

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Гарбар Г.А

**доктор філос. наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу,
Миколаївського національного аграрного університету**

Основною відмінною рисою сучасної економіки є інноваційність. Інновації є потужним стратегічним і антикризовим інструментом. Актуальність інноваційних технологій пояснюється глобалізацією світового ринку, скороченням життєвого циклу товарів, а також необхідністю стратегічного підходу до оновлення якісних характеристик продуктів і послуг.

Інновація в туризмі - система організаційно-економічних, науково-дослідних, технологічних та інших заходів і їх результатів, спрямованих на докорінне перетворення і оновлення туристичного продукту, механізму його просування та реалізації з метою досягнення економічного, соціального, екологічного або іншого ефекту [1].

У наш динамічний час торжества науково-технічного прогресу інновації в готельному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі готелів за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій готельного бізнесу дозволяють готельєрам підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони номерів і майна гостей, надання нових послуг.

Вивченням інноваційних процесів в галузі гостинності присвячені праці вітчизняних науковців: О. Головні, Л. Завадинської, Т. Капліної, Д. Потьомкіна та ін.

Мета полягає у дослідженні теоретичних та практичних особливостей впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності.

Готель - це живий організм, що функціонує цілодобово, і якість його роботи безпосередньо пов'язана з тим, наскільки грамотно організована робота з надання основних та супутніх послуг. Сьогодні стає все складніше залучити клієнта зручними апартаментами з міні-кухнею і красивим видом з вікон,

оскільки такий набір послуг, як супутникове телебачення, безкоштовний бездротовий Інтернет Wi-Fi, ра-салон, масажний кабінет і басейн став звичним і майже обов'язковим. Потенційний гість готелю - це людина, яка вже не вміє жити без мобільного телефону та Інтернету, а інформаційні технології дозволяють їй, не виходячи з дому, вивчити інформацію про готелі на сайтах, забронювати номер on-line, а потім замовити залізничний або авіаквиток і вирушити у подорож.

Готельна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним підприємством до застосування глобальних комп'ютерних мереж. На сьогоднішній день в готельній індустрії використовується досить багато новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту та ін. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту. Так, в області реклами широкого поширення набула пряма розсилка готельної інформації електронною поштою - direct mail, що дає можливість блискавично зв'язатися з компаніями. В останні роки готельні підприємства створили свої власні сайти в Інтернеті. Висока надійність і зручність комп'ютерних систем резервування CRS (Computer Reservation System) сприяли їх швидкому і широкому поширенню. Це дозволило прискорити процес резервування, здійснювати його в режимі реального часу і тим самим підвищити якість надаваних послуг за рахунок скорочення часу обслуговування гостей [2].

Одним з основних напрямків інноваційних технологій в готельному бізнесі є впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників, буклетів, каталогів. Сьогодні готелі розміщують електронні довідники і каталоги в мережі Інтернет. Електронні каталоги готелю дозволяють віртуально подорожувати номерами різних категорій, залами ресторанів, конгрес-центрів, ве-стибюлю, подивитися повну інформацію про готельне підприємство, ознайомитися зі спектром послуг, що надаються, системою пілг і знижок. Використання мультимедійних технологій дає можливість оперативно надавати потенційному

гостю інформацію про готель і, тим самим, дозволяє швидко і безпомилково вибрати той готельний продукт, якого потребує гість.

Одними з основних високотехнологічних новинок автоматизації го-телів, які є останнім словом техніки і сприяють конкурентній боротьбі, можна виділити наступні:

1) Interactive TV Systems (Системи інтерактивного телебачення) - сьогодні існує величезна різноманітність моделей на будь-який, навіть самий невибагливий смак, наприклад, компанія Hoist Technology пропонує 3 види інтерактивних систем; easy TV спеціально створена для недорогих готелів, які не можуть собі дозволити повністю замінити телевізійний парк на системні готельні телевізори, чого ця система не потребує; класична інтерактивна система зі стандартним набором функцій; IPTV - новітня система на базі цифрових технологій, які з кожним днем все більше і більше втручаються в наше життя;

WiFi (Швидкісний бездротовий доступ в Інтернет). Зараз він повинен бути в кожній кімнаті готелю. Для багатьох гостей, і в першу чергу, для бізнесменів, бездротовий Інтернет з можливістю підключення до власного ноутбуку сьогодні є невід'ємною послугою у готелі. Найскладніше завдання - завжди надавати гостям такий самий якісний, швидкий і надійний доступ в Інтернет, яким вони користуються вдома. Тому постачальники готельних систем бездротового доступу в Інтернет дають готелям можливість самим контролювати параметри надання доступу - швидкість з'єднання, обсяг передплаченого трафіку та/або часу і т. д.; Energy Management System (Система управління електроенергією).

За допомогою даної системи готель може знизити витрати електроенергії приблизно на 30%. Через центральний комп'ютер контролюється і змінюється температура в кожній кімнаті готелю. Керуючи кліматом в кімнаті, ви скорочуєте витрати і робите внесок у зміни навколишнього середовища в кращу сторону.

Connectivity Panel (виносна панель аудіо-, відеороз'ємів, медиа-хаб). Дуже зручне пристрій, що дозволяє гостю підключати своє обладнання. В залежності від моделі гість може: підключити ноутбук або інший пристрій через HDMI/VGA вхід; використовуючи Bluetooth, слухати музику зі свого телефону через

динаміки телевізора; вивести зображення і звуку з відеокамери або фотоапарата на телевізор D-якості; при наявності у номері iPod/iPhone docking station (пристрій для підключення iPod/iPhone) слухати музику і заряджати пристрій одночасно;

RFID (Radio Frequency Identification). Дверний замок з радіочастотної ідентифікацією, при наявності якого гост потрапляє в номер та інші приміщення готелю без ключа. Такий інноваційний механізм стає все більш популярним в готелях всього світу завдяки тому, що для його відкриття не потрібно ключ. Для доступу в номер гість може використовувати мобільний телефон будь-якої марки і не витрачати час на пошуки загубився ключа; Back-office (Система управління внутрішніми службами готелю).

Система управління back-office спрощує і підвищує ефективність роботи персоналу готелю, скорочує кількість помилок і дозволяє поліпшити якість обслуговування постояльців. КПК кожного співробітника, від покоївки до інженера, налаштований на бездротову систему передачі інформації з центрального комп'ютера, що дозволяє персоналу мати доступ до даних: скільки товарів на складі, які номери вимагають прибирання, що потребує ремонту, а також враховувати особливі побажання гостей [3].

Отже, інноваційні та інформаційні технології стають визначальним фактором для конкурентно-спроможності індустрії гостинності та активізації обмінів з іншими секторами економіки, пов'язаних з ними.

Список використаних джерел

1. Balmer J.M. The shared management and ownership of corporate brands: the case of Hilton / J.M. Balmer, I. Thomson // J. of general management. Oxford, 2009. - Vol. 34. - № 4. - P. 15-37.
2. Чекрномазюк А. Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу /Ng 5. - Т. 2 - С. 269-272. А. Г. Чекрномазюк // Вісник Хмельницького національного