

4. Н. П. Рибальченко, Н. В. Намлієва, Г. А. Гарбар Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки. URL : http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2022/32.pdf

5. Діджиталізація XXI століття — як впливають digital-технології на підприємства індустрії гостинності. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/kak-vlijajut-digital-tehnologii-na-predprijatija-industrii-gostepriimstva>

6. Балацька Н., Радкевич Л., Робул Ю., Вдовичена О. Цифрові технології та диджитал-маркетинг: нові можливості для туристичного й готельно-ресторанного бізнесу. URL: https://www.researchgate.net/publication/366711833_CIFROVI_TEHNOLOGII_TA_DIDZITAL-MARKETING_NOVI_MOZLIVOSTI_DLA_TURISTICNOGO_J_GOTELNO-RESTORANNOGO_BIZNESU

7. Система CRM Firmao для Вашої фірми. URL:https://firmao.com.ua/crm.php?n=g&mt=b&ad=&d=c&gclid=Cj0KCQjwn9CgBhDjARIsAD15h0AL0_cWE5nNSTt8WyUC3jTScfKyt10Z51cKN0zJueB0btoDd_OIL34aAkfaEALw_wcB.

ktgrs_yadi@ztu.edu.ua

Ярмолюк Д. І.

асистент

Державний університет «Житомирська політехніка», м. Житомир, Україна

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ ГОТЕЛЮ

Анотація. Готель займає важливе місце в індустрії туризму, широкий і різноманітний характер якого охоплює і елементи, пов'язані з ним секторів індустрії, наприклад харчування, відпочинок і розваги тощо. Сучасні тенденції в економіці й туризмі дають підстави стверджувати, що ринок готельних послуг є достатньо перспективним для інвестування. Головною складовою всієї системи готельних послуг є якість. Якість готельних послуг повинна гарантувати споживачеві задоволення його запитів. Ці властивості формуються в процесі обслуговування в готелі, на всіх його етапах і у всіх ланках.

Ключові слова: індустрія гостинності, готель, сервісна інновація.

Серед величезної різноманітності видів послуг, послуги готельних підприємств передбачають залучення великої кількості капітальних вкладень, що означає можливість інвестованих коштів тільки за умови кількох років прибуткової діяльності. Майже всі готельні підприємства надають чотири групи послуг: розміщення, харчування, відпочинок та побутове обслуговування. Саме через таку різноманітність послуг, їх прийнято поділяти на основні, додаткові та периферійні послуги.

Створення сучасної сервісної інноваційної інфраструктури в готельній індустрії залежить від багатьох факторів: рівня розвитку економіки, політичного та екологічного станів та інших. Країни, що демонструють розвинену виробничу інфраструктуру, характеризуються випереджаючим розвитком сфери послуг і більшими можливостями щодо їх впровадження. А отже, формуються реальні можливості створення глобальної мережі необхідних готельному комплексу послуг, що сприяють його інноваційному розвитку. В цілому, інноваційна інфраструктура в готельній індустрії формує повноцінну базу умов, що спрощують надання послуг і дозволяють їх сформувати вищої якості.

Послідовна розробка сервісного обслуговування в готелі є складним комплексним завданням, результативність якої залежить від якості формування структурної схеми, яка поєднує в собі всі процеси обслуговування у вигляді потоків та взаємозв'язків [8].

При розробці процесу планування та створення сервісного процесу потрібно розмежовувати види діяльності, які реалізуються виключно працівниками готелю та в яких споживач активно залучений та приймає участь.

Структурна схема дозволяє виявити можливості удосконалення обслуговування в процесі зміни конфігурації існуючої схеми готельних послуг, засобом додавання або усунення тих чи тих елементів або методом перепозиціонування послуг для залучення споживачів інших сегментів.

Результатом таких заходів сервісного процесу стало збільшення частки клієнтів, що подорожують з бізнес-метою на 6 % [1].

Доцільно відмітити перспективні напрями управління сервісним обслуговуванням в готельних підприємствах:

- 1) створення активної державної позиції, що направлена на розвиток готельних підприємств за допомогою юридичних та економічних механізмів, які б сприяли розвитку бізнесу та захищали його права;
- 2) допомога у зростанні вагомості готельних послуг у структурі споживання;
- 3) створення адаптивної системи надання кредитів і регіональних гарантійних фондів для відтворення готельної індустрії;
- 4) формування мережі інфраструктурного забезпечення підприємств сфери гостинності.

