

УДК 004.738.5:338.48

Певзнер Ю.Г.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

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ DIGITAL-ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЯХ

Сьогодні в індустрії гостинності активно впроваджуються digital-технології, які мають позитивний вплив як на ефективність діяльності готелів, так і на ступінь задоволеності гостей. Впровадження digital-технологій дозволяє вдосконалити якість обслуговування гостей, оптимізувати бізнес-операції, керувати процесами і поліпшити спілкування між співробітниками та гостями.

Згідно з дослідженням, якщо digital-технологія використовується для збільшення різноманітності продуктів і основних готельних послуг (наприклад, кіоски самообслуговування для реєстрації), гості вважають, що це підвищує якість обслуговування загалом. У середньому 13% власників смартфонів вважають за краще бронювати номер у готелі через мобільний додаток, 37% обирають готель із вестибюлем, який пропонує якісь сучасні технології, такі як сенсорний екран або кіоски самообслуговування для реєстрації, 41% обирають

готель із системою розпізнавання обличчя, що розпізнає гостя і персоналізує обслуговування [1].

Сучасні digital-технології в готелях також використовуються через систему інтелектуальних номерів. Важливими послугами є: покращення спостереження та сповіщення (сигнал SOS, контроль температури в приміщенні, моніторинг стану гостя, що слугує для надання інформації про те, що гість перебуває в номері), контроль доступу та оплата. Одні системи призначені для полегшення обслуговування гостей, інші - для полегшення роботи співробітників.

Однак, незважаючи на готовність і мотивацію використовувати digital-технології в роботі, потрібно мати знання і досвід, щоб використовувати їх адекватно. Найкраще, щоб менеджери і керівники готелю допомагали і заохочували співробітників використовувати digital-технології. Менеджери готелів мають обирати і наймати персонал, який технічно компетентний і здатний зрозуміти програму навчання, пов'язану з використанням digital-технологій.

До основних проблем впровадження digital-технологій в індустрію гостинності можна віднести високу вартість цих розробок, тривалість процесів навчання персоналу, адаптацію існуючої системи бізнес-процесів готельних підприємств. Небажання готельного менеджменту впроваджувати інновації часто пов'язане з високими ризиками інноваційних проектів у готельному бізнесі. Це особливо актуально для малого бізнесу у сфері гостинності [2].

Ще однією проблемою впровадження digital-технологій у готельному бізнесі є неактуальність нормативних документів і правові бар'єри для впровадження інновацій. Буває, що поточні інновації не можуть бути використані на підприємстві, бо вони ще не описані в різноманітних положеннях і правилах, а те, що не описано, часто забороняється використовувати. Крім того, впровадження digital-технологій в індустрію гостинності ускладнюється рівнем технічної та технологічної складності проектів впровадження.

Отже, digital-технології в готелях дозволяють знизити експлуатаційні витрати, скоротити кількість рутинних і повторюваних завдань для співробітників, дають можливість зосередитися на створенні креативних ідей та інновацій, а також на забезпеченні якісного обслуговування клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Varelas S., Karvela P., Georgopoulos N. The impact of information technology and sustainable strategies in hotel branding, Evidence from the Greek environment. *Sustainability*. 2021. V.13 (15). URL : <https://doi.org/10.3390/su13158543>
2. Altin M., Schwartz Z., Uysal M. Where you do it' matters: The impact of hotels' revenue-management implementation strategies on performance. *International Journal of Hospitality Management*. 2017. Vol. 67. P. 46–52.