

## ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

**Вовк Ю.О.**

*Східноукраїнський національний університет імені  
Володимира Даля*

Здійснення основних завдань у сфері гостинності неможливе без інноваційних рішень. Боротьба за кожного гостя потребує від ресторанів і готелів модернізації як в технологіях, так і в свідомості.

Залучити й утримати увагу відвідувача готелю - завдання не з легких. У цьому готельному бізнесу допомагають цифрові вивіски. Дисплеї різного розміру і типу монтуються всередину стін і меблів, декоруються в елементи інтер'єру або встановлюються у вигляді окремо розташованих інформаційних стендів і кіосків. Вони транслюють текстові та графічні оголошення, фотографії, слайди, відео ролики і природне живе відео з високою роздільною здатністю HD, що дозволяє створити привабливу рекламну кампанію всередині готелю.

За допомогою Digital Signage можна показувати схеми міста, карти маршрутів до місцевих пам'яток, а також важливі контактні дані різних служб міста.

На сьогоднішній день аудіовізуальні вивіски можуть працювати в єдиному комплексі з різними системами управління готелем. Одним натисканням на кнопку можна передавати інформацію в будь-яке приміщення готелю, де встановлений об'єкт Digital Signage: конференц-зал, лобі бар, ліфт, SPA.

Керувати дисплеями з усім контентом можна просто через веб-браузер на комп'ютері або планшеті.

Можливість регулярно і швидко оновлювати контент - одне з найважливіших вимог в напруженій готельній середовищі. За допомогою систем управління Digital Signage готельні мережі можуть користуватися потужним інструментом публікації і контролем доступу користувачів. В такому випадку персонал готелю отримує можливість легко публікувати шаблони і контент відповідно до індивідуальних прав доступу.

Дисплей з контентом можна запланувати на місяці вперед або змінити в разі потреби. Інтернет-стрічки оновлюються автоматично: розклад прибуття і вильоту літаків, прогноз погоди, міжнародні новини, курс валют.

Digital Signage - це новий канал комунікації з потенційним клієнтом.

Цифрові екрани в готелях використовують для реклами, онлайн-продажів внутрішніх послуг, планування заходів в конференц-залах, для інформування гостей і делегатів про місце і час проведення конференцій [1, с.207].

Серед головних переваг Digital Signage - охоплення аудиторії і безпосередня можливість впливати на споживачів певним контентом в бажаному місці в потрібний час.

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 [2, с.197-199].

До системи в більшості випадків додається контент, який не може не радувати гостя: фільми, супутникові канали, і музика. Крім контенту системи складаються з послуг, які не тільки допомагають гостю бути обізнаним про пропозиції готелю, але і персоналу готелю знати про переваги гостя, наприклад, які фільми гість замовляв, яку їжу і напої він воліє, замовляючи їх через послугу room service.

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.

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 [3, с.154].

Connectivity Panel (виносна панель аудіо-, відеороз'ємів, медіахаб). 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 HD-якості; при наявності у номері iPod/iPhone docking station (пристрій для підключення iPod/iPhone) слухати музику і заряджати пристрій одночасно [4, с.415].

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 [4, с.420].

Таким чином, використання сучасних технологій в готельному обслуговуванні є невід'ємною частиною розвитку готельного бізнесу в умовах конкуренції. Сучасні технології дозволяють підтримувати високий рівень обслуговування, розширювати спектр послуг в готельному комплексі послуг, удосконалювати систему управління, посилити контроль за роботою персоналу, а також забезпечити високий рівень безпеки для гостей.

#### **Література:**

1. Антонюк Л.Л. Інновації: теорія, механізм розробки та комерціалізації : монографія / Л.Л. Антонюк, А.М. Поручник, В.С. Савчук. – К. : КНЕУ, 2003. – 394 с.
2. Вокер, Д. Введення ЄІАС у гостинність /. Д. Вокер. – М.: Вид-во ЮНИТИ, 1999. – 400 с.
3. Ілляшенко С.М. Інноваційний менеджмент: [підручник] / С.М. Ілляшенко. – Суми: Університетська книга, 2010. – 334 с.
4. Краснокутська Н.В. Інноваційний менеджмент: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2009.– 504 с.