

**Орлик О.В.,** к.е.н., доцент  
Одеський національний економічний університет,  
Одеса, Україна

## **ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**

За останні десятиріччя завдяки процесам глобалізації у готельній індустрії відбулися кардинальні зрушення, які вивели готельний сегмент на провідні позиції серед складових туристичної галузі.

Сьогодні у сфері гостинності спостерігається величезна конкуренція, внаслідок якої підприємствам готельного бізнесу важко відстоювати свої інтереси. Врятувати становище може вкладання коштів в інноваційні технології, поліпшення якості послуг, що надаються. Сучасні інновації дозволяють покращити діяльність підприємств, сприяють підвищенню їх прибутку та конкурентоспроможності на ринку готельних послуг. Завдяки розвитку інноваційних технологій, управління готельними об'єктами стає все більш зручнішим, менш затратним та економним за часом.

Серед сучасних інноваційних технологій, що впроваджуються в діяльність підприємств готельного бізнесу, можна відзначити: хмарні системи управління готелями; системи самозаселення; мобільні додатки; технології штучного інтелекту; технології віртуальної та доповненої реальності; технології 3D візуалізації; технологію «блокчейн»; технологію IoT (Інтернет речей) та ін.

Однією з сучасних тенденцій є використання підприємствами готельного бізнесу хмарних технологій, зокрема хмарних систем управління готелями.

Хмарна система управління готелем дозволяє здійснювати контроль за роботою готельного об'єкта віддалено, без прив'язки до фактичного місця його розташування, що робить систему більш зручнішою, ніж звичайні «настільні» системи, роботу з якими можна проводити лише знаходячись безпосередньо в готельному об'єкті. При цьому система захищена від несанкціонованого доступу,

дозволяє делегувати необхідні повноваження та доступи співробітникам та підрозділам, навіть, якщо вони територіально розосереджені. Система також надає й додаткові можливості для організації ефективної роботи готельного об'єкта: інтеграцію та синхронізацію з популярними сервісами бронювання; інтернет-еквайринг та інші види прийому платежів; можливість передачі електронної документації та необхідної звітності в державні органи.

Більш популярними, особливо під час пандемії Covid-19, стали системи самостійного (безконтактного) заселення в апартаменти, готелі, хостели. Функціонал спеціального програмного забезпечення дозволяє клієнту в режимі самообслуговування: поселятися, виселятися, оплачувати проживання та багато іншого, що значно скорочує для власників витрати на персонал. До переваг систем безконтактного заселення можна віднести: автоматизацію процесів заселення і виселення; часткову або повну заміну адміністраторів на ресепшн; економію часу власників; безконтактність. Але при цьому зникає прямий контакт з гостями, стає складніше відстежувати цільову аудиторію.

Мобільні додатки все активніше використовуються у готельно-ресторанному бізнесі та мають значні переваги перед вебсайтом: можуть працювати автономно; можна розсилати сповіщення (про акції, знижки або певні події); можна інтегрувати з ІТ-інфраструктурою підприємства. Але є і певні недоліки: розробити і підтримувати свій додаток під всі платформи дорого; додаток не завантажують; встановлений додаток не використовують та ін.

Тенденцією останнього часу стає створення та використання чат-ботів. Чат-боти – дозволяють використовувати інтелектуальний рівень програм і штучного інтелекту для економії часу, забезпечення персоналізації в процесі взаємовідносин з клієнтами та передбачення їхніх потреб. Чат-боти можуть відповідати на запитання і давати необхідні рекомендації клієнту без участі персоналу [1, с. 66]. Основні переваги чат-ботів: дешевизна; миттєва відповідь; відсутність черг; доступність 24/7. До недоліків можна віднести: необхідність постійного доступу до Інтернету; мають обмеження за функціоналом; підходять не для всіх видів бізнесу.

Але, будучи перспективною технологією, чат-боти будуть вдосконалюватися і працюватимуть краще, розширюючи свої можливості.

Перший в Україні чат-бот для готелів, з яким можна спілкуватися трьома мовами (українською, російською та англійською), запустила українська мережа готелів Premier [2]. За допомогою чат-бота, який доступний як на сайті готелю, так і у Facebook Messenger, Viber і Telegram, гість має цілодобовий швидкий доступ до сервісів та інформації про всі продукти готелю. Окрім функції «питання-відповідь» (в системі 540 варіантів відповідей) чат-бот також допомагає замовити будь-яку послугу в номер.

Технології віртуальної реальності (VR) дозволяють привернути увагу користувачів завдяки інтерактивності й наочності. Готелі та ресторани за допомогою VR-технологій створюють віртуальні тури, щоб користувачі могли побачити реалістичну цифрову версію закладу розміщення перед бронюванням номеру. Доповнена реальність схожа на віртуальну, але при цьому дозволяє розширити середовище реального світу завдяки графічним або інформаційним доповненням. Готелі та хостели можуть використовувати доповнену реальність для надання інтерактивних туристичних інформаційних карт або для надання користувачам можливостей для створення цікавого контенту [3].

Підсумовуючи вищесказане, слід зазначити, що підприємства готельного бізнесу все більше впроваджують сучасні інноваційні технології для покращення управління своєю діяльністю та приваблення клієнтів новими способами.

### **Література:**

1. Зембіцька І.С., Орлик О.В. Сучасні інноваційні технології підтримки діяльності підприємств готельного бізнесу. *Інформаційні технології в економіці і управлінні* : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2021. Вип. 3. С. 62–70.
2. В Україні запрацював перший готельний чат-бот. URL: <https://shotam.info/v-ukraini-zapratsiuvav-pershyy-hotel-nyu-chat-bot/> (дата звернення: 24.05.2021).
3. ТОП-5 трендів, які змінюють готельно-ресторанний бізнес. URL: <https://soft-industry.com/uk/news/top-5-trendiv-scho-zminuyut-gotelno-restorannyi-biznes/> (дата звернення: 24.05.2021).