боту під назвою AVA – ця програма може допомогти мандрівникам забронювати авіаквитки, оплатити рахунки, вибрати місця подорожей, скинути паролі, відповісти на запитання про обмеження щодо COVID-19 тощо, AVA також доступна на Facebook [9]. Проте

AVA не зможе відповісти на всі запитання, тому у цьому випадку гостям доведеться все-таки поговорити з працівником, який надасть коректні відповіді з того чи іншого питання.

5. Роботи

Роботи також стали більш широко використовуватися, особливо в індустрії громадського харчування. Знову ж таки, роботи усувають потребу у взаємодії з людьми та можливість розповсюдження мікробів.

Роботи були особливо поширені під час зимових Олімпійських ігор 2022 року в Пекіні [20]. У головному медіа-центрі відвідувачі замовляли їжу зі своїх телефонів, а готували її роботи. Коли їжа була готовою, роботи розносили страви за допомогою доріжок на стелі, доставляючи її туди, де сиділи гості. У залах медіацентру також функціонували роботи, підтримуючи чистоту підлоги.

6. Віртуальні тури

Віртуальні тури дозволяють потенційним мандрівникам досліджувати місця, перш ніж вирушити туди. Віртуальні тури – являють собою 360-градусний огляд номерів, призначений для того, щоб дати потенційним клієнтам уявлення про напрямки відпочинку. Це може стати в нагоді при виборі готелю та атракцій для потенційного мандрівника, а також щоб уникнути ситуації «очікування-реальність».

Наприклад, David's Vacation Club Rental – туристична компанія, яка пропонує віртуальні тури для потенційних гостей. На її веб-сайті користувачі можуть здійснювати 360-градусні віртуальні тури віллами навколо Всесвітнього курорту Уолта Діснея [11]. Це дає змогу мандрівникам побачити планування та зручності номерів перед бронюванням. Ці тури можна переглядати на смартфонах, планшетах і комп'ютерах.

Висновки. Таким чином, саме інформаційні потоки, а не товари створюють зв'язкові мережі між виробниками туристичних послуг, оскільки не окремі платежі та послуги перераховуються та надаються безпосередньо за призначенням, а передаються тільки інформаційні дані щодо них. Тому задля ефективності розвитку готельно-ресторанної справи в сучасних умовах доцільно підвищувати специфічні вимоги щодо якості комунікаційних засобів задля передачі інформації та інформаційного сервісу. У цьому розрізі важливо також забезпечити максимально ефективну швидкість передачі даних. Істотну роль також відіграють достовірність інформації, її якість, актуальність та своєчасне представлення цільовому споживачу.

Високим рівнем продуктивності будуть характеризуватись тільки ті підприємства, керівники яких прийматимуть виважені та ефективні рішення, грамотно ідентифікуватимуть та використовуватимуть додаткові можливості та ресурси щодо реалізації сучасних комп'ютерних систем та технологій у готельно-ресторанній індустрії.

Перспективи подальших досліджень полягають у ідентифікації та вивченні тих інформаційних та програмних засобів і компонентів, які у перспективі можуть успішно бути впровадженими у роботу туристичних, готельних, ресторанних комплексів, забезпечити можливості для оптимізації залученого персоналу, підвищення продуктивності праці, зростання ефективності функціонування фірм у цілому завдяки освоєнню та впровадженню у свою діяльність інтегрованих інформаційних систем та технологій.

1. Impact of technology on travel and tourism - statistics & facts. URL: Impact of technology on travel and tourism - statistics & facts | Statista (дата звернення: 09.02.2023).
2. Internet of Things, IoT. URL: <https://www.it.ua/knowledge-base/technology-innovation/internet-veschej-internet-of-things-iot> (дата звернення: 09.02.2023).