Таким чином, сфера готельного бізнесу характеризується складними системами взаємозв'язків, що охоплюють ряд сфер економіки, є рушієм становлення сталих ринкових відносин у суспільстві.

Для ефективного функціонування готельного підприємства в сучасному середовищі було розроблено різні значущі інноваційні комп'ютерні технології. Відповідно, цифрові інновації стають стандартом готельного сервісу: автоматизуються і номерний фонд та громадські зони. На сьогоднішній день сучасний готель це місце, де все створено виключно для зручності та комфорту клієнтів. І це можна помітити в таких тенденціях: розвиток мобільних сервісів і додатків для гостей; запуск послуг на основі гаджетів; впровадження технологій для аналітики та безпеки готельного підприємства.

За збір та аналітику різних рівнів даних про відвідувачів відповідають POS-системи, системи цифрової безпеки готелів. Використовуючи цю інформацію, готелі можуть заохочувати постійних клієнтів і робити висновки по поведінку клієнтів і їх перевагах, готувати просунуту аналітику. Системи цифрової безпеки можуть не тільки відстежувати найменші порушення суспільного порядку, але й, наприклад, надавати додаткову інформацію [2, с. 5].

Сьогодні серед підприємств гостинності присутнє впровадження та активне залучення нововведень, які більше стосуються іміджевої складової та не можуть застосовуватись масово. Так, наприклад у китайському Шеньчжень у готелі Pengheng Space Capsules Hotel весь персонал на рецепції замінили роботами. Звісно, це ще не є тенденцією, але подібні технології починають застосовуватись вже достатньо часто.

Використання хмарних технологій стає розповсюдженішим, бо дає можливість замінити локальні сервери, які в свою чергу вимагають постійного обслуговування адміністратором. До того ж хмарні технології дозволяють доступ до бази даних усім, з ким поділились інформацією та надали доступ. Використання хмарних технологій має низку переваг: хмарний сервер обслуговується фахівцями Data-центру; зміна обчислювальних потужностей є програмним і не потребує фізичних дій; доступ до бази даних обмежений тільки правами доступу; швидкість доступу до даних обмежується виключно швидкістю доступу конкретного користувача; безперебійність доступу, оскільки Data-центр має кілька дублюючих каналів зв'язку та джерела аварійного енергозбереження [5].

Набуває поширення використання «штучного інтелекту», це так звані «розумні» номери: налаштовує температурний і світовий режими, перемикає улюблені телепередачі, пригощає напоями, та, навіть, розпізнає десятки мов. Не менш важливу роль штучний інтелект відіграє у підвищенні ефективності діяльності підприємств комунального харчування. Наприклад, логістика кур'єрів дозволяє аналізувати час прибуття кур'єра і дає команду кухні почати приготування страв, щоб закінчити їх прямо до прибуття кур'єра [6].

Технологія блокчейн дозволяє реалізувати оплату за отримані послуги у готелі за допомогою «віртуальних» грошей, а також ідентифікувати клієнта.

SaaS — це система придбання ліцензій програмного забезпечення, за якими готелі набувають ряд переваг: ліцензії оплачуються щомісячно та є можливість зміни змісту оплати вальної ліцензії.

Звісно не можна опустити рекламні технології, які найбільше та найширше розповсюджуються підприємствами сфери гостинності: чат-боти у соціальних мережах, наноблогери та інші помічники. Практично всі підприємства індустрії гостинності так чи інакше стали замишлюватися про використання чатботів для вирішення конкретних бізнес задач. Як правило цю технологію використовують для автоматичних відповідей на часті питання клієнтів; як першу лінію технічної підтримки; консультації через WhatsApp на сайті; проведення опитувань і конкурсів [5].

Технології віртуальної та доповненої реальності стимулюють до покупок подорожей, формують ефект присутності у номері та демонстрацію місцевих переваг за допомогою віртуальної реальності. Поява відкритих програмних продуктів — Application Programming Interface, API. Може ви користуватися для забезпечення інтеграції між різними технологічними системами, які використовуються в готелях. API надає можливість однієї технологічної системи готелю автоматично (тобто без участі співробітників готелю) вступати у взаємодію з іншою технологічною системою та отримати доступ до її функціональності [5].

