

Оксана Верстяк, к.е.н., доцент,
Юлія Продан, студентка,
Чернівецький торговельно-економічний інститут ДТЕУ,
м. Чернівці

ІННОВАЦІЇ, ЩО ЗМІНЮЮТЬ ІНДУСТРІЮ ГОСТИННОСТІ

Сучасний світ зараз надзвичайно швидко розвивається і просто переповнений різноманітними інноваціями. Світ бізнесу, як і будь-яка галузь, зазнає величезних змін на хвилі технологічної революції. Завдяки новітнім технологіям, які влітаються в усі сфери сьогоденного людського існування, індустрія гостинності не виключена від цих постійних змін у напрямку підвищення ефективності та довгострокової продуктивності.

Сучасні технологічні досягнення мають змінити індустрію гостинності в цілому, від підвищення рівня задоволеності гостей, до покращення комунікації між брендом, пришвидшення робочих, а також важливих процесів у компанії, аж до оптимізації витрат на оплату праці. Ось п'ять речей, які, як на мене, потрібно відслідковувати, щоб розвиватися разом зі змінами та будувати бізнес на майбутнє.

1. Інтеграція допомоги штучного інтелекту та машинного навчання

Штучний інтелект стає невід'ємною частиною будь-якої галузі у світі, включаючи охорону здоров'я, будівництво та виробництво, автомобільну промисловість, гостинність та багато інших. У сфері гостинності штучний інтелект має подвійну роль: взаємодія між клієнтами та внутрішня ефективність персоналу. З одного боку, гості зможуть насолоджуватися більш високим рівнем обслуговування, використовуючи вбудовану технологію hands-free у своїх номерах. Вони можуть використовувати цю технологію, наприклад, розумний динамік, щоб контролювати навколишнє середовище, отримувати інформацію з Інтернету і навіть розміщувати замовлення у ваших співробітників.

З іншого боку, програмне забезпечення для штучного інтелекту та машинного навчання можна використовувати для спрощення, автоматизації та прискорення безлічі дрібних і повторюваних процесів у компанії. Цю технологію доцільно використовувати для підвищення ефективності і продуктивності, одночасно зменшуючи тиск на своїх співробітників від прийому замовлень до управління відправленнями та створення вичерпних звітів.

2. Доповнена реальність як шлях у майбутнє

Доповнена реальність (AR) – це доповнення фізичного світу за допомогою цифрових даних, яке забезпечується комп'ютерними пристроями в режимі реального часу[1]. Доповнена реальність все ще знаходиться в зародковому стані, і найближчі роки розкриють її справжній потенціал, але це не означає, що індустрія гостинності не повинна впроваджує цю технологію у свої щоденні процеси. Насправді, раннє впровадження технології AR може допомогти вашому бізнесу підвищити ефективність і скоротити непотрібні витрати ресурсів.

Наприклад, можна використовувати доповнену реальність для створення розширеного готельного середовища та надати своїм співробітникам інтерактивні інструменти, необхідні для ефективного керування гостями та їхніми запитами. Технологія застосовна навіть у кімнатах, де можна розмістити карти, які показують додаткову інформацію, коли гості наводять на них смартфон. Інтеграція AR може навіть підвищити безпеку та дозволити гостям розблокувати свої кімнати за допомогою смартфонів та інших розумних пристроїв.

3. Аутсорсинг швидко зростає

Аутсорсинг — передача компанією частини її завдань або процесів стороннім виконавцям на умовах субпідряду[2]. У технологічно розвиненому світі, де географічні кордони та відстані не є перешкодою для миттєвого та безперебійного зв'язку, немає причин не віддавати певні процеси на

аутсорсинг. Підприємство гостинності, хоча і потребує підтримки більшості свого персоналу, може значно підвищити продуктивність, скоротити операційні витрати та оптимізувати заробітну плату, роблячи те саме.

Наприклад, передача таких важливих завдань, як бухгалтерський облік гостинності на аутсорсинг професіоналам галузі дозволить звільнити місце для інших співробітників і відділів, зменшити безлад і зосередитися на щоденних завданнях ведення добре функціонуючого бізнесу. Дотримуючись цього мислення, можна досягти більшої ефективності та продуктивності. Аутсорсинг також дозволить зменшити витрати, пов'язані з утриманням більшої кількості професійних працівників на повний робочий день.

4. Біометричні технології для підвищення безпеки та ефективності

За останні роки біометричні технології зробили значний ривок у напрямку покращення безпеки та ефективності, а сьогодні вони повільно стає невід'ємною частиною індустрії гостинності на всіх фронтах. Внутрішньо біометричні дані можуть допомогти менеджерам готелів і ресторанів покращити процеси безпеки за допомогою ідентифікатора відбитків пальців і розпізнавання обличчя, а також впровадити складні системи обробки платежів, які потребують підвищеного рівня захисту від шахрайства.

З точки зору споживачів, інновації в біометричній технології дозволять гостям купувати продукти та послуги за допомогою біометричної аутентифікації, наприклад, розпізнавання обличчя або відбитків пальців. Цей вид безперебійної ефективності має безліч застосувань у галузі, наприклад, можливість вийти з ресторану або виписатися з кімнати, не чекаючи рахунка.

5. Використання готельних технологій замість персональних гаджетів

У світі, керованому технологіями, готелі та ресторани дедалі більше стають вільними від технологій, принаймні, що стосується споживачів. Заохочуючи гостей розлучитися зі

своїми особистими технологіями та розумними гаджетами під час їхнього перебування, ви будете просувати культуру без технологій та більш інтимний відпочинок, але, що більш важливо, це можливість надихнути своїх гостей покладатися на технології, надані готелем.

Це допоможе занурити гостей у враження, дозволить їм посправжньому насолоджуватися перебуванням, але при цьому зберігати здоровий зв'язок із сучасними технологіями та ефективно використовувати всі послуги, які можуть запропонувати співробітники та бізнес. Це інноваційна тенденція, яка має на меті зняти стрес і тиск сучасного способу життя з плечей гостей.

Індустрія гостинності не застрахована від змін, і бізнес-лідери, які хочуть забезпечити майбутнє свого бізнесу, повинні впроваджувати інноваційні методи, щоб залишатися попереду. Зважаючи на ці п'ять інновацій, ви можете прокласти шлях до довгострокового успіху та побудувати бізнес на майбутнє.

Список використаних джерел:

1. TeachHub: Що таке доповнена реальність? URL: <https://teach-hub.com/scho-take-dopovnena-realist/>
2. Вікіпедія: Аутсорсинг URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Аутсорсинг>

Oksana Verstyak, PhD, Associate professor,
Yuliia Prodan, student,

Chernivtsi Institute of Trade and Economics of SUTE, Chernivtsi

INNOVATIONS THAT CHANGE THE HOSPITALITY INDUSTRY

Modern technological advances should change the hospitality industry as a whole, from increasing customer satisfaction to improving brand communication, speeding up work and important processes in the company, to optimizing labor costs. Here are five things I think you need to keep track of as you grow and change your business.