3. Humeniuk V., Kaziuka N., Malaniuk T., Vivsiuk I., & Betlej A. International hotel and tourism business: anti-crisis management aspects. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*. 2022. no. 1(42), pp. 493–501. URL: <https://doi.org/10.55643/fcaptp.1.42.2022.3738>
4. Humeniuk V., Kaziuka N., Sheketa Y. Socio-Demographic Factors influencing the Sustainable Development of Carpathian Euroregion: Case of Tourism Development. *Grassroots Journal of Natural Resources*. 2021. no. 4(1), pp. 106-122. URL: <https://doi.org/10.33002/nr2581.6853.040108>
5. IOT, АБО ІНТЕРНЕТ РЕЧЕЙ – ЩО ЦЕ ТАКЕ? URL: <https://hub.kyivstar.ua/news/iot-abo-internet-rechey/> (дата звернення: 09.02.2023).
6. Інтернет речей (IoT). URL: <https://deps.ua/ua/katalog/iot.html> (дата звернення: 09.02.2023).
7. Кізюн А. Г. Тенденції розвитку інформаційних технологій в міжнародному туризмі в епоху інтеграційних процесів. *Причорноморські економічні студії*. 2022. Вип. 74. С. 256-260. URL: <http://ir.vtei.edu.ua/card.php?id=27625> (дата звернення: 09.02.2023).
8. Козловський Є. Основні сфери застосування інформаційних систем і технологій у туризмі. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв*. Серія: Туризм. 2020. № 3(1). С. 128–136. URL: <https://doi.org/10.31866/2616-7603.3.1.2020.207516> (дата звернення: 09.02.2023).
9. Офіційний сайт авіакомпанії AirAsia. URL: https://support.airasia.com/s/article/How-do-I-use-AirAsia-Virtual-Allstar-AVA?language=en_GB (дата звернення: 09.02.2023).
10. Офіційний сайт авіакомпанії JetBlue Airways. URL: <https://cutt.ly/X9TGtSZ> (дата звернення: 09.02.2023).
11. Офіційний сайт Всесвітнього курорту Волта Діснея. URL: <https://dvcrequest.com/information/videos-virtual-tours> (дата звернення: 09.02.2023).
12. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 09.02.2023).
13. Офіційний сайт компанії Hilton. URL: <https://www.hilton.com/en/> (дата звернення: 09.02.2023).
14. Офіційний сайт компанії Southwest Airlines. URL: <https://www.southwest.com> (дата звернення: 09.02.2023).
15. Офіційний сайт курорту ARIA Resort & Casino. URL: https://www.guestreservations.com/aria-resort-casino/booking?gclid=CjwKCAiAioifBhAXEiwApzCztiI0QjXjDcJIXGnvR_XrbNHdX-XFFYbFMu0l3f98XCWE4mQvX3mBgxoC2E8QAvD_BwE (дата звернення: 09.02.2023).
16. Офіційний сайт магазину Harry Potter Store. URL: <https://harrypottershop.com/> (дата звернення: 09.02.2023).
17. Офіційний сайт ресторану Shorty's Mexican Roadhouse. URL: <https://shortysmex.com> (дата звернення: 09.02.2023).
18. Погасій С. О., Краснокутська Ю. В., Нікітіна І. В. Аналіз основних трендів розвитку ринку готельних послуг. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва*. 2019. № 23. С. 180-191. URL: <http://ppb.khadi.kharkov.ua/article/view/186317> (дата звернення: 09.02.2023).
19. Статистичний щорічник України за 2021 рік. Київ. 2022. 447 с.
20. Чим дивує Олімпіада-2022. Роботи, капсули для сну і щоденники здоров'я. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/news-60245000> (дата звернення: 09.02.2023).
21. Що таке інтернет речей? URL: <http://iot.lviv.ua/що-таке-інтернет-речей/> (дата звернення: 09.02.2023).

References

1. “Impact of technology on travel and tourism - statistics & facts.” Statista, www.statista.com/topics/7844/impact-of-technology-on-travel-and-tourism/ Accessed: 09 February 2023.
2. “Internet of Things, IoT.” it.ua, www.it.ua/knowledge-base/technology-innovation/internet-veschej-internet-of-things-iot Accessed: 09 February 2023.
3. Humeniuk, V., Kaziuka, N., Malaniuk, T., Vivsiuk, I., & Betlej A. “International hotel and tourism business: anti-crisis management aspects.” *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, no. 1(42), 2022, pp. 493–501. doi.org/10.55643/fcaptp.1.42.2022.3738
4. Humeniuk, V., Kaziuka, N., and Y. “Sheketa Socio-Demographic Factors influencing the Sustainable Development of Carpathian Euroregion: Case of Tourism Development.” *Grassroots Journal of Natural Resources*, no. 4(1), 2021, pp. 106-122. doi.org/10.33002/nr2581.6853.040108 Accessed: 09 February 2023.
5. “IOT, OR THE INTERNET OF THINGS - WHAT IS IT?” hub.kyivstar, hub.kyivstar.ua/news/iot-abo-internet-rechey/ Accessed: 09 February 2023.
6. Internet of Things (IoT). deps.ua/ua/katalog/iot.html Accessed: 09 February 2023
7. Kizyun, A. G. “Trends in the development of information technologies in international tourism in the era of integration processes.” *Black Sea Economic Studies*, no. 74, 2022, pp. 256-260, ir.vtei.edu.ua/card.php?id=27625 Accessed: 09 February 2023.
8. Kozlovsky, E. “The main areas of application of information systems and technologies in tourism.” *Bulletin of the Kyiv National University of Culture and Arts. Series: Tourism*, no. 3(1), 2020, pp. 128–136. doi.org/10.31866/2616-7603.3.1.2020.207516 Accessed 02/09/2023.

