ІННОВАЦІЙНІ СЕРВІСНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Гапріндашвілі Н.А. к.с-г.н., доцент
Коляденко В.В., ст.викладач
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного

Індустрія готельного бізнесу не стоїть на місці. Щорічно з'являються все інноваційніші технології, які дозволяють зробити перебування гостя в готелі максимально комфортним і цікавим.

Як відомо, інновація у готельному бізнесі - це покращення поточного стану та ступеня оновлення готельного підприємства. Тому інновації мають бути новими, відповідати ринковому попиту, приносити користь виробнику та сприяти якісному обслуговуванню споживачів.

Вже зараз багато готелів суттєво відрізняються від інших. Відсутність стійки реєстрації, використання останніх технічних нововведень, унікальні послуги або повна відсутність «видимого персоналу» - ці та багато інших нововведень дозволяють привернути увагу сучасного гостя. Серед найбільш значущих технологічних новинок виділяють:

1. Можливість входити до номера без ключа. На зміну звичним картам приходить смартфон. Компанія Starwood Hotels and Resorts впровадила в практику готелів нову технологію, що дозволяє гостям відчиняти та зачиняти двері в номер дотиками до екрану телефону. Ця технологія є частиною нової програми впровадження високих технологій у готельний бізнес. Аналогічні технології є й у мережі Hilton. Цифрова система реєстрації та вибір номера в готелі, включаючи електронний план готелю [1].
2. «Розумне дзеркало». Цей ультрасучасний гаджет дозволить швидко отримати доступ до актуальних новин, за його допомогою можна буде переглядати прогноз погоди, а також використовувати «дзеркало» для перегляду стрічки новин соціальних мереж, підключивши до нього смартфон через Bluetooth.
3. Консьєрж – бот. Віртуальний консьєрж розповість про послуги готелю, допоможе замовити обслуговування номера, дасть рекомендації щодо вибору барів та ресторанів та зможе прийняти від клієнта скаргу. За потреби за допомогою новинки можна викликати реальний персонал готелю.
4. Smart thermostat/smart lighting. Готелі дедалі частіше використовують технологію термостату. Вона дозволяє гостям регулювати температуру у своїх номерах з мобільного пристрою, навіть якщо вони ще не увійшли до номера. Висвітленням так само, як і термостатом, можна керувати зі свого смартфона.
5. Док-станції. Док-станції є зручним і корисним аксесуаром готельного номера: вони автоматично зчитують налаштування з девайса гостя, відтворюють музику, включають функцію готельного будильника, є зарядкою для інших гаджетів.
6. Світлочутливі сенсори

Ефективне та ергономічне рішення: сенсори включають світло, коли гість заходить у номер, та вимикають, коли в номері протягом якогось часу не спостерігається жодного руху.

7. Роботи

Роботи в готелях вже давно не є нововведенням. Наразі розробки власних готельних роботів вже представили такі великі готельні бренди, як Marriott, Starwood и Hilton [1,2].

Динамічний розвиток сучасних технологій потребує швидкої реакції готельного бізнесу, оновлення та вдосконалення, пошуку нових шляхів у боротьбі за гостя. Тому дуже важливо відстежувати та впроваджувати інновації, які допоможуть готелю вийти на новий, сучасний рівень на висококонкурентному ринку готельних послуг. Тільки так можна не втратити старих клієнтів та завоювати довіру нових гостей.

Список використаної літератури:

1. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем. URL: http://ua-referat.com/Сучасні_інформаційні_технології_в_управлінні_готелем.
2. Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm.