

Олійник Ірина Іванівна
студентка гр. Тм-11, ННІМВ ім. Б. Д. Гаврилишина,
ЗУНУ, м. Тернопіль
Науковий керівник: к. е. н., доцент Мазур В. С.

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Готельні технології швидко розвиваються. Це пов'язано з тим, що головне завдання готельних компаній – залучити більше постійних клієнтів. В умовах ринкових відносин це завдання неможливо виконати без впровадження інновацій, тому підприємство готельного господарства перебудовується в інноваційну діяльність. Кожне готельне підприємство має набір стандартних технологій поточної роботи та обслуговування клієнтів. Але вони не завжди можуть надати компаніям конкурентну перевагу. Тому керівництво кожного готелю постійно шукає нові можливості для вдосконалення технологій, майстерності, організації та інших факторів. Однією з інновацій у готельному бізнесі є екологічні інновації [1].

Все більш популярними стають еко-готелі, які впроваджують екологічні інновації. На сьогоднішній день туристи віддають перевагу екологічним і безпечним для здоров'я та довкіллю методам дозвілля. Однією з особливостей еко-готелю є використання в процесі будівництва екологічно чистих матеріалів, автономних систем генерації електроенергії, класифікації сміття, озеленення. Для надання споживачам послуг громадського харчування такі готелі можуть надавати власне сільське господарство для вирощування екологічно чистої сировини або користуватися послугами інших таких господарств. Еко-готелі розташовані в заповідниках і мегаполісах, забезпечуючи туристів чистою водою, екологічно чистими продуктами харчування, натуральними матеріалами для оздоблення номерів. Прикладом екологічних інновацій є еко-готель в Баварії, який характеризується тим, що повністю побудований з дерева і без використання цвяхів. Готель використовує альтернативні джерела енергії, переробляє та використовує дощову воду для туалетів для збереження природних ресурсів. Іншим прикладом екологічного готелю є португальський готель Escorkhotel в Еворі, який унікальний тим, що всі поверхи будівлі зроблені з пробки. Еко-готель використовує сонячну енергію для водопостачання, опалення будівель та басейнів. Дослідження Корнельського університету показують, що понад 90% опитаних споживачів готелів готові платити більше за екологічно чисті продукти та послуги [2].

В інноваційних технологіях готельного бізнесу важливе місце займає економія природної енергії та пошук альтернативної енергії. Тому найсучасніші рішення включають оснащення готельних номерів новітніми панелями Grow, які встановлюються на зовнішній стороні зовнішньої стіни і збирають енергію від сонця та вітру. Серед нововведень також використання iPhone як ключа від кімнати та встановлення в готелях «тихих електронних дверних дзвінків». Використання біометричного сканування відбитків пальців дає споживачам

можливість оплачувати всі послуги без потреби в готівці та кредитних картках. Встановлюйте «розумні» кондиціонери, зчитуйте дані з термометрів на вулиці, аналізуйте споживчу активність і відповідно оптимізуйте температуру в приміщенні. Однією з найпопулярніших розробок на сьогоднішній день є електронне управління готелем – для бронювання готелів створена спеціальна система, до якої можуть підключатися всі співробітники. Система управління живленням (енергія)-контроль освітлення та оптимізація температури готельних номерів. Внутрішня система управління послугами готелю (за кулісами). Враховуючи особливі побажання гостей, персонал може отримати таку інформацію: яку кімнату потрібно прибрати, що відремонтувати, що необхідно обладнати тощо. Високошвидкісний бездротовий Інтернет (Wi-Fi) - готель може керувати налаштуваннями доступу, потоком/часом/швидкістю. Система інтерактивного телебачення, цифрова система відображення інформації (цифрові вивіски) - інформують споживачів про корисну інформацію, місця та час проведення культурно-розважальних заходів, зустрічей тощо. Мультимедійна технологія – технологія «віртуального туру» дозволяє переглядати готельні номери, холи, ресторани, оцінювати комфорт і комфорт готелю з трьох вимірів.

Сучасні інновації вимагають великих фінансових ресурсів, але власники готелів розуміють необхідність цих інвестицій, оскільки вони забезпечать компанії сильну конкурентну перевагу на ринку. Розробка та впровадження інноваційних технологій покращить якість обслуговування клієнтів, підвищить конкурентоспроможність та імідж готелю, зробить готельний бізнес унікальним. Тому розвиток готельної індустрії та впровадження сучасних інноваційних технологій охорони навколишнього середовища, безпеки, енерго- та ресурсозберігаючих технологій дозволить підвищити конкурентоспроможність готельного господарства, задовольнити попит споживачів на якісні послуги та забезпечити сталий розвиток готельної індустрії на відповідність вимогам міжнародним стандартам готельного обслуговування.

Список використаних джерел:

1. Кальченко О. Теоретичні аспекти інноваційної діяльності підприємств туристичної галузі. *Вісник Чернігівського державного технологічного університету*. Чернігів : ЧДТУ, 2011. № 4 (54). С. 147–155.
2. Innovation in hospitality and tourism. URL: <http://www.books.google.com.ua>.