

УДК: 338.5

**ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ІТ-ТЕХНОЛОГІЙ ЯК ІНСТРУМЕНТУ
ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ
(НА ПРИКЛАДІ М. ТРУСКАВЕЦЬ)**

Тетяна НІКІТІНА, к.е.н., **Анастасія ШИРОБОКОВА** здобувач

Національний університет харчових технологій (НУХТ), м. Київ, Україна

Вступ. Готельні підприємства за для отримання переваг на ринку впроваджують у свою діяльність новітні ІТ-технології надають переваги. **Актуальним** є дослідження впливу інноваційних ІТ-технологій на підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу.

Матеріали та методи. Матеріалом дослідження стали праці вітчизняних та зарубіжних вчених що займаються питаннями впливу ІТ-технологій на конкурентоспроможність готельного підприємства: Н. Влащенко, О. Юрченко, В. Гуцол, Г. Александрова, Е. Волен, У. Кох та ін. Були використані загальнонаукові методи дослідження: наукова абстракція, аналіз, синтез, порівняння.

Результати та обговорення. Підвищення конкурентоспроможності готельного продукту можна досягти впроваджуючи інноваційні готельні послуги і технологій обслуговування. Впровадження ІТ-технологій у сфері гостинності – це застосування інформаційних технологій з метою вирішення нових бізнес-задач, більш ефективного використання наявних ресурсів, досягнення кращого результату роботи підприємств.

У рамках маркетингового дослідження ринку готельних послуг у м. Трускавець було проведено аналіз застосування ІТ-технологій місцевими закладами розміщення. Було виявлено вісім закладів розміщення, що створюють між собою певну конкуренцію, а саме: готель «Rixos Prykarpattya», готель «Moldova Wellness & SPA», дитячий санаторій «Джерело», санаторій «Військовий» (Трускавецький), «Шале Грааль» Апарт-Отель, санаторій «Шахтар», Санаторій «Кристал», Санаторій «Карпати». Кожне готельне підприємство було проаналізоване на наявність і використання ІТ-технологій у своїй діяльності.

Результати дослідження показали, що ІТ-технології не є широко розповсюдженими в цьому регіоні і не задовольняють усі потреби як гостей так і закладів розміщення. В вище зазначених готелях переважно застосовують такі технології як: системи бронювання та резервування; глобальні розподільчі системи; послуги Інтернету; мобільні системи зв'язку; комплексні автоматизовані системи управління підприємством; автоматизоване замовлення послуг; автоматизоване замовлення таксі та трансферу; система електронного ключа; спеціалізовані програмні продукти (мобільний додаток); мапи та навігація. Разом з тим,

відсутні такі послуги як: система безпеки в смартфонах; поселення за допомогою цифрових документів; готельний гід. У санаторіях регіону (за винятком Санаторія «Карпати») представлена незначна кількість IT-технологій.

Тому, за для підвищення конкурентоспроможності та рівня надання сервісу доцільним є впровадження у готелях таких інновацій як IT-технології "Готельний асистент із розширеною реальністю" (HotelAR Assistant) та "Готельний інтерактивний асистент" (Hotel Interactive Assistant, НІА).

Інноваційна IT-технологія для готелів: "Готельний інтерактивний асистент" (Hotel Interactive Assistant, НІА) – це інтегрована система штучного інтелекту та автоматизації, яка надає гостям надзвичайний рівень зручностей та обслуговування, а також сприяє ефективному управлінню готелем. Основні функції НІА включають: персоналізовані відомості та рекомендації; автоматизоване замовлення послуг; віртуальний готельний гід; автоматизоване замовлення таксі та трансферу; система безпеки; аналітика та управління ресурсами; екологічні ініціативи. Система може включати в себе голосове керування, індивідуалізовані поради щодо відпочинку, інформацію про події у готелі чи навколишньому середовищі, а також можливість замовлення послуг безпосередньо через цю систему.

Інноваційна IT технологія для готелів "Готельний асистент із розширеною реальністю" (HotelAR Assistant) - базується на сумісній роботі смартфонів гостей із розширеною реальністю (AR) і виготовленими спеціально для готелів AR-окулярами, які можуть бути доступні для гостей в прокаті або включені у стандартну обслуговування номеру. Інноваційна технологія може надати готелям: віртуальні екскурсії по готелю; мапи та навігація; замовлення обслуговування в номер; підвищення безпеки і контроль доступу; віртуальні екскурсії навколо міста; підвищення рівня обслуговування. HotelAR Assistant дозволяє гостям отримати доступ до вражаючих візуальних ефектів та інтерактивних можливостей. Завдяки AR-технологіям гості можуть переглядати віртуальні тури по готелю, розглядати номери чи загальні приміщення з різних ракурсів ще до прибуття.

Інноваційні IT-технології HotelAR Assistant та Hotel Interactive Assistant, допоможуть готелям підвищити рівень обслуговування, надати гостям більше інтерактивних можливостей та покращити їхній загальний досвід перебування в готелі.

Завдяки цим інноваційним технологіям, гості готелю отримують ряд переваг. По-перше, вони отримують можливість попереднього огляду та вибору оптимальних умов перебування, що робить процес бронювання більш інформативним та персоналізованим. По-друге, ці технології сприяють покращенню обслуговування та забезпеченню більшої самостійності гостей, що робить їхній відпочинок більш комфортним. Нарешті, ці інновації роблять перебування в готелі більш цікавим та захоплюючим, вносячи елемент новизни та інтриги у

звичний готельний досвід. Засоби розширеної реальності та інтерактивні системи також сприяють підвищенню рівня розваг та інформаційної насиченості для гостей. Вони можуть надати доступ до цікавої інформації про місцеві пам'ятки, події та розважальні заходи, що зробить перебування у готелі більш насиченим і цікавим.



Рисунок 1 - Переваги гостей готелю від впровадження ІТ-технології HotelAR Assistant та Hotel Interactive Assistant.

Використання вище зазначених ІТ-технологій у готельному бізнесі надає ряд економічних переваг. Інноваційні системи дозволяють готелям оптимізувати процеси, зменшити витрати на обслуговування та підвищити ефективність управління ресурсами. Це в свою чергу може призвести до підвищення конкурентоспроможності готелю на ринку.

Висновок. Отже, впровадження ІТ-технологій, таких як HotelAR Assistant та Hotel Interactive Assistant, приводить до позитивних змін у готельному сервісі, надаючи гостям нові можливості для зручного та неповторного відпочинку. Також, зазначені технології надають суттєві переваги для готельного підприємства: оптимізують роботу готелю шляхом автоматизації та централізації ключових процесів готелю, таких як бронювання, поселення та виселення, розподіл номерів, виставлення рахунків та управління запасами.

Використання зазначених ІТ-технологій призведе до: скорочення витрат, підвищення доходу та зростання прибутку готелю; скорочення терміну окупності інновацій; швидкого отримання інформації про гостя; зменшення кількості помилок під час роботи; автоматизації та підвищення ефективності роботи готелю в цілому, що в кінцевому підсумку призведе до зростання рівня конкурентоспроможності готелю на ринку.

Нікітіна Т., Широбокова А., НУХТ, м. Київ, Україна Використання інноваційних ІТ-технологій як інструменту підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств (на прикладі м. Трускавець)