9. Official website of AirAsia, support.airasia.com/s/article/How-do-I-use-AirAsia-Virtual-Allstar-AVA?language=en_GB Accessed 09 February 2023.
10. Official website of JetBlue Airways, cutt.ly/X9TGtSZ Accessed 09 February 2023.
11. Official website of Walt Disney World Resort, dvcrequest.com/information/videos-virtual-tours Accessed 09 February 2023.
12. Official website of the State Statistics Service of Ukraine, www.ukrstat.gov.ua/ Accessed 09 February 2023
13. Official website of the Hilton company, www.hilton.com/en/ Accessed 09 February 2023.
14. Official website of Southwest Airlines, www.southwest.com Accessed 09 February 2023.
15. Official website of ARIA Resort & Casino, www.guestreservations.com/aria-resort-casino/booking?gclid=CjwKCAiAioifBhAXEiwApzCztil0QjXjDcJIXGnvR_XrbNHdX-XFFYbFMu0l3f98XCWE4mQvX3mBgxC2E8QAvD_BwE. Accessed 09 February 2023.
16. The official website of the Harry Potter Store, harrypottershop.com/ Accessed: 09 February 2023.
17. Official website of Shorty's Mexican Roadhouse restaurant, shortysmex.com. Accessed: 09 February 2023.
18. Pogasii, S. O., Krasnokutska, Yu. V., and I. V. Nikitina. "Analysis of the main trends in the development of the hotel services market." *Problems and prospects of entrepreneurship development*, no. 23, 2019, pp. 180-191, ppb.khadi.kharkov.ua/article/view/186317. Accessed 09 February 2023.
19. *Statistical Yearbook of Ukraine for 2021*. Kyiv, 2022.
20. "What surprises the Olympics-2022. Robots, sleep capsules and health diaries." bbc, www.bbc.com/ukrainian/news-60245000. Accessed 09 February 2023.
21. "What is the Internet of Things?" iot.lviv, iot.lviv.ua/shcho-take-internet-rechey/ Accessed 09 February 2023.

УДК 338.488.2:640.412/.43:005.336.6]075-029.3

doi: 10.15330/apred.2.19.41-48

Мендела І.Я.¹, Румянцева І.Б.²

СОЦІАЛЬНІ МЕДІА В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Прикарпатський національний університет
ім.В.Стефаника,
Міністерство освіти і науки України,
факультет туризму,
кафедра готельно-ресторанної та курортної справи,
вул. Галицька, 201д, м. Івано-Франківськ,
76008, Україна,
¹тел.: +380665201636,
e-mail: mendela_i@ukr.net
ORCID: 0000-0002-7282-643X

²тел.: +380669779642,
e-mail: iruna.rumyntceva@pnu.edu.ua
ORCID: 0000-0002-9940-3648

Анотація. Соціальні медіа стали не тільки невід'ємною частиною нашого життя, але й важливим каналом комунікації між бізнесом та клієнтами. Клієнти використовують соціальні медіа для пошуку інформації про готелі та ресторани, дізнаються про акції та знижки, знаходять відгуки та рейтинги, а також використовують для зв'язку з бізнесом. Також соціальні медіа дозволяють бізнесам залучати нових клієнтів, збільшувати свою репутацію та взаємодіяти зі своєю аудиторією.

Наукове дослідження виконане на актуальну тему з метою визначення ролі соціальних медіа в готельно-ресторанному бізнесі. Адже соціальні медіа дозволяють готелям та ресторанам зв'язуватися з потенційними клієнтами, забезпечувати інформацію про свої послуги, ділитися фотографіями та відео тощо.