

ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

В умовах стрімкого технологічного прогресу сучасне готельне господарство переживає значні трансформації, які визвано цифровізацією суспільства. Огляд розвитку технологій в готельному господарстві є основною темою дослідження, оскільки від них залежить підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможність готелів.

Сучасні технології відіграють критичну роль у задоволенні потреб клієнтів, оптимізації бізнес-процесів та зміцненні позицій готельних підприємств на ринку.

Аналіз та обговорення цих аспектів розвитку технологій у сучасному готельному господарстві є важливими для розуміння впливу інноваційних технологій на галузь гостинності та визначення стратегій подальшого розвитку у цьому сегменті економіки.

Автоматизація процесів прийому гостей у готельній сфері стала не лише практикою, але й ключовою складовою вдосконалення обслуговування та комфорту для клієнтів. Впровадження електронних систем реєстрації та видачі кімнат здійснює кардинальну зміну у способі, яким гості сприймають процес реєстрації.

Технології забезпечують гнучкість та швидкість у виборі кімнати та реєстрації. Гості можуть заздалегідь обирати кімнату та виконувати онлайн-реєстрацію до прибуття, що

дозволяє уникнути черг та скоротити час, який раніше витрачався на оформлення документів та отримання ключів.

Світові лідери готельної індустрії використовують мобільні телефони, як ключі до готельних номерів та для доступу до інших сервісів у готельній сфері. Застосування мобільних телефонів як ключів та інструментів для доступу до послуг готелю відображає тенденцію до сучасних технологій, спрямованих на полегшення життя гостей та вдосконалення гостьового досвіду [1]. Такі технологічні інновації не лише спрощують життя гостей, але й оптимізують робочі процеси для персоналу готелю. Вони дозволяють працівникам більш ефективно керувати потоками гостей, зосереджуючись на наданні вищого рівня сервісу та особистого підходу до клієнтів.

Також відкривають нові можливості для персоналізації та комфорту для гостей розумні кімнати у готельній індустрії. Однією з головних переваг розумних кімнат є здатність контролювати різноманітні аспекти свого номеру через мобільні додатки, голосові асистенти або інтерактивні панелі. Вони можуть налаштовувати освітлення, регулювати температуру, керувати розвагами, а також використовувати інші зручні функції, щоб створити комфортні умови для себе.

Інтерактивні сервіси та мобільні додатки надають гостям можливість здійснювати різноманітні запити та замовлення безпосередньо зі своїх смартфонів: забронювати номери, замовляти додаткові послуги, такі як ресторани, салони краси, екскурсії, а також спілкуватися з персоналом готелю по вирішенню своїх питань чи потреб [2]. Це значно спрощує процес взаємодії з готелем та робить його більш індивідуалізованим для кожного гостя.

Використання QR-кодів для швидкого доступу до меню ресторанів та інших сервісів є ще однією ефективною технологією в готельній індустрії.

Використання аналітики в готельному бізнесі для збору та аналізу даних щодо замовлень гостей є важливим елементом у створенні більш індивідуалізованого та затишного досвіду перебування. Зібрані дані про уподобання та звички гостей дозволяють готелям краще розуміти їхні потреби та очікування, що в свою чергу дозволяє готелям вдосконалювати свої послуги.

Готелі можуть використовувати зібрані дані, щоб запропонувати гостям індивідуально підібрані рекомендації щодо проведення їх дозвілля.

Одним з аспектів цифровізації суспільства є рівень безпеки та кіберзахисту у готельній сфері. Особисті дані гостей, збережені в електронних системах готелю, вимагають надзвичайної уваги до захисту. Готелі здійснюють широкий спектр заходів, включаючи шифрування даних, застосування безпечних мереж та систем управління доступом, щоб забезпечити особисту інформацію гостей від несанкціонованого доступу або крадіжки [3].

Наприклад, технології розпізнавання обличчя дозволяють відслідковувати та контролювати доступ до об'єктів, виявляти потенційні загрози та забезпечувати швидку реакцію на них. Системи відеоспостереження, аналізу поведінки та контролю доступу допомагають створити надійний периметр безпеки для гостей, персоналу та майна готелю.

Інтеграція готелів зі смарт-системами міста відкриває нові можливості для покращення гостьового досвіду та сприяє створенню більш інноваційного та зручного середовища для гостей. Інформація про громадський транспорт, події, культурні заходи та інші важливі аспекти міського життя може бути доступна гостям через їхні смартфони або через інтерактивні екрани в готелях. Це дозволяє гостям легко планувати маршрути, отримувати актуальну інформацію та

бути в курсі подій, що відбуваються у місті під час їхнього перебування.

Технологічні інновації виявляються визначальним чинником у сучасному готельному господарстві, сприяючи не лише ефективному управлінню, а й забезпечуючи підвищення рівня задоволення гостей. Споживачі сьогодення очікують як комфорт так і високотехнологічне середовище. Технологічні інновації, які спрямовані на підвищення зручності для гостей, забезпечують персоналізований підхід до обслуговування, зростання якості послуг та підвищення задоволення від перебування.

У зв'язку зі стрімким прогресом технологій, прогнозування їхнього майбутнього залишається критично важливим завданням. Перспективи подальшого розвитку в готельній галузі полягають у вдосконаленні систем штучного інтелекту, розширенні застосування віртуальної та розширеної реальності для створення імерсивних вражень для гостей, а також у посиленні кібербезпеки та захисту даних.

Загалом, технологічні інновації в готельній галузі не лише відображають сучасні тенденції, але й визначають майбутнє цієї індустрії. Вони є ключовим елементом для покращення якості обслуговування, забезпечення конкурентоспроможності та створення унікального досвіду для гостей у сучасному готельному бізнесі.

Список використаних джерел

1. Лисюк, Т., Терещук, О. і Пасічник, М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. Економіка та суспільство. 2022. (40). doi: 10.32782/2524-0072/2022-40-11
2. Барабаш Є.В. Інноваційні технології в готельному бізнесі. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/barabash.htm.

3. Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm