

УДК 338.486:640.4

Юлія Курдюкова

студентка III курсу спеціальності «Туризм»

Науковий керівник:

Поліна Подлепіна

канд. економ. наук

доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

СУЧАСНІ ВЕКТОРИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНУ ДІЯЛЬНІСТЬ

У сучасному бізнес-середовищі впровадження технологій у виробничий процес готелів допомагає їм здобути або зберегти довгострокову перспективу та конкурентні переваги, створити унікальний та неповторний досвід перебування та споживання асортименту готельних послуг.

Останні тенденції розвитку індустрії гостинності ще більше активували інноваційний вектор діяльності готельних підприємств з метою максимального задоволення потреб сучасного покоління споживачів на найвищому рівні якості.

Інноваційність підприємств гостинності передбачає комбінування низки інноваційних заходів, що охоплюють технологічні інновації, включаючи інновації в сервісних та технологічних процесах, а також нетехнологічні інновації – методи управління, організація, стратегічні та маркетингові інновації тощо [1, с.86].

Необхідно відзначити наступні популярні прояви технологізації та впровадження сучасних інноваційних досягнень, без яких формування конкурентоспроможного готельного продукту важко уявити:

- Впровадження розумних готельних кімнат, обладнаних зарядними бездротовими пристроями, планшетним моніторингом, розумними дзеркалами можливостями голосового пошуку та керування,

- функцією розпізнавання осіб, тощо. Тобто попит на управління досвідом гостей у режимі реального часу зростає, що сприяє зростанню ринку «розумної» гостинності;
- Оптимізація технології бронювання та автоматизація ключових процесів: впровадження програм (Airbnb, Priceline) для ефективного відстеження відстежувати та керувати бронюванням номерів та замовленнями в Інтернеті.
 - Окрім того, застосування функції автоматичної реєстрації дозволяє заощадити час як для гостей, так і менеджерів та допомагає уникнути фізичного контакту, що відповідає постковідним трансформаціям споживчої поведінки на ринку. Туристи виявляють бажання безконтактно сплачувати за послуги, заселятися за допомогою кіосків самообслуговування та обмінюватися повідомленнями з готелем без прямої взаємодії з персоналом. І при цьому мати доступ до розширеного сервісу, не виходячи з номера. У відповідь на цей запит 70% готелів планують запровадити безконтактні технології, зокрема для замовлення харчування та інших послуг. Дозвіл системам виконувати такі завдання підвищить ефективність процесів на всіх етапах гостьового циклу [2];
 - Активне використання хмарного сервісу: можливість зберігання всієї інформації в одному місці, що дозволяє кожному члену команди отримувати доступ до неї та ділитися нею. Хмара означає підвищення операційної ефективності, зниження витрат, швидку роботу з кількома об'єктами та просту доступність. Готельні об'єкти можуть отримувати інформацію з хмари щодо номерів, щоб гарантувати індивідуальний підхід. Це можливо завдяки новим програмам CRM (Customer Relationship Management) – це система, яка допомагає контролювати всі канали комунікацій з клієнтами та автоматизувати продажі. Наприклад, програма Revinate може керувати кількома готельними закладами та централізувати інформацію про потенційні клієнти з різних місць, що робить його найкращим варіантом для багатомісних готельних підприємств; а програма Sendyn, пропонує вбудовану систему керування контентом та інструменти для дизайну веб-сайтів на платформі [3];
 - Віртуалізація діяльності. Згідно зі звітом eMarketer, віртуальна реальність – одна з найсильніших сучасних тенденцій індустрії

гостинності, яку використовують 58,9 мільйона користувачів. Вона дозволяє не лише повноцінно відтворити житло, а й оглянути визначні пам'ятки поряд. Цей тип технології може перерахувати всі переваги будь-якого курорту для ініціювання вибору споживача та ін.

Таким чином, інноваційні технології є рушійною силою динамічного розвитку готельного господарства та дієвим інструментом адаптації галузі до мінливого конкурентного середовища. Активне впровадження технологій забезпечить довгострокову сталість економічних показників та прибутковість господарської діяльності готелів шляхом формування ексклюзивності готельних послуг та високоякісного сервісу.

Ключові слова: інноваційні технології, автоматизація, готельна діяльність

Список використаних джерел

1. Подлепіна П. О. Особливості, напрями та тенденції інноваційного розвитку підприємств готельного господарства / Подлепіна П. О. Інноваційні напрями розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи : колек. моногр. / за заг. ред. Н. І. Данько, В. О. Бабенко. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. – 364 с.
2. Новік В. Готель: Інтегрована система управління / В. Новік. – Київ, 2018. – 392 с.
3. Dr Philippe Masset, Dr Jean-Philippe Weisskopf 2022 Top Hospitality Industry Trends. [Електронний ресурс]. – URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry-trends>.