

23-24 листопада 2022 року,
Тернопіль, ТНТУ

УДК 338.48

Людмила Малюта д.е.н, професор

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

Галина Сорокопуд

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ОНЛАЙН ПРОДАЖІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Liudmyla Maliuta Doctor of Economics, Professor

Ternopil Ivan Pul'uj National Technical University, Ukraine

Halyna Sorokopud

Ternopil Ivan Pul'uj National Technical University, Ukraine

ONLINE SALES OF PRODUCTS AND SERVICES IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Онлайн продажі XXI столітті як вид багатогранного мистецтва – унікальність поєднання попиту та пропозиції під призмою діджиталізації. На сьогодні, в світі цифровізації середньостатистичному покупцю стає все важче зробити обдуману, конкретну покупку, яка цілком задовольнить його власну потребу. Дана проблематика зумовлена тим, що книг, які навчають секретів онлайн продаж безліч, проте книг, які розповідають про таємниці тактик думаючого покупця можна перелічити на пальцях однієї руки.

Як бачимо, успішне управління господарською діяльністю будь якого закладу готельно-ресторанної індустрії неможливе без використання сучасних онлайн-технологій. Особливо, якщо це стосується настільки динамічної сфери, як готельна. Це все зумовлене тим, що онлайн-технології уже давно проникли в усі соціальні сфери життя та стали нормою.

Протягом останніх років, мережа «Інтернет» сильно змінила уявлення про готельні послуги. Тепер, вибір готелю, пошук найкращого цінового рішення, бронювання самого номеру, здійснення оплати та отримання підтвердження бронювання можна здійснити не виходячи з дому. Тепер, для того аби продажі онлайн-послуг готелю були ефективними, необхідно вчасно оновляти дані по найбільш оптимальних цінах в максимальних кількостях на різних інтернет-джерелах.

Онлайн-продажі всіх продуктів, в тому числі і готельних послуг, є вимогою сучасного суспільства, оскільки сформовано окремих сегмент споживачів, який здійснює покупки виключно в Інтернеті. Особливо це стає актуально в сучасних умовах: часи кризи, пандемії чи воєнного стану, тому сьогодні потрібно все більше звертати увагу на стратегії при онлайн-продажах.

Практично неможливо уявити готель, який працює без єдиної бази

даних усіх клієнтів та послуг. Це забезпечує готель не лише конкурентоспроможними можливостями готелю на ринку, але й самого його виживання. Адже іде мова про якісне та швидке користування послугами готелю, де усі дані безпечно зберігаються та використовуються. Саме тому найбільшого поширення серед інноваційних онлайн-технологій є бронювання за допомогою мобільних додатків.

Гість, зайшовши на спеціально створений мобільний додаток готельного підприємства, здатен за мінімальну кількість часу дізнатись усю необхідну інформацію про потрібний йому готель, та забронювати номер. Також, в режимі онлайн можна дізнатись про наявність вільних номерів, що залишилися, вибрати будь-яку дату для заїзду, отримати розрахунок вартості номеру.

Дана інновація дозволяє уникнути зайвих витрат та часу на телефонні розмови, а також пересилання різного роду документації між клієнтом та готелем. Робота з даними системи бронювання дає змогу контролювати проходження бронювання на всіх його етапах та виключає неприємні «сюрпризи» під час приїзду клієнта в готель.

Проводячи дослідження на базі готельного комплексу ПрАТ «Тернопіль-готель», слід зазначити, що на даний момент великого поширення набули мобільні додатки, за допомогою яких можна отримати всю інформацію стосовно готелю, зокрема:

- додаткові та основні послуги;
- інформацію щодо номерного фонду;
- розташування готелю;
- інформацію щодо категорії готелю;
- вирішити питання бронювання кімнат;
- дізнатись цінову політику закладу;
- оцінити дизайн номерів та готелю в цілому;
- замовити продукцію із ресторанного закладу готелю та ін.

Зважаючи на все більш активну заміну незручних персональних комп'ютерів та ноутбуків на телефони, постає серйозне питання про створення мобільного додатку для реалізації бронювання номерного фонду готелю «Тернопіль». Запропонований нами проєкт передбачає розробку та просування мобільного додатку Add Hotel Ternopil. Мета його створення – забезпечення зростання кількості бронювання номерів у готелі, що стимулюватиме зростання обсягів бронювання номерного фонду, а, як наслідок, збільшуватиме реалізацію готельних послуг та приріст чистого прибутку даного закладу.

Слід зазначити також, що подальший розвиток системи управління готельного підприємства не можливо уявити без впровадження новітніх технологій в управлінський процес. На сучасному етапі розвитку світового та українського готельного господарства особливою популярністю користуються CRM- та ERP-системи, які виступають корпоративними системами та призначаються для удосконалення адміністративних

*23-24 листопада 2022 року,
Тернопіль, ТНТУ*

процесів готельних підприємств. CRM-система (англ. Customer Relationship Management) являється прикладним програмним забезпеченням, котре призначено для більш якісної автоматизованої взаємодії між готельним підприємством та споживачами готельних послуг. Дана система спрямована на обслуговування широкого кола споживачів готельних послуг за рахунок більшого обсягу обробки та зберігання інформації про споживачів, оптимізація системи маркетингу орієнтована на конкретного споживача та його запити, забезпечення підвищення рівня реалізації послуг, встановлення та покращення основних бізнес-процесів підприємства.