Цінним нововведенням є аналіз касових операцій, що дозволяє розробляти відео-архів підприємства з журналом обліку операцій. Така новація дає можливість регулярної аналітики порушень та розробки швидкої реакції на такі порушення, навчання персоналу.

Сучасною тенденцією стає аналіз мовних скриптів, що дозволяє аудіозапис розмов персоналу з подальшим аналізом дотримання персоналом норм поведінки та технологій, виявлення кращих практик обслуговування, скорочення витрат обслуговування. Результатом стає зростання ефективності продажів, зростання лояльності та задоволеності клієнтів, зниження витрат на обслуговування без втрат якості, ведення аналітики.

Зручною технологією стає біометрія та розпізнавання особи, що дозволяє ідентифікувати особу клієнта, сканувати при реєстрації, розраховуватись без гаманця, що підвищує швидкість обслуговування клієнтів і формує високий рівень безпеки.

Використання голосових помічників. Голосовий помічник дозволяє клієнту отримувати всю необхідну інформацію про готель, замовляти послуги з номера, дізнаватися інформацію про різні об'єкти (наприклад, фітнес-центрах, басейнах біля готелю), а також зв'язуватися з консьєржем або ресепшном. Також голосовий помічник можна налаштувати для контролю «розумної» техніки: регулювання температури повітря, освітлення, піднімання та опускання жалюзі, відтворення музики та управління ТВ [3].

Аутсорсинг послуг набуває все більшого поширення на підприємствах промисловості гостинності. До переваг даної технології можна віднести: співробітники взаємозамінні, що забезпечує безперервність надання послуг; кваліфікація співробітників зазвичай вище, ніж у середньому по ринку, або тій, що може дозволити собі середній наймач; оплачується тільки вартість послуг, придбання та оновлення програм не стосуються замовника; витрати на оплату послуг йдуть у залік збільшення видаткової бази підприємства індустрії гостинності, що зменшує податки на прибуток [5].

Індустрія гостинності успішно втілює сучасні цифрові технології. Клієнти підприємств індустрії гостинності в даний час мають досить великий досвід використання мобільних пристроїв [2, с. 4].

Ці платформи стали одним з основних каналів комунікації між готельєрами та їх гостями. Цифровий маркетинг стає важливим каналом зв'язку готелю з мережею, що дозволяє виконувати завдання зі збору, обробки, аналізу даних, та дозволяє керівництву підприємств індустрії гостинності краще розуміти своїх клієнтів та успішніше взаємодіяти з ними. Саме інформаційний супровід туристичного бізнесу та використання діджиталізації стає стратегічним ресурсом, що забезпечує підвищення конкурентоспроможності індустрії гостинності.

Розвиток інноваційної діяльності готельних підприємств в Україні відбувається за такими напрямками (рис. 1):

- 1) маркетингові новації спрямовані на задоволення потреб існуючих споживачів та залучення споживачів неохоплених сегментів;

2) запровадження періодичних нововведень, метою яких є зміна якісних властивостей пропонувананих послуг готельними підприємствами та збільшення конкурентних переваг;

3) впровадження інноваційних процесів у сферу готельно-ресторанного бізнесу, що пов'язані з розвитком підприємства, а саме, його структури управління, кадрової політики, підвищення кваліфікації персоналу та раціональної економічної та фінансової діяльності;

4) нарощування геотаргетування передбачає активізацію індивідуальної роботи з інтернет-аудиторією;

5) очікування гостей «Y»-покоління, які захоплюються цифровими технологіями і відповідно, очікують нову якість сервісу. При цьому, гості «Y»-покоління люблять ділитись враженнями і оцінювати обслуговування в мережі Internet та соціальних мережах;

6) пріоритетність еко-готелів із «зеленими» стандартами, яка передбачає залежність закладу від природного середовища, екологічну стабільність, внеском у збереження навколишнього середовища, врахування місцевої культури, дотримання «зелених» принципів для того, щоб відвідувачі були впевнені, що перебували в безпечному не токсичному і енергозберігаючому житті. Інтерес до «зелених» стандартів не виходить з моди, він залишається у свідомості споживачів і стає пріоритетом [4];

7) використання відео при бронюванні онлайн. Сучасному споживачеві вже не достатньо лише світлин готельного номеру, навіть панорамні знімки не задовольняють потреби вимогливого споживача, який прагне побачити все в дрібницях;

8) поширення онлайн-додатків набуває поширення через зростання кількості мобільних додатків і їх інтеграція у повсякденне життя, а разом з нею підвищилося значення онлайн-рейтингів готелів і ресторанів.

