

СТОЛІТТЯ ВИСОКИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Н. С. Любачевська, Т. В. Влодарчик

Національний університет харчових технологій

Двадцять перше століття – ера стрімкого наукового прогресу. Ми вже не можемо уявити своє життя без мобільного телефону, бездротового інтернету та інших новинок hi-tech.

Інноваційні технологічні рішення все частіше застосовуються у сфері гостинності – сучасним постояльцям готелів необхідна більш довершена техніка, ніж будильники та чайники. З предметів розкоші ці винаходи стають необхідним мінімумом. Природно, такі тенденції не можуть не знайти відображення в готельному бізнесі.

Завдяки наявності «розумної» побутової техніки обслуговування гостей здійснюється на найвищому рівні: постояльцям доступно обслуговування в номер, бездротовий доступ до мережі Інтернет, зарядний пристрій для iPod, системи супутникового телебачення, сейфи найрізноманітніших конструкцій, призначені для зберігання цінних речей і паперів, оренда конференц-залу, бізнес-центри, мінібари, системи вентиляції і кондиціонування з пультом управління, сауни з басейном, сучасні душові кабінки, функціональні, комфортні меблі у кожному номері і, звичайно, наявність розваг.

Важливим пунктом роботи європейських готелів стає інклюзивний підхід до кожного гостя, тому останнім часом з'являються «інтелектуальні» готелі. У таких готелях спеціальні системи запам'ятовують переваги клієнта, до найменших дрібниць, наприклад, які канали телебачення він переглядає, яку музику любить слухати, який мікроклімат кімнати для нього більш комфортний, також фіксується температура води в джакузі, температура повітря в номері, тип освітлення та багато іншого.

Так готель *Blow Up Hall (Познань, Польща)* отримав назву «готель електронного мистецтва». Відомий художник Рафаель Лозано-Хеммер створив захоплюючу відео інсталяцію, навколо якої побудовано увесь дизайн

готелю. Як тільки людина входить до приміщення, вона стає одним з персонажів відео, що транслюється у вестибюлі і містить кадри з 2400 встановлених в готелі камер. Тут немає ключів і номерів на дверях, тільки iPhone. Кожному відвідувачеві видається телефон від Apple з технологією розпізнавання, за допомогою якого постоялець може потрапити у свій номер. З iPhone можна зателефонувати консьєржу, вийти в мережу Інтернет і проглянути заздалегідь завантажену туристичну інформацію.

У *Peninsula Hotel в Токіо* до високих технологій підійшли настільки серйозно, що створили департамент "електронних" послуг. У номерах готелю присутнє інтернет-радіо, яке транслює 3000 станцій, амбієнтне освітлення, що дозволяє змінювати стиль і атмосферу приміщення, бездротові телефони Skype, якими можна користуватися на всій території готелю, і, навіть – сушарки для нігтів.

Високі технології використовуються в готелях не тільки для залучення клієнтів і створення для них найбільш комфортних умов, але і в роботі керівного складу та обслуговуючого персоналу. Яскравим прикладом є спеціальний сканер у готелі *Hotel 1000 в Сіемлі*, який при натисканні кнопки аналізує простір кімнати на наявність руху і видає обслуговуючому персоналу сигнал про наявність гостя у номері.

Широкого поширення набувають високотехнологічні екологічні рішення, тепло- і енергозберігаючі системи. Одним із перших у світі отримав золотий сертифікат LEED (Leadership in Energy and Environmental Design - Лідерство в екологічному і енергетичному проектуванні) готель *Montage в Беверлі-Хіллс*. У готелі *Helix Hotel в Абу-Дабі* застосовуються новітні панелі Grow, які кріпляться на зовнішній стороні фасаду і акумулюють енергію сонця та вітру.

Сучасні готельєри використовують кожну можливість, щоб привабити гостей та підвищити свій кокурентний статус на ринку готельного бізнесу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Журавльова С.М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства // Економіка. Управління. Інновації. - 2012. - №2.
2. <http://tourlib.net>
3. <http://www.rusnauka.com>