

УДК 338.484.2

Геращенко Олеся Володимирівна

викладач кафедри харчових технологій

Київський кооперативний інститут бізнесу і права

Геращенко Алеся Владимировна

преподаватель кафедры пищевых технологий

Киевский кооперативный институт бизнеса и права

Herashchenko Olesia

Lecturer in the Department of Food Technology

Kyiv Cooperative Institute of Business and Law

**НОВІТНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ**

**НОВЕЙШИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ
ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА УКРАИНЫ**

**NEWEST INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE HOSPITAL OF
UKRAINE**

***Анотація.** Стаття присвячена дослідженню новітніх інформаційних технологій в області готельного господарства. Розглянуто нові інноваційні впровадження в діяльності готелів: технологія Salto, Amazon.*

***Ключові слова:** інновації, інформаційні технології, готельне господарство, технологія Salto, американська компанія Amazon.*

***Аннотация.** Статья посвящена исследованию новейших информационных технологий в области гостиничного хозяйства. Рассмотрены новые инновационные внедрения в деятельности гостиниц: технология Salto, Amazon.*

Ключевые слова: *инновации, информационные технологии, гостиничное хозяйство, технология Salto, американская компания Amazon.*

Summary. *The article is devoted to research of the latest information technologies in the field of hotel management. New innovative innovations in hotel business are considered: Salto technology, Amazon..*

Key words: *innovations, information technology, hospitality, Salto technology, Amazon.*

Постановка проблеми. У сучасних умовах готельні господарства України функціонують в середовищі конкуренції, що вимагає використання інноваційних методів управління. Для готельного господарства інноваційний підхід проявляється, перш за все, в удосконаленні інформаційного забезпечення. Необхідність використання новітніх інформаційних технологій, а також розширення каналів комунікацій є однією із основ необхідного рівня конкурентоспроможності на ринку.

Аналіз останніх досліджень та публікацій свідчить про те, що інновації в готельному господарстві досліджували такі науковці, як Н. Коваленко, Н. Батьковець, О. Паук, Н. Бунтова, Р. Кожухівська, О. Лозова, Т. Ковальчук, О. Калініченко, Л. Гопкало, Л. Тітомир та ін. Однак, проблема новітніх інформаційних технологій в управлінні готельного господарства ще не достатньо досліджена, що й зумовило вибір теми дослідження.

Формулювання цілей статті. Дослідження інформаційних технологій та їх вплив на розвиток готельного господарства в Україні.

Виклад основного матеріалу. Сьогодні інформаційні технології міцно увійшли в наше життя та щоденно його змінюють. Постійно вдосконалюються, розробляються технологічні новинки, які поліпшують

побут людини, наприклад, технологія “розумний дім” - дистанційне керування інфраструктурою житла. Що стосується готельного господарства, то інформаційні технології мають дуже великий вплив адже складно уявити готель в якому не використовується весь спектр сучасних інформаційних технологій - від систем автоматизованого управління службами готелю до програм бронювання номерів в мережі Інтернет.

Розвиток глобальної мережі Інтернет дозволяє підприємствам готельного господарства оперативно працювати зі всіма учасниками ринку готельних послуг [3].

У 2020 році в Західному регіоні України буде проведено XIV спеціалізовану виставку “Готельний та ресторанний бізнес”. Це головна подія для підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Саме тут можна буде ознайомитися із цікавими пропозиціями, останніми новинками у сфері управління готельним господарством. Одним із тематичних розділів виставки буде автоматизація, що включатиме системи управління, безпеки та контролю, телекомунікації, охоронні та протипожежні системи, зарядні установки. Дана виставка є актуальною для розвитку готельного господарства адже новітні інформаційні технології – це не просто “тренд”, а справжня необхідність, яка визначає подальший розвиток бізнесу, а іноді навіть і саме виживання та утримання на ринку.

В Україні щорічно проводяться готельні форуми на яких учасники діляться знаннями, досвідом та новими ідеями в управлінні готельним господарством.

Сьогодні в управлінні готелем набувають популярності такі інформаційні технології: технологія Salto, технології американської компанії Amazon, інноваційна інтелектуальна система управління готелем WeHotel та ін.

Технологія Salto підвищує рівень безпеки в готелях; впорядковує систему доступу різних груп користувачів: гостей персоналу, орендарів

приміщень; підвищує ефективність роботи служб готелю; організовує систему “Лояльності персоналу”; підвищує прибутковість готелю, завдяки зниженню витрат і надання додаткових послуг гостям. Всі ці етапи можна реалізувати на високотехнологічному обладнанні SALTO (Іспанія) - це спеціальні готельні системи енергозбереження та системи визначення присутності в номері [1].

Американська компанія Amazon анонсувала нову програму під назвою Alexa for Hospitality. Система може бути налаштована таким чином, щоб вона містила ключові дані гостя (час виписки або час відвідування ним басейну). Оновлена голосова помічниця дозволяє гостям подавати запит на послуги, такі як купівля товарів, прибирання або обслуговування номерів. Пристрій також можна налаштувати для керування смарт-функціями в готельному номері - термостатами, автоматичними жалюзі тощо. Alexa for Hospitality працює над пристроями Echo, встановленими в номерах, які будуть спеціально підібрані для готелю. Наразі підтримувані пристрої включають смарт-колонки Amazon Echo Dot, Echo та Echo Plus. За допомогою Echo гості зможуть попросити Alexa отримати інформацію про сам готель - наприклад, де розташований фітнес-центр, коли відкритий басейн та інші загальні відомості. Також голосові асистенти надаватимуть можливість замовити сніданок в номер, звернення до консьєржа, замовлення прибирання номерів, контакт зі спа-саленом тощо. У Amazon заявили, що система також буде працювати з існуючими готельними технологіями, включаючи DigiValet, Intelity, Nuvola і Volara. Також помічник відповідатиме за розважальні функції в готелях-партнерах [2].

Інноваційна інтелектуальна система управління готелем WeHotel розроблена на основі новітніх технологій ІОТ. Функції програми: моніторинг і управління пристроями у віддаленому режимі; проста реєстрація гостей через Wechat або користувальницький додаток; повна

інформація про статус номера; бездротова система управління приміщенням, проста в установці, модифікації і обслуговуванні.

Зазначені інформаційні технології є одними з найкращих рішень для об'єктів готельного господарства, удосконалення менеджменту й залучення нових клієнтів.

Впровадження новітніх інформаційних технологій в готельне господарство - це інвестиції в майбутнє. Але можливі ризики після впровадження змушують багатьох керівників відмовитися від автоматизованого управління і продовжувати роботу в старому режимі.

На наш погляд, новітні інформаційні технології є інструментом перерозподілу ідей, капіталу та праці, який визначає головні пріоритети розвитку глобалізованого світу.

Висновки. Таким чином, новітні інформаційні технології є основою інноваційного розвитку в управлінні готельним господарством, які допоможуть підвищити якість обслуговування та правильно систематизувати, аналізувати необхідну важливу інформацію, моніторити роботу персоналу.

Література

1. Технології Salto в системах контролю і управління доступом в готелях. URL: <https://smartsec.com.ua/uk/tehnologii-salto-systemy-kontrolyu-upravlinny-a-dostupom-v-gotelyah/>
2. Amazon представила окрему версію смарт-помічника для готелів. URL: <https://nachasi.com/2018/06/21/amazon-for-hotels/>
3. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : Підруч. для студ. екон. спеціальностей вищих навч. закл. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. К.: КНТЕУ. 2009. 494 с.