

## **ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

У наш динамічний час розвитку науково-технічного прогресу інновації в індустрії гостинності відіграють чи не найголовнішу роль у конкурентній боротьбі готелів за кожного споживача. Застосування інноваційних технологій дозволяють підвищити ефективність свого господарства, знаходити ефективні резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони номерів, майна і надання послуг. Для підтримки конкурентоспроможності, ефективного розвитку, а також для залучення туристів необхідне активне впровадження інноваційних технологій, які застосовуються провідними світовими готельними підприємствами. Інновації повинні не просто задовольняти потреби споживачів, а викликати відчуття захоплення від проведеного в готелі часу. Актуальність інноваційних технологій обґрунтовано стрімкою глобалізацією світового ринку, а також необхідністю стратегічного підходу до оновлення якісних характеристик готельних послуг.

Результати аналізу показали, що однією з нових інноваційних послуг у теперішній час є надання готелями станцій для зарядки електромобілів. Слід зазначити, що в умовах різкого погіршення стану навколишнього середовища як ніколи актуальним стає питання пошуку екологічно чистих видів автотранспорту, які використовують альтернативні джерела енергії. З кожним роком кількість їх збільшується. Встановлена станція здатна одночасно зарядити два електромобілі, електроскутери або електровелосипеди. Для відвідувачів готелю користування послугою безкоштовне, а водії, яким необхідно виключно «підзарядитися», платять тільки за користування паркувальним місцем. Встановивши таке обладнання на території готелю у споживачів з'являється можливість безкоштовно скористатися зарядною станцією і протягом ночі або за час конференції зарядити свій електромобіль. Одним з перших готелів, який обладнав у себе на території таку станцію, є київський прем'єр-готель «Русь».

Готелі пропонують для своїх споживачів ще таку послугу, як онлайн-реєстрація, яка дуже популярна серед туристів, тому що вона дозволяє легко, швидко та якісно обслуговувати відвідувачів готелю, тим самим підвищуючи свій рівень серед інших. Так, за 48 годин до запланованого заїзду у готель турист може зареєструватися за

допомогою електронної пошти і листа з підтвердженням бронювання. У листі буде спеціальне посилання, за яким відвідувач може перейти на сайт, де можна пройти онлайн-реєстрацію. Тут споживач вибирає заброньовану кімнату, вводить час майбутньої реєстрації і за допомогою кредитної картки вносить передоплату. Отримавши номер підтвердження бронювання і роздрукувавши чек, залишається тільки пред'явити його при заїзді в готель, під час реєстрації.

Розвинені готелі впроваджують нові технології, до яких належать автоматизовані системи управління інженерним обладнанням «розумний будинок». Система має такі функції: контроль проникнення у номер, контроль займання (всі інженерні системи працюють завдяки системі автоматизації справно, навіть під час відсутності споживачів в номері), управління освітленням і телевізорами, клімат-контроль (в будь-яку погоду в приміщенні, де встановлена система, завжди комфортно). Така система дає готелю багато переваг: зниження витрат на ремонтні роботи, покращення управління енергоспоживанням, скорочення витрат на електроенергію, також підвищується рівень обслуговування споживачів та надається зручна база даних про відвідування номерів. З такою системою обслуговування всі споживачі залишаються задоволені перебуванням в готелі.

Проаналізувавши нововведення, на жаль, є готелі, в яких досі використовують старі програми для поселення туристів. Лідери готельної індустрії постійно працюють над покращенням інновацій. Потрібно постійно бути попереду інших, висувати нові ідеї та стратегії, шукати нові методи покращення сервісу. Технічні нововведення в індустрії гостинності важливі не тільки споживачам, але і керуючим, оскільки для готелю це може бути як конкурентною перевагою, так і додатковим джерелом доходу.

Таким чином, з розвитком інформаційних технологій з'являється орієнтир на впровадження комп'ютерних технологій. На даному етапі розвитку готельної індустрії бачимо, що готелі активно впроваджують різні види послуг для комфорту своїх споживачів. Інновації працюють на імідж готелю невтомно і мають важливе конкурентне значення, покращують якість обслуговування тим самим збільшується не тільки кількість відвідувачів, а також і прибуток готелю. За допомогою актуальних напрямків, а саме: створення міжнародних готельних ланцюгів, впровадження інноваційних та комп'ютерних технологій, розвитку малих підприємств, індустрія гостинності України може перейти на новий рівень.