

УДК 640.41:330.341.1

Букін Р. С.¹, Паньків М. М.²

¹ студ. гр. ДІТ-ГР-23мг, ННІ Українська інженерно-педагогічна академія
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, м. Харків

² канд. іст. наук, доцент, ННІ Українська інженерно-педагогічна академія
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, м. Харків

СВІТОВІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ СЕРВІСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЯХ

У всьому світі інноваційна діяльність розглядається сьогодні як одна з головних умов модернізації економіки. Необхідність впровадження інноваційних змін підкріплюється формуванням стійких конкурентних переваг на довгострокову перспективу та створенням потенціалу для майбутнього розвитку. Ці тенденції охоплюють також і готельний бізнес. Інновації у сфері гостинності – це результат інноваційної діяльності (сервісний продукт, технологія або її окремі елементи, нова організація сервісної діяльності та ін.), здатний більш ефективно задовольняти потреби споживачів [1]. Інновація є безперервним процесом створення, тестування та впровадження нових ідей. Одним з напрямків інноваційної діяльності готелів є вдосконалення сервісних процесів.

Серед широкого спектру інноваційних сервісних технологій, які сьогодні використовуються в діяльності готельних підприємств доцільно виокремити кілька найбільш актуальних. Зокрема, саме на ці інноваційні тренди звертає увагу Sabre Corporation у своєму технологічному прогнозі.

Одним з напрямків, що активно розвивається, є використання штучного інтелекту. Прикладом можуть бути роботи-дворецькі, які були розроблені компанією Savioke за фінансової підтримки Google Ventures та AME Cloud Ventures спеціально для використання в індустрії гостинності та вперше впроваджені в діяльність готелю Aloft у Силіконовій долині (штат Каліфорнія). Робот-дворецький є самоврядною колісною платформою з величезною кількістю датчиків для орієнтації в приміщеннях, а також може викликати ліфт, використовуючи бездротове підключення до інфраструктури готелю. Основне завдання робота-дворецького в готелі – доставка замовлення гостя від дверей до дверей, за умови, що замовлене поміщається у вантажний контейнер робота (наприклад, рушники, напої, їжа, газети, бритви, зубні щітки, зарядні пристрої для смартфонів тощо). Дана новація в готельному бізнесі США була позитивно зустрінута, і передбачається, що у найближчому майбутньому аналогічні новації з'являться у багатьох готелях по всій країні. На сьогоднішній день роботи-дворецькі почали обслуговування номерів і в деяких готелях Японії [2].

Доповнена реальність – це ще один актуальний напрям інноваційних сервісів у готелях. Як приклад, слід розглянути застосування технології електронного вибору номерів у готелі. Так, готельна мережа Hilton Worldwide запровадила революційну технологію цифрової реєстрації у своїх готелях по всьому світі. Подібна інновація дозволяє мандрівникам обирати відповідний номер за допомогою особистих смартфонів завдяки інноваційному програмному забезпеченню, яке дозволяє подивитися цифрові плани поверхів, а також самостійно проводити реєстрацію заїзду та виїзду он-лайн. За бажанням підвищення категорії номера достатньо буде надіслати запит. Крім того, потенційні гості готелю можуть управляти послугами, що надаються готелями Hilton, а саме здійснювати замовлення, які негайно будуть доставлятися в номер. Сьогодні вибір кімнати онлайн та цифрова реєстрація доступні у понад 4 тис. готелів 12 брендів Hilton Worldwide у всьому. Пакет цифрових послуг доступний членам програми лояльності Hilton Honors [2].

Багато готелів зараз намагаються переходити на «безконтактне» обслуговування, коли за допомогою відповідного мобільного додатка для смартфона/планшета гість готелю може скористатися багатьма послугами: від обслуговування номерів покоївками до продажу додаткових послуг гостям поза стаціонарними точками продажу, наприклад, їжа та напої. Таким чином, можна вирішити проблему гігієни предметів, що доставляють у номер, бути більш оперативними у вирішенні різних завдань, збільшити кількість послуг, що надаються, і як результат – отримати додатковий дохід [3].

Ще одним актуальним напрямком є використання віртуальної реальності. З розвитком цієї технології до доступних сьогодні візуальних та аудіо-ефектів будуть додані тактильні відчуття, щоб користувач міг максимально повно поринути у віртуальний світ. Таким чином можна скоротити кількість негативних відгуків гостей, про кухню, послуги та продукцію, що продається в готелі, так як гості зможуть випробувати даний продукт до використання і при цьому компанія не несе матеріальних витрат. Фахівці Sabre Labs впевнені, що віртуальна реальність не зможе замінити справжню подорож, а скоріше буде надихати людей на нові відкриття, стимулювати інтерес до історії, а також сприяти зростанню продажів додаткових послуг та преміум-сервісів готелів [2].

Таким чином, можна визначити, що інновації в готельному бізнесі розвиваються за абсолютно різними напрямками і метою впровадження нових інновацій є залучення все більшої кількості гостей, підвищення лояльності нинішніх і майбутніх споживачів послуг готелів, а також для збільшення прибутку. Так, багато інновацій з оптимізації робіт на підприємстві, наприклад, системи управління електроенергією та системи управління внутрішніми службами, все ще вдосконалюються, а більшість інновацій щодо забезпечення комфорту споживачів послуг, наприклад, використання блокчейн-технологій, автономна доставка все ще готується до впровадження.

Список використаних джерел:

1. Миронов Ю. Б. Інновації в готельному бізнесі. *Інноваційний розвиток готельно-ресторанного господарства та харчових виробництв*: матеріали I Міжнар. наук.- практ. конф. Прага: Oktan Print, 2020. С. 186–187.

2. Sabre. Hospitality Solutions. Sabre. URL : <https://www.sabre.com/industries/hoteliars/?orderby=title&order=ASC>

3. Кізюн А. Г. Тенденції розвитку інформаційних технологій в міжнародному туризмі в епоху інтеграційних процесів. *Причорноморські економічні студії*. 2022. Вип. 74. С. 256–260.