СЕКЦІЯ
«МАРКЕТИНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ»

УДК 339.138

Андрейків Оксана, Латюк Олена

Andreykiv Oksana, Latyuk Olena

Тернопільський кооперативний торговельно-економічний коледж

ТЕХНОЛОГІЇ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ КОМФОРТУ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

TECHNOLOGIES TO RAISE LEVEL COMFORT IN THE HOTEL BUSINESS

Вже давно йде мова про те, що у сучасному світі неможливо уявити своє життя без новітніх технологій. Електронні пристрої значно полегшують наше повсякденне життя. Готелі все більше намагаються впроваджувати новітні технології у структури своїх підприємств для підвищення загального рівня комфорту гостей, для полегшення процесу бронювання, прибуття, реєстрації, надання послуг тощо, а також, звичайно, для збільшення кількості прихильників серед туристів та, відповідно, прибутків.

Наразі важко уявити собі готель, в якому тисячі задач з щоденного ведення бізнесу здійснювалися б вручну. Отже, розглянемо сучасні інноваційні технології, що все більше починають використовуватися у засобах розміщення різних країн світу. Сьогодні туристи, що приїжджають до готелів, мають при собі телефони, планшети, комп'ютери тощо. Це змушує готелі інвестувати у кращу і швидшу інфраструктуру Wi-Fi, а також переходити до безоплатної системи. Встановлення бездротової та безоплатної мережі у межах готелю, може сприяти додатковим витратам, проте багато провідних готельних комплексів почали встановлювати Wi-Fi високої щільності, а також надавати можливість підключення з мобільних пристроїв поза кімнатами.

Якщо готель передбачений для проведення різного роду заходів, то надзвичайно важливим є надання вільного та якісного доступу до Інтернету, створення цифрових конференц-залів, служб визначення місцезнаходження в реальному часі та телевізійного інтернет-протоколу, а також усіх супроводжуючих аудіовізуальних засобів та цифрового обладнання. Туроператори починають інвестувати у технології, завдяки яким фіксується все більше персональних даних. Так, при вході у вестибюль біля пункту реєстрації може висвічуватись ім'я приїжджого туриста, а також до бази даних системи обслуговування номерів може бути внесена інформація про харчові уподобання, замовлені послуги тощо. Крім того, швидко набирає популярності концепція «кишеньковий консьєрж», що дозволяє операторам вносити корисну додаткову інформацію про місця розваг на території відпочинкового комплексу, медичні пункти.

Технологія близької комунікації NFC може бути використана для простішого доступу до номерів, ідентифікації гостя в готелі або на курорті, орієнтації реклами на стать та вік, а також для фіксації оцінок від гостей. Інтелектуальні системи доступу до приміщень, дозволяють гостям розблокувати двері, провівши телефоном через блокувальну панель на дверях.

Сьогодні споживачі звертаються до соціальних медіа за відгуками та рейтингами до сайтів. Такі зміни призвели до того, що готельні підприємства почали приділяти велику увагу враженням, які залишають про них гості на подібних сайтах та в Instagram, Twitter та Facebook, щоб залишатися в топі серед інших компаній. Конвергентні локальні мережі можуть стати у нагоді готелям для створення більш розумних будівель, шляхом автоматичного керування освітленням, охолодженням, кондиціонуванням і опаленням та автоматизацією різноманітних комп'ютеризованих послуг.