

УПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ

Одарченко Д.М., д-р техн. наук, проф.

Карбівнича Т.В., канд. техн. наук, доц.

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Розвиток ринкових відносин, загострення конкуренції в індустрії гостинності висувають на перший план питання підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств. Підвищити конкурентоспроможність можливо завдяки впровадженню інновацій, які виступають потужними антикризовими факторами, завдяки яким підприємства знижують свої витрати, збільшують прибутки, підвищують рейтинг та завойовують нові ринки збуту.

Впровадження інноваційних технологій в готельній індустрії є ключовим фактором для покращення обслуговування гостей, оптимізації управління готелем і підвищення конкурентоспроможності. Технологічні рішення можуть бути використані на різних етапах готельного бізнесу, включаючи бронювання, реєстрацію, обслуговування та управління ресурсами.

На сьогоднішній день більшість готелів найчастіше використовує такі технології як: система керування електроенергією (Energy Management System); система управління внутрішніми службами готелю (Back-office); Wi-Fi; системи інтерактивного телебачення (Interactive TV Systems); система візуального відображення інформації (Digital Signage); мультимедійні технології.

Динамічний розвиток індустрії гостинності намагається відповідати всім запитам клієнтів, які зростають з кожним роком. Цей процес змушує сучасні готелі якнайшвидше розвиватися, прагнути виділитися та зайняти свою конкурентну нішу на ринку.

Оскільки світ постійно змінюється і в житті звичайних людей з'являється все більша кількість технологій, які полегшують життя та сприяють покращенню комфорту та якості життя, готелі також повинні слідувати тенденції розвитку науково-технічного прогресу.

Способи, які допомагають впроваджувати інновації в готельній індустрії:

1. Мобільні додатки. Розробка власного мобільного додатка дозволяє гостям легко робити бронювання, використовувати реєстрацію та отримувати інформацію про готель. Мобільні добавки також можуть включати функції замовлення обслуговування номерів та столиків у ресторанах.

2. Використання системи керування гостьовими номерами (PMS). Сучасні PMS дозволяють автоматизувати процеси реєстрації та виписки, а також забезпечити точність управління поселенням та поселенням гостей.

3. Internet of Things (IoT). Встановлення IoT-датчиків у номерах та загальних приміщеннях готелю дозволяє контролювати споживання енергії, регулювати комфорт у номерах та запускати автоматизовані системи безпеки.

4. Штучний інтелект (AI). Використання AI може допомогти в аналізі великих обсягів даних для визначення попиту, оптимізації ціни та підвищення персоналізації обслуговування.

5. Автоматизовані боти та чат-боти: використання чат-ботів на веб-сайтах та в месенджерах дозволяє підтримувати відповіді на запитання та видавати бронювання через чат.

6. Електронні ключі. Заміна фізичних ключів електронними дозволяє відкривати свої номери за допомогою смартфонів, що зручно та безпечно.

7. Використання віртуальної реальності (VR) та розширеної реальності (AR). VR та AR можуть полегшити віртуальні тури готелю та надавати послуги під час попереднього перегляду номерів та об'єктів готелю.

8. Системи аналізу відгуків та рейтингів. Використання інструментів для моніторингу відгуків і коментарів. Гості вдосконалюють сервіс та виправляють недоліки.

9. Зелені технології. Впровадження енергоефективних технологій та зменшення впливу власності на довкілля може зменшити витрати та привернути екологічно свідомих гостей.

10. Використання електронних платежів та безконтактних систем. Різні системи та зручні електронні платежі забезпечують безпеку та зручність для гостей.

Але для того, щоб впровадження інноваційних технологій було найбільш ефективним підприємству необхідно розробити стратегію, яка дозволить зменшити ризики.

Упровадження інноваційних технологій дозволяє готелям підтримувати конкурентоспроможність, підвищувати рівень сервісу та покращувати операційну ефективність. Разом з тим важливо забезпечити захист персональних даних та надавати необхідну підтримку для успішного впровадження цих інновацій.