

ТРАНСФОРМАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Рогова А.Л., канд. екон. наук, доц.

Томала Т.С., канд. екон. наук, доц.

Хмельницький національний університет, м. Хмельницький, Україна

Технології в галузі гостинності надзвичайно динамічно розвиваються, відіграючи ключову роль у сучасному готельно-ресторанному бізнесі. Цей стрімкий розвиток зумовлений важливістю головних завдань, що стоять перед компаніями: залучення якомога більше клієнтів та максимізація обсягу продажів, а також підтримка та збереження лояльності гостей, перетворюючи їх на постійних клієнтів. Сектор гостинності надзвичайно конкурентний, тому важливо йти в ногу з останніми тенденціями інноваційних технологій, які можуть допомогти компаніям оптимізувати свої процеси, зменшити витрати, робоче навантаження на персонал, збільшити потенціал отримання прибутку та покращити надання послуг клієнтам.

Технологічний прогрес відіграє значну роль, особливо у широкому впровадженні голосового пошуку, доповненої реальності, штучного інтелекту тощо. Треба зазначити, що пандемія коронавірусу прискорила деякі форми поведінки, особливо щодо гігієни. Розглянемо останні інноваційні напрямки в готельно-ресторанному бізнесі.

Голосовий пошук – це зростаюча тенденція в галузі гостинності, оскільки багато гостей або клієнтів використовують його, щоб знайти готелі, ресторани та кафе. Варто приділити час, щоб належним чином оформити веб-сайт. Голосове налаштування може включати все: від використання розумних динаміків у готельних номерах, що дозволяє керувати різними пристроями в номерах, до автоматизованого прийому замовлень у ресторанах.

Одна з головних технологічних тенденцій в індустрії гостинності – безконтактні платежі, які прискорюють обслуговування, підвищують рівень задоволеності клієнтів. Вони також сумісні з програмами лояльності. Крім того, у зв'язку з тим, що люди пам'ятають про COVID, такі платежі є способом зменшення контактів між людьми.

Однією з найбільш захоплюючих технологічних тенденцій, з якими стикається індустрія гостинності, є зростання робототехніки та залучання роботів для виконання завдань, які традиційно виконуються людьми. Наприклад, роботи можуть виконувати роль консьєржа, зустрічаючи гостей, здійснювати прибирання тощо.

Ще одним інноваційним трендом є віртуальна реальність. Зокрема, це може мати значення, коли потенційні клієнти будуть готові зробити бронювання, оскільки це дасть набагато чітке уявлення про те, чого вони можуть очікувати під час відвідування. Більшість сучасних відео турів віртуальної реальності можна переглядати у веб-браузері, що робить їх легкодоступними. Більшого рівня занурення також можна досягти, якщо користувачі мають доступ до гарнітури VR.

Технологія гостинності з мобільною реєстрацією є ще однією важливою сферою, яку слід розглянути, оскільки вона може допомогти покращити взаємодію з клієнтами в момент їхнього першого прибуття. Це особливо корисно, оскільки перше враження може значною мірою вплинути на те, як клієнти в кінцевому підсумку ставляться до свого візиту чи перебування.

Особливо цікавим є використання в індустрії гостинності технології розпізнавання. Зокрема, відбитки пальців або розпізнавання обличчя можна використовувати для розблокування номерів. У майбутньому ця технологія, ймовірно, дозволить здійснювати покупки, коли платежі перевірятимуться дотиком.

Технологія «Інтернет речей» передбачає розширення підключення до Інтернету повсякденних приладів. Наприклад, термостати можуть автоматично регулювати температуру в кімнатах у відповідь на коливання температури, викликані сонцем або відкриванням вікон. Ця ж концепція також використовується для освітлення, покращуючи енергоефективність, наприклад, зменшуючи інтенсивність світла в денний час.

Нарешті, зростання потреби в кібербезпеці є однією з найважливіших технологічних тенденцій в індустрії гостинності. Сьогодні готелі та ресторани широко використовують ІТ-системи. Це потенційно ставить їх у вразливе становище. Деякі з найбільших загроз включають атаки програм-вимагачів, фішингові атаки на відмову в обслуговуванні і людські помилки в компанії. Готелям і закладам ресторанного господарства необхідно належним чином інвестувати в навчання з питань кібербезпеки, захистити свої ІТ-системи, забезпечити безпеку даних клієнтів і гарантувати їх резервне копіювання та можливість відновлення.

Таким чином, у сучасному готельно-ресторанному бізнесі неможливо досягти успіху без використання інноваційних рішень. Конкуренція за кожного гостя, вимагає стежити за сучасними інформаційними тенденціями та внести інновації як в сам процес надання послуг, так і в розуміння потреб і побажань клієнтів.