

УДК 338.640

Григоревська О.О., к.е.н., доцент,
Онуфрійчук А.М., здобувач вищої освіти
Київський національний університет
технологій та дизайну, м. Київ, Україна

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Самообслуговування є важливим трендом в індустрії гостинності, який дозволяє оптимізувати процеси обслуговування, підвищити ефективність операцій та покращити клієнтський досвід. Інноваційні технології, такі як інтерактивні меню, мобільні додатки, кіоски самообслуговування та QR-коди, активно впроваджуються в закладах харчування по всьому світу.

В умовах високої конкуренції готелі та ресторани шукають нові способи підвищення ефективності, зниження витрат та покращення обслуговування клієнтів. Інноваційні технології самообслуговування можуть стати важливою конкурентною перевагою.

Дослідження інноваційного розвитку самообслуговування є актуальним, оскільки воно може надати цінні рекомендації для підприємств індустрії гостинності щодо впровадження передових технологій та адаптації до мінливих ринкових умов.

Для успішної інтеграції нових технологічних рішень зі своїми існуючими системами готелям часто потрібна співпраця зі спеціалізованими постачальниками технологій або консультантами з досвідом проектування та впровадження інтегрованих систем. Співпрацюючи з цими експертами, готелі можуть подолати технічні та операційні проблеми та забезпечити плавний перехід до нових технологій.

Погоджуючись із позицією Шацької З.Я. та Семко В.В. зазначимо, що актуальними є інноваційні технології, які змінять індустрію гостинності в

найближчому майбутньому.

1. Інноваційне управління енергією

Інноваційні термостати та датчики при-сутності можуть відстежувати коливання присутності та реагувати на них.

2. Прогнозне інноваційне технічне обслуговування

Подібно до того, як інноваційні енергетичні системи дозволяють власникам готелів і ресторанів контролювати, відстежувати та оптимізувати споживання енергії, прогнозне інноваційне технічне обслуговування дозволяє їм використовувати дані датчиків для виявлення пошкоджень на їх початковому рівні і попередити обслуговуючий персонал до того, як певна проблема переросте у набагато небезпечнішу і дорожчу.

3. Розумна зарезервована парковка. Готелі і ресторани можуть використовувати інтелектуальні датчики та інноваційні програмні додатки, які дозволяють гостям зарезервувати паркувальні місця напередодні свого візиту та отримати їх місце після прибуття.

4. Ключі від номерів. Сьогодні все більше готелів пропонують гостям доступ до номерів через додаток у смартфонах. Це дозволяє заощадити витрати на друк пластикових карток-ключів і позбавити від зайвого клопоту, пов'язаного із запасними картками-ключами, які можуть розмагнічуватися чи губитися.

5. Інфрачервоні сканери. Застосування інфрачервоних сканерів дасть змогу мінімізувати перебої, пов'язані з прибиранням (що є загальною скаргою клієнтів).

6. Безконтактні платіжні системи. Сучасні платіжні системи також можуть призвести до того, що більше готелів прийматимуть криптовалюту як оплату.

7. Сайт чат-ботів. Веб-чат-боти стали обов'язковими для будь-якого

готельно-ресторанного бізнесу. Гості отримують швидше відповіді, а співробітники мають доступ до інформації в початковому чаті для довідки.

8. Голосове керування. Завдяки останнім досягненням у технології розпізнавання голосу все більше людей використовують голосовий пошук і онлайн-помічників, таких як Alexa від Amazon, Siri від Apple, Bixby від Android і Google Assistant.

9. Технологічні зали та цифрові конференц-зали. Попит на технічні лаунжі та інші коворкінги помітно зріс, оскільки все більше компаній пропонують варіанти роботи з дому, а багато працівників починають кар'єру фрілансерів і стають цифровими кочівниками.

10. Автоматизовані системи управління майном. Оновлені системи управління нерухомістю (PMS) повинні включати апаратне та програмне забезпечення, яке дозволяє готелям і ресторанам автоматизувати адміністративні завдання.

Література

1. Шацька З.Я., Семко В.В. Впровадження нових технологій на вітчизняних підприємствах: Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні»: 2017 р.: матеріали Міжнар. нак.-практ. конф., 24 травня 2017 р. Київ : КНУТД, 2017. С. 370-373.

2. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. // Економіка та суспільство. – № 40. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>

3. Поворознюк І. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі. // Економіка та суспільство – № 30. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-30-17> (дата звернення 3 квітня 2024 р.)