

## **ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Туристична індустрія є однією з провідних галузей світової економіки та промисловості. Туризм є багатоскладовим та багатофункціональним явищем, що бере свій початок ще з первісних часів. Можливість освоєння нових територій, розвиток торгівлі, відкриття нових знань про природу стали рушійною силою для здійснення перших подорожей. На думку вітчизняних дослідників М. П. Мальської та І. Г. Пандяка, сфера гостинності впродовж свого розвитку вбирає риси характерні певній епосі та народу [1, с. 9]. Відтак, нині, в епоху цифрових інформаційно-комунікаційних технологій, індустрія туризму потребує новітніх підходів. Упровадження інновацій у будь-якій сфері обслуговування уможливорює отримання переваг над конкурентами та створення позитивного іміджу на ринку послуг. Інновації в готельному господарстві є також вкрай важливими, адже, на сьогоднішній день, існує велика кількість закладів розміщення, що суттєво збільшує пропозицію на ринку. Відвідувач стає більш вибагливим, тому заклади розміщення мають забезпечити гостя якісним сервісом та засобами для його комфортного перебування в готелі.

Передусім, важливо зазначити, що інновація (від англ. innovation – нововведення) – ідея, новітній продукт в галузі техніки, технології, організації праці, управління, а також в інших сферах наукової та соціальної діяльності, засновані на використанні досягнень науки і передового досвіду, є кінцевим результатом інноваційної діяльності [2]. Більш того, науковці та практики вважають, що проблема нововведень є однією з найскладніших у сучасному світі [1; 2; 3], у тому числі й у готельному господарстві.

Існують різні види класифікацій інновацій у готелі: організаційні, інфраструктурні, соціальні, технологічні, економічні.

Організаційними можна назвати ті, що впроваджують новітні методи залучення персоналу та забезпечують його роботу в готелі [2, с. 24]. Прикладами можуть бути аутсорсинг (від англ. outsource, що означає передача певних функцій компанії, сторонній організації, яка має потенціал і штатні одиниці для реалізації цих функцій) та аутстафінг (від англ. outstaff, що означає вивід персоналу за штат компанії-замовника та оформлення його у штат компанії-провайдера).

Соціальні інновації можуть бути направлені на покращення роботи персоналу (забезпечення вивчення іноземних мов, надання безкоштовного харчування, нагородження працівників тощо) та тих, що спрямовані на споживача послуг, або підвищення іміджу підприємства (меценатство, благодійність).

Інфраструктурні інновації в готельному господарстві спрямовані на забезпечення комфортного проживання гостей у готелі [3, с.35] , зокрема використання сучасних матеріалів для забезпечення ефекту теплоізоляції та звукоізоляції, новітніх технічних засобів у діяльності готелю.

Технологічні інновації передбачають використання новітніх технологій в облаштуванні номера, електронного способу бронювання та прибирання номерів.

Економічні інновації є одними з найскладніших для впровадження. Як вважають вчені, вони можливі тільки після зміни методу господарювання на вищому рівні [1; 2; 3].

Прикладом ефективного впровадження інновації є створення та функціонування еко-готелю, який використовує екоматеріали, тобто продукцію вторинної переробки.

Аналіз діяльності готелів свідчить, що на сьогодні новітні технології активно використовуються у готелях всього світу.

Наприклад, в японському готелі «Huis Ten Bosch» в м. Сасебо замість обслуговуючого персоналу працюють фотореалістичні гуманоїдні роботи [4].

Іншим прикладом є готельний ланцюг Marriott Internatioal, який розробляє технологію реєстрації за допомогою розпізнавання обличчя. За їхніми планами, це прискорить процес бронювання, та зменшить навантаження працівників в годину пік [5].

Отже, підсумовуючи, маємо зазначити, що використання інноваційних технологій та новітніх підходів дозволяє закладам розміщення задовольнити вибагливих клієнтів, зміцнити свою позицію на ринку послуг, покращити рівень обслуговування, що є нині одним з найважливіших чинників для споживачів.

#### **Список використаних джерел:**

1. Мальська М. П. Готельний бізнес / М. П. Мальська І.П. Пандяк, – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
2. Тимочко Н. О. Економічна історія України: навчальний посібник. – К.: КНЕУ, 2005. – 204 с.
3. Влащенко Н. М. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Інноваційні технології в готельному господарстві / Н. М. Влащенко // ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. – 2016. – С. 24–47.
4. В Японии откроется отель, в котором будут работать человекоподобные роботы – 2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com/2015/02/hotel-henn-na>.
5. Marriott тестирует регистрацию в отеле с помощью технологии распознавания лиц – 2018 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com/2018/07/marriott-facial-recognition-check-in>.