

УДК 640.43:338.48

Датченко Є.О., магістр спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Білоусов Д.В., магістр спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Науковий керівник: Якименко-Терещенко Н.В., д.е.н., професор, завідувач кафедри
туризму і готельно-ресторанного бізнесу
(Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» м.Харків, Україна)

КЛЮЧОВІ ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ ЗАКЛАДІВ ГОСТИННОСТІ

Технологічні бюджети сучасних готельних мереж та крупних готельних компаній щорічно зростають. Біля 70 % власників готелів вважають, що новітні технології – основа успіху у спілкуванні із гостями та основа конкурентоспроможності закладу. Саме тому, широке використання отримують рішення на основі штучного інтелекту та Інтернету речей, доповненої і віртуальної реальності.

Головними тенденціями гостинних технологій у 2024 році фахівці-практики визначають [1]:

1. Безконтактні рішення, що включають мобільні та веб-додатки для реєстрації в готелі за допомогою QR-коду, кіоски самообслуговування, інструменти перевірки цифрових ідентифікаторів, безконтактні дверні замки, управління готельними зручностями, програми для контролю номерів тощо. Отже, основними типами безконтактних готельних послуг є безконтактне поселення та виселення з готелю, безконтактне бронювання послуг та безконтактне обслуговування номерів і зручності. Безконтактні готельні рішення визначають фінансову економію, потенціал зростання доходу, а також безпеку, зручність і ефективність для гостей і персоналу готелю.

2) Голосові технології для гостинності. За даними компанії Vantage Market Reserch , прогнозується зростання ринку голосових помічників з 2,9 млрд.дол. США у 2022 році до 22,2 млрд.дол. США у 2030 році. [2]. В готелях голосові технології дають можливість гостям запитувати необхідну інформації, керування пристроями в кімнаті, налаштування опалення та освітлення, здійснювати замовлення обслуговування номерів.

3. Штучний інтелект і машинне навчання: персоналізована взаємодія гостей.

За результатами звіту Rackspace Technology 2023 року використання штучного інтелекту сприяє: зменшенню ризиків, збільшенню інновацій, зниженню витрат на розробку нового продукту та операційних витрат; збільшенню потоку доходу, продуктивності діяльності та підвищенню рівня задоволеності клієнтів та обсягів продажів [3]. Сфера застосування штучного інтелекту в готельній індустрії включає: збір метаданих, поведінкових даних, даних CRN та соціальних мереж. Основні цифрові інновації на основі штучного інтелекту визначено в Artificial Intelligence. A Game Changer in the Hospitality Industry [4] (рис. 1).

4. Екологічні заклади розміщення та харчування.

У Звіті Sustainable travel report 2023 [5] зазначено, що 74% споживачів хочуть, щоб туристичні компанії пропонували більш екологічний вибір подорожей.

Екологічні готелі – це компанії, які значно зменшують свій вплив на навколишнє середовище за рахунок впровадження довгострокових стійких практик, які зменшують наслідки виробництва відходів і забруднення навколишнього середовища; скорочення використання одноразових пластикових виробів; використання органічних зручностей (продуктів, виготовлених з повністю натуральних інгредієнтів і без агресивних хімікатів; продуктів, які постачаються в упаковці, що підлягає вторинній переробці, або картонній упаковці, яка піддається біологічному розкладанню); збереження енергії шляхом навчання співробітників поведінці, яка зменшує споживання енергії, або шляхом використання зелених технологій або продуктів [6].

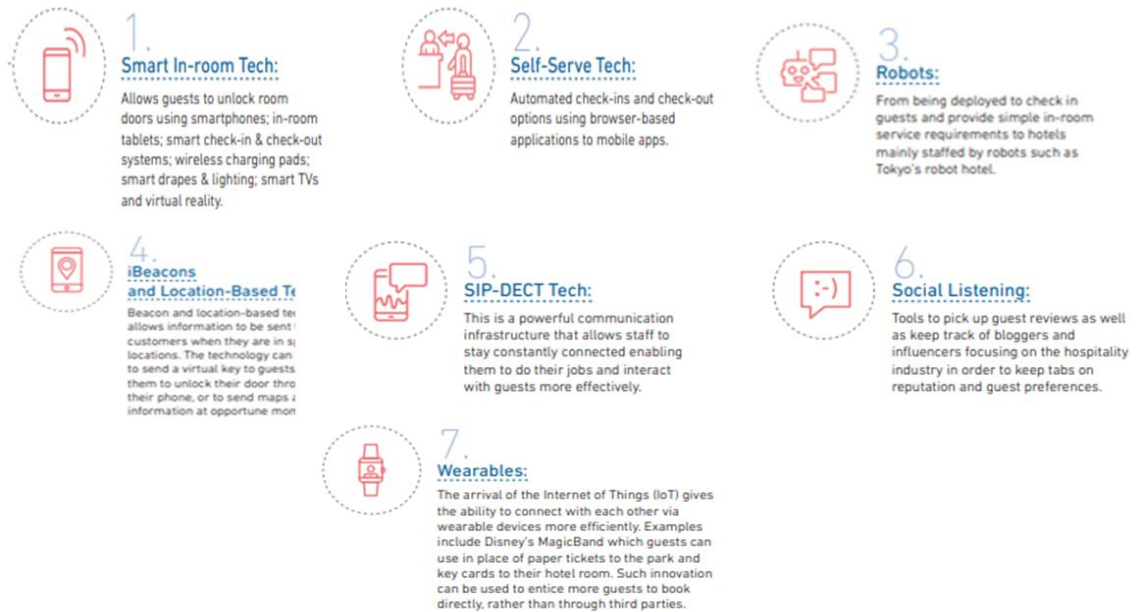


Рисунок 1 – Інновації в готельній індустрії на основі штучного інтелекту [4]

Серед інших сучасних тенденцій гостинних технологій є інтернет речей: розумні кімнати та енергоефективність; технології віртуальної реальності/доповненої реальності в гостинності; робототехніка та автоматизація (рис. 2); аналітика великих даних.



Рисунок 2 – Технології віртуальної реальності/доповненої реальності та робототехніка в гостинності

Таким чином, технології є ключовим компонентом у наданні переваги одному готелю перед іншим. Впровадивши правильну технологію, готелі можуть вразити гостей, оптимізувати роботу та підвищити дохід. Для власників готелів дуже важливо бути обізнаними з технологічними досягненнями, які мають місце на ринку.

Список використаних джерел:

1. Zheldak P. Top hospitality technology trends to embrace in 2024. URL: <https://acropolium.com/blog/top-hospitality-technology-trends/>.
2. Voice assistants market – global industry assessment forecast. URL: <http://surl.li/rlrqs>.
3. The 2023 AI and Machine Learning Research Report. URL: <http://surl.li/rlrrg/>
4. Artificial intelligence a game changer in the hospitality industry. URL: <http://surl.li/rlrrs>.
5. Sustainable travel report 2023. URL: <http://surl.li/rlrsq/>
6. Якименко-Терещенко Н. В. Концепція стійкого розвитку у сфері гостинності. *Культура та інформаційне суспільство XXI століття : матеріали міжнар. наук.-теорет. конф. молодих учених, 20–21 квітня 2023 р. Харків : ХДАК, 2023. С. 249-251.*