

СУЧАСНІ ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ

О. А. НІКОЛАЙЧУК, канд. екон. наук, доц., зав. кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва
Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, м. Кривий Ріг, Україна

О. С. КОШЕЛЕНКО, здобувач,
Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, м. Кривий Ріг, Україна

Цифровізація є одним із основних способів, за допомогою яких готельно-ресторанна галузь прагне оптимізувати свої товари та послуги. Опитування керівників глобальної індустрії подорожей і гостинності щодо основних бізнес-пріоритетів компаній у сфері туризму та гостинності у 2020 році засвідчило пріоритетність цифровізації: приблизно 50% респондентів заявили, що «нові технології для кращого обслуговування клієнтів і/або постачальників» були пріоритетом бізнесу. За результатами опитування керівників щодо наявності у персоналі компанії окремої особи або команди, яка безпосередньо відповідальна за цифрову трансформацію, встановлено, що у 84% опитаних закладів у 2020 році в штаті був відповідальний за цифрову трансформацію [1].

Сучасні технічні та інформаційні засоби створюють безліч можливостей для впровадження інновацій як у діяльність готельно-ресторанних закладів, так і в систему їх управління. Наявність у готельно-ресторанних комплексах wi-fi, а також власного сайту вже не є новизною. Широкого поширення набувають технології просування сайту в мережі Інтернет, зокрема в популярних соціальних мережах. Facebook, You Tube та Instagram займають лідерські позиції у використанні для просування реклами. Одним з безкоштовних методів залучення потенційних клієнтів є хештеги. З їх допомогою людина швидше знаходить те, що потрібно. Саме це нововведення 21 століття поширило серед людей звичку «їсти очима» привабливу рекламу ресторанів та готельних комплексів. За допомогою реклами, акцій, розіграшів створюється широке коло потенційних клієнтів. Запроваджуються QR-коди і безготівковий розрахунок. Поширюється мережа закладів з використанням QR-кодів, за допомогою якого клієнти можуть переглянути on-line меню, зробити замовлення страв, обрати номер, оплатити послуги.

Окрім нововведень в системі реклами та оплати, запроваджуються інновації саме в інтер'єрі. Технологічно оновлений інтер'єр привертає увагу відвідувачів, популярними стають дисплеї, вбудовані у стіни, шафи, столи [2].

На початку 2021 року власників готелів в Азії, Європі та Північній Америці було опитано щодо основних причин, чому вони використовують нові технології. Більшість респондентів (24%) заявили, що покращення досвіду гостей було основною причиною використання технологій. Водночас лише 5%

респондентів назвали економію часу основною причиною використання технологій [3].

Впровадження технологічних інновацій у готельно-ресторанній сфері є поширеним і пов'язується саме з технічним оснащенням, в яку вкладається керівництво готелів. В сучасний час відзначають наявність певних високотехнологічних новинок, які запроваджуються у готельно-ресторанних комплексах і спрямовані на поліпшення обслуговування. Виділяють наступні технічні інновації:

1. Interactive TV Systems – сьогодні існує великий спектр моделей на будь-який, навіть самий вибагливий смак.

2. WiFi [Швидкісний бездротовий доступ в Інтернет].

3. Energy Management System. За допомогою даної системи готель може знизити витрати електроенергії приблизно на 30%. Через центральний комп'ютер контролюється й змінюється температура у кожній кімнаті готелю, що дає можливість готельерам скоротити витрати й зробити внесок у зміни навколишнього середовища в кращий бік.

4. Connectivity Panel. Дуже зручний пристрій, що дозволяє гостю підключати своє обладнання.

5. RFID. Дверний замок з радіочастотною ідентифікацією, при наявності якого гість попадає в номер й інші приміщення готелю без ключа. Такий інноваційний механізм стає все більш популярним у готелях всього світу завдяки тому, що для його відчинення не потрібен ключ. Для доступу в номер гість може використати мобільний телефон будь-якої марки й не витратити час на пошуки ключа, що загубився.

6. Back-office. Вона спрощує й підвищує ефективність роботи персоналу готелю, скорочує кількість помилок і дозволяє поліпшити якість обслуговування постояльців. Координація ПК кожного співробітника, від покоївки до інженера, налагоджена на бездротову систему передачі інформації із центрального комп'ютера, що дозволяє персоналу мати доступ до даних: скільки товарів є на складі, які номери вимагають прибирання, які мають потребу в ремонті, а також враховувати особливі побажання гостей [4].

Отже, впровадження інноваційних технологічних рішень в сучасному готельно-ресторанному бізнесі є обов'язковою умовою його успішного функціонування. Діджиталізація – це показник певної якості обслуговування, фактор залучення клієнтів і можливість знаходження їх лояльності в майбутньому.

Література:

1. Digitalization of hospitality worldwide- statistics & facts. URL: <https://www.statista.com/topics/8339/digitalization-of-the-hospitality-industry/#editorsPicks> (дата звернення 29.01.2023).

2. Архілюк М. Д. Сучасні інноваційні технології в ресторанній індустрії. Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ. 2018. С.8-10.

3. Main reasons for hoteliers to use technology worldwide as of February 2021. URL: <https://www.statista.com/statistics/1250334/key-reasons-hotels-use-technology-worldwide/> (дата звернення 29.01.2023).

4.Барабаш Є. В. Інноваційні технології в готельному бізнесі.
[URL:https://tourlib.net/statti_ukr/barabash.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/barabash.htm) (дата звернення 29.01.2023).