

Шабельник Н.М.,

старший викладач кафедри івент-менеджменту та соціальних комунікацій
ВП «Миколаївська філія Київського національного університету культури і мистецтв», м. Миколаїв, Україна

ІННОВАЦІЇ ТА SMART-ТЕНДЕНЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Наразі готельний бізнес намагається впоратися із дуже серйозною проблемою — погіршенням якості надання сервісу. Тому готельний сектор має виробити внутрішню стратегію щодо корпоративної культури.

Нещодавнє опитування американської консалтингової компанії Oliver Wyman показало, що люди, які обирають для себе готель, ґрунтуються на двох факторах: якість прибирання і безпека здоров'я гостей [1].

Багатьом компаніям слід глибше вивчати нові тенденції та технології, які покращують якість обслуговування гостей, а найголовніше — мають гарантувати безпеку перебування в готелі (рис.1). Це, наприклад, безконтактний заїзд в готель, мобільні додатки з віртуальним ресепшном. У Китаї деякі готелі перейшли на інтелектуальну модель роботи, коли персонал зовсім не потрібен (Leyeju Smart Hotel, FlyZoo Future) [1-2]. Але маємо свої недоліки – втрата комунікації з гостем закладу.

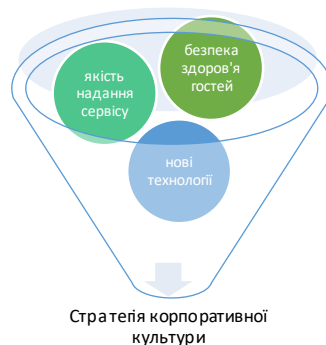


Рис.1. Стратегія корпоративної культури в індустрії гостинності

Важливо побудувати «*Smart-модель*» співпраці співробітників закладу до гостей. Наведемо низку найпоширеніших «сма^т» інновацій сьогодення (рис.2):

- персоналізація;
- wellness-технології;
- елемент оази;
- інтернет речей (IP),
- цифрові засоби для проведення конференцій;
- технологія Near Field Communication (NFC),
- роботи та інфрачервоні датчики,
- smart ключі від номерів,
- вергентні локальні мережі для підтримки кількох послуг,

- інтегрований, безшовний досвід,
- конвергентні локальні мережі (LANs).

Інновація «елемент оази» дає можливість гостю, перебуваючи в місті, відчувати контакт з природою завдяки дизайну інтер'єру готелю та сервісу обслуговування [1].

Постояльці готелів очікують безперешкодного та безперебійного підключення до Інтернету, що спонукає готелі інвестувати у кращу та швидшу інфраструктуру Wi-Fi для забезпечення покриття мобільним телефонним зв'язком у приміщенні, підключення Wi-Fi, VoIP, послуг позиціонування в реальному часі (RTLS) та інтернет -Телебачення (IPTV).

Цифрові засоби проведення конференцій пропонують Wi-Fi високої щільності для конференцій та нарад, готелі також повинні мати цифрові засоби доступу до аудіовізуальних (AV) та цифрових засобів для проведення конференцій [1-2].

