

## ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ДОХОДАМИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Кулик М.В., канд. екон. наук, доц.,  
Державний торговельно економічний університет,  
м. Київ, Україна

Інновації в готельному бізнесі мають свої особливості, оскільки вони в основному стосуються послуг, а не продуктів. Перш ніж ревеню менеджмент як концепція управління доходами почав широко використовуватися в індустрії гостинності, причиною використання підходів динамічного ціноутворення стала дерегуляція авіакомпаній у 1978 році в Сполучених Штатах Америки. Що в свою чергу спричинило високу конкуренцію між авіакомпаніями, які почали з'являтися в той час [2]. Завдяки цій дерегуляції авіакомпанії розпочали так звану «цінову війну», тому що їм довелося спробувати оптимізувати свої стратегічні інструменти, і саме тут було використано управління доходами як інструмент для сприяння управлінню ціновими війнами. Метою управління доходом або прибутком є покращення ефективності організації в цілому шляхом отримання найкращих можливих потоків доходу з її власних ресурсів. Зважаючи на необхідність вдосконалення бізнес процесів в управлінні доходами виділимо напрямки інновацій у сфері послуг. Концепція сервісу; іншими словами, уявна цінність послуги для гостя. Основою формування доходів є нові рішення для задоволення потреби гостя, яка не була задоволена або врахована раніше. Використання нових методів взаємодії з гостями; за традиційними методами, щоб реалізувати залучення послуг більш ефективним способом для обох шляхів, створюючи взаємну цінність.

Нова система цінностей і реалізація нових бізнес-партнерств; коаліція партнерів, як-от придбання чи злиття готелів. Нова модель доходів; нові моделі управління доходами в готелях, що належним чином розподіляють витрати та доходи між центрами доходів і сервісними департаментами, такими як ресторани, департаменти організації бронювань і продажів, спа-центри, департамент конференсервісу або відділи технічної підтримки. Сервісні інновації в готелях безпосередньо залежать від сукупності мобільних додатків і програм, які впроваджуються та інтегруються для підвищення якості готельних послуг. В індустрії гостинності інформаційно-комунікаційні технології інтегруються в різні сфери діяльності та підсистеми готелю, що в кінцевому підсумку трансформує перелічені раніше типи інновацій у сфері послуг. Саме мобільні додатки і програмне забезпечення, які

переростають у сучасні технології, сприяють зростанню галузі.

Щоб проаналізувати поточні рішення в системі інформаційно-комунікаційних технологій готелів з точки зору їх придатності була використана парадигма розумних технологій. Категоризація поточних рішень в системі інформаційно-комунікаційних технологій, що застосовуються в готелях, базується на ключових інтелектуальних технологіях [5] і охоплює: смартфони, носії, біометричні та аудіовізуальні технології, а також підтримку компонентів, включаючи інтелектуальні програмні агенти та системи геолокації. Смартфони змінили комунікаційний ландшафт у секторі гостинності, оскільки вони стали розповсюдженими, забезпечуючи ключове середовище для доставки інформації та обміну [3]. Сьогодні все більше споживачів володіють декількома пристроями та використовують їх послідовно для пошуку інформації про подорожі та бронювання; однак, порівняно з іншими пристроями, смартфони є найбільш портативними, універсальними та доступними практично з будь-якого місця, включаючи майже всі можливі сценарії перебування в готелі. Біометричні технології охоплюють різні форми – сканування відбитків пальців і райдужної оболонки ока, геометрію обличчя, голосу, рук або розпізнавання підписів – і пропонують численні можливості для готелів [4]. Біометрія існує вже давно, і індустрія гостинності нещодавно почала застосовувати її для покращення управління та покращення надання якісних послуг, наприклад, забезпечення безперебійного доступу для гостей готелю до систем контролю та оплати, обліку робочого часу та відвідуваності.

Багато рішень в системі інформаційно-комунікаційних технологій готелів зазвичай підтримуються надійними інтелектуальними програмними агентами. Інтелектуальні програмні агенти є важливим активом для проектування процесів, оскільки вони можуть подолати розрив між комп'ютерами та конкретними програмами. Більшість прикладів поточного використання штучного інтелекту (AI) у секторі гостинності пов'язано з операціями бек-офісу, такими як управління доходами [1]. Отже використання іноваційних технологій в готельному бізнесі сприятиме розробці нових бізнес-моделей; що також може спричинити зникнення деяких традиційних готельних послуг і появу нових.

### **Список використаних джерел**

1. Alsetoohy O., Ayoun B. Intelligent agent technology: the relationships with hotel food procurement practices and performance. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2018. Vol. 9 No. 1, pp. 109-124. <https://doi.org/10.1108/JHTT-04-2017-0028>.