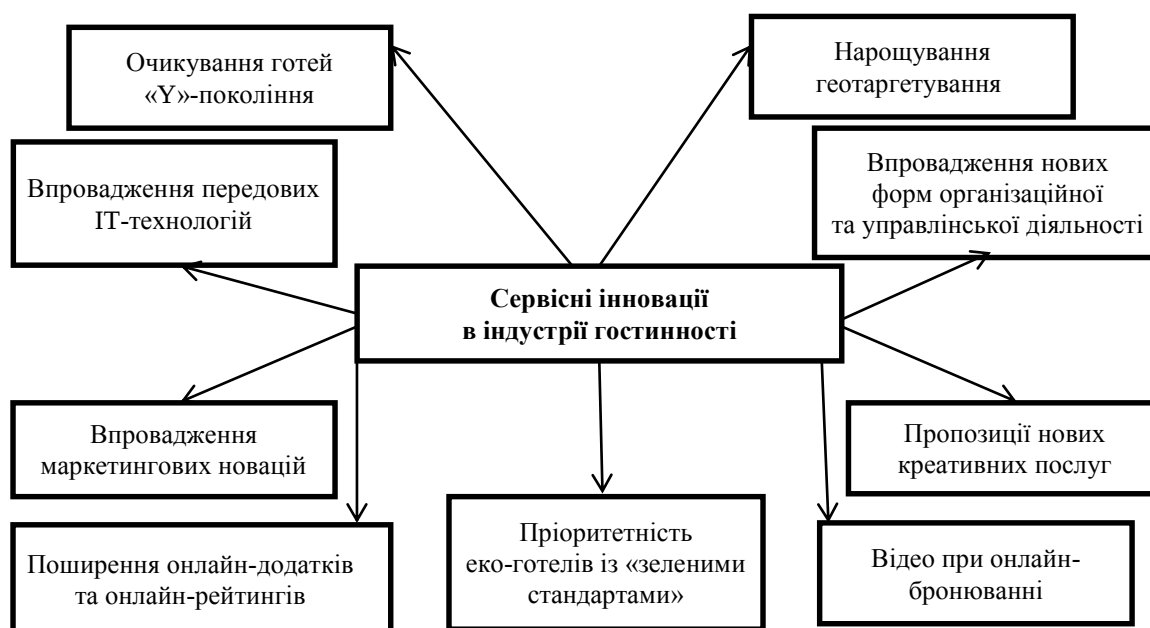


Рис. 1. Напрями впровадження сервісних інновацій в індустрії гостинності

Отже, інновації в індустрії гостинності — це системні заходи, що мають якісну новизну та призводять до позитивних зрушень у галузі. Інноваційний процес отримує своє визнання, через ринок гостинності і ступінь задоволеності клієнта та завдяки ухваленню спільних рішень готельно-ресторанних підприємств з органами управління різних рівнів. Один з основних способів залучення споживачів у заклади розміщення і збільшення свого доходу, полягає в пропозиції йому нових послуг [7, с. 194].

Провівши аналітичний огляд сервісних інновацій автоматизації керування у світових і національних готельних підприємствах, виділено найперспективніші сучасні програми, які дозволяють покращити якість та швидкість обслуговування, а також при цьому спростити роботу персоналу досліджуваного готелю.

Використання сучасних мобільних додатків у готелях — це потужний маркетинговий інструмент, який може вирішити багато місій і задач: створити свій власний імідж, підтримати бренд, завоювати лояльність з боку споживачів, щоб оптимізувати комунікаційні процеси та створити певний інформаційний простір. Сьогодні, в Україні власників пристроїв з операційними системами IOS та Android налічується понад 600 тис. Технологія мобільних додатків — це відносно нова форма інновацій, яка тільки виходить на український ринок готельних послуг, а значить, його можливості, переваги і недоліки використання готельних послуг на внутрішньому ринку є недостатньо вивчені (рис. 2).