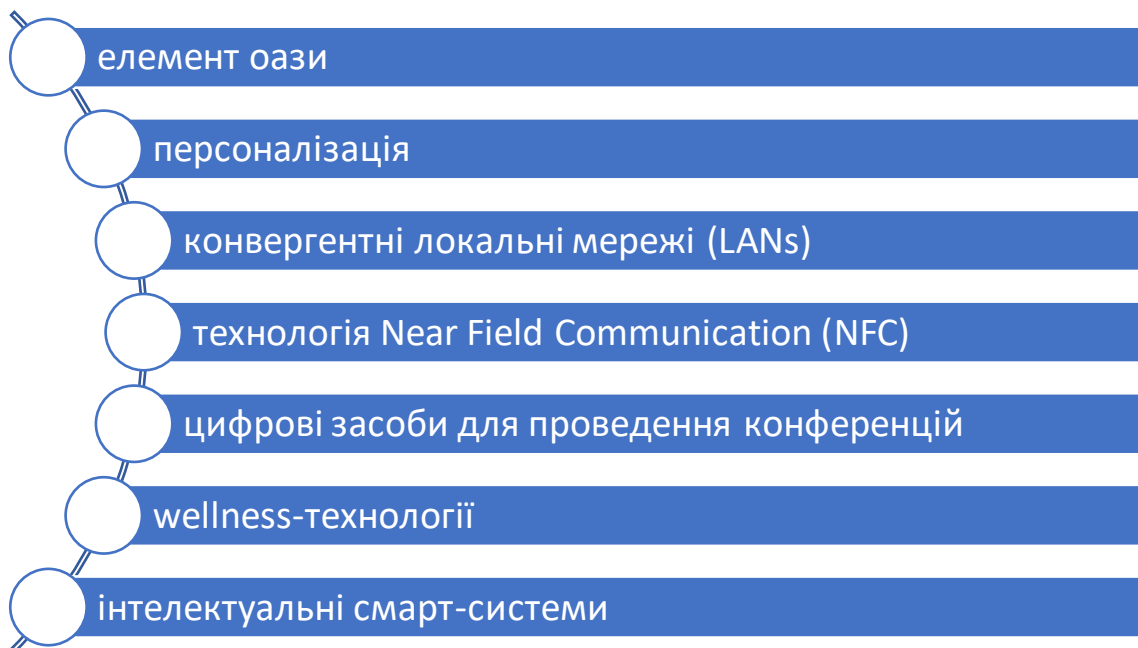


Рис.2 «Smart-модель» в сфері гостинності

Технологія Near Field Communication (NFC) дає користувачам можливість обмінюватися даними між пристроями. Ця технологія ідеально підходить для самостійної реєстрації гостей в готелях, а також для наступної тенденції в цій статті: розумні ключі від номерів.

Деякі готелі вже пропонують послуги, де роботи доставляють будь-які предмети, замовлені через обслуговування номерів до дверей гостя.

Інфрачервоні сканери тепер також використовуються для мінімізації збоїв, пов'язаних зі збиранням (на що часто скаржаться клієнти). Замість того, щоб вішати табличку «Не турбувати» на дверях або змушувати прибиральників будити подорожуючих гостей стуком та телефонними дзвінками, персонал готелю може застосувати інноваційніший підхід, використовуючи інфрачервоні сканери, які виявляють температуру тіла в номері та повідомляють про це персоналу, що їм краще повернутися пізніше, якщо кімната зараз зайнята.

Готелі все частіше встановлюватимуть інтелектуальні системи доступу в номери, які дозволяють гостям просто проводити телефоном без ключа на дверях, а також інноваційний спосіб запропонувати послуги без ключа - це системи входу в номери, що активуються відбитками пальців, та пристрої сканування сітківки ока [4]. Інновація «Smart-кімнати, smart-управління» використовуються готелями для обслуговування номерів для підвищення якості обслуговування гостей [4].

Конвергентні локальні мережі (LAN) також допоможуть готелям створювати інтелектуальніші будівлі. Комп'ютеризовані служби будівель можуть бути автоматизовані для керування освітленням, охолодженням, кондиціонуванням повітря та опаленням.

Інтегрований досвід дає можливість та інструменти для взаємодії з клієнтами в Інтернеті за допомогою пристроїв, реєстрації та онлайн-коментарів.

Великі та малі готелі, у тому числі The James Hotels, Starwood Hotels & Resorts та Marriott International, *випустили кишенькового помічника James Pocket Assistant*, який був розроблений для роботи як *електронний консьєрж*. Програма дозволяє гостям отримувати доступ до спеціальних пропозицій, переглядати карти, зв'язуватися з готелем та запитувати послуги. Крім того, додаток дозволяє користувачам здійснити самостійну екскурсію колекцією творів мистецтва [3].

Інновації та «smart» послуги необхідні для вдосконалення управління в сфері обслуговування, що впливають на якість готельних послуг.

Список використаних джерел:

1. Ковальчук І. Основні тенденції готельної індустрії — 2021 // https://iqhotel.ua/wp-content/uploads/2021/11/AG-ua_04_hotel_trends.pdf
2. Technology in the hospitality industry – exploring the very latest trends // <https://www.aurecongroup.com/insights/technology-in-the-hospitality-industry>
3. Hospitality Technology. Smarter Hotels & Restaurants. (2015). How hotels are using beacons and augmented reality. Retrieved from <https://hospitalitytech.com/how-hotels-are-using-beacons-and-augmented>
4. HOTELOGICX. Smart hoteliering. (2018). New and Emerging Hospitality Technology Trends. Retrieved from <https://www.hotelogix.com/blog/2018/02/07/top-hospitality-industry-techn>.