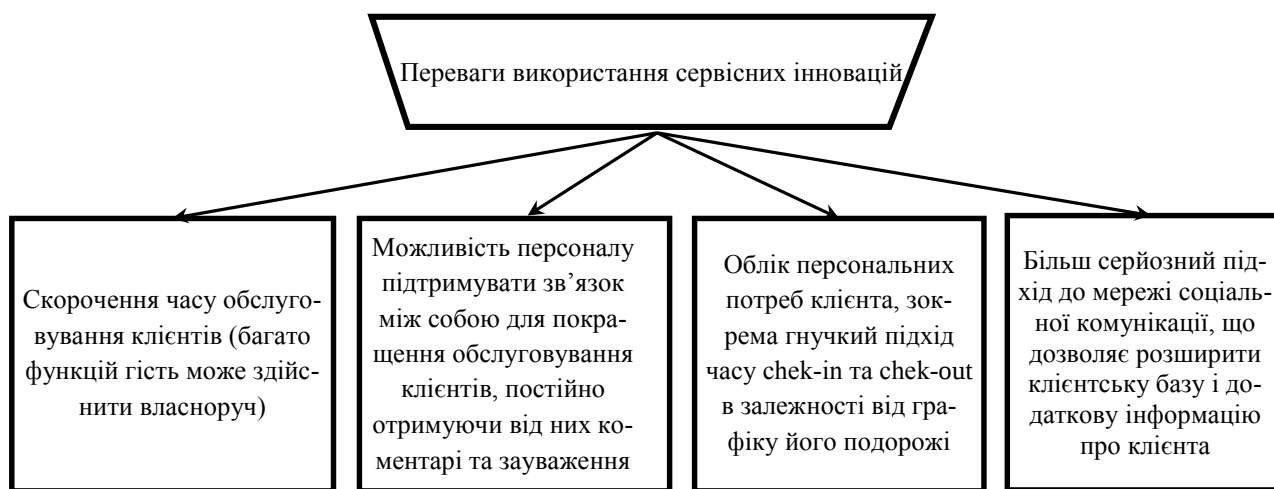


Рис. 2. Переваги використання сервісних інновацій на основі створення мобільного додатку для готельного підприємства

Аналіз і моніторинг інноваційних тенденцій дозволить готельному господарству України іти в ногу з часом, розширювати усі можливі послуги, знаходити нові способи для комунікації з гостями та створювати нові готелі чи інші засоби розміщення, що підвищить туристичну привабливість країни, відповідно і економічну ефективність України.

Література

1. Stutts A. T. Hotel & Lodging Management: An Introduction. USA, 2001. 350 с.
2. Алеєва В. А., Мочалова Ю. Д. Застосування сучасних інформаційних технологій в управлінні бізнесом у сфері туризму. *Бізнес-освіта в економіці знань*. 2018. № 3. С. 3–6.
3. Андреев А. Відвідувачі Нью-Йоркського готелю зможуть спілкуватися з персоналом за допомогою емодзи. *Отель*. 2015. № 40(400). URL: <http://exhibition.pir.ru/digest/1028/>.
4. Геотаргетинг URL: <https://ua.wikipedia.org/wiki/>.
5. Індустрія гостинності: технологічні можливості для МСП. *МНІАП: вебсайт*. 2019. URL: <http://xn--80aplem.xn--p1ai/analytics/Industria-gostepriimstva-tehnologiceskie-vozmozhnosti-dla-MSP/>.
6. Клейман А. А., Бабанчикова О. А. Удосконалення технології продажів туристичного продукту на основі впровадження інноваційних технологій. *Вісник Національної академії туризму*. 2015. № 3(35). С. 20–26.
7. Науковий вісник Ужгородського університету Домище-Медяник А. М., Кляп М. П. Інноваційні процеси в туристичній галузі, 2017 с. 194, С. 189–196.
8. Особливості використання сучасних методів управління змінами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Л. О. Гончар, І. О. Єфіменко, *Ефективна економіка* № 10, 2015. <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6214>