

DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-277-7-61>

COMPUTER TECHNOLOGIES IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

КОМП'ЮТЕРНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Gurova D. D.

*PhD of Geography, Associate
Professor of Tourist, Hotel
and Restaurant Business Department
National University
«Zaporizhzhia Polytechnic»
Zaporizhzhia, Ukraine*

Гурова Д. Д.

*кандидат географічних наук, доцент,
доцент кафедри туристичного,
готельного та ресторанного бізнесу
Національний університет
«Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна*

Інформаційні технології (або просто технології) відіграють важливу роль у індустрії гостинності та туризму. І клієнти, і компанії можуть отримати вигоду від прогресу в системах зв'язку, бронювання та обслуговування гостей. Технологія забезпечує безперервний зв'язок і оптимізує роботу гостей від бронювання до виписки. Це видно в таких категоріях:

1. Інтернет.
2. Система бронювання.
3. Комп'ютерні системи.
4. Мобільний зв'язок.
5. Внутрішньокімнатна техніка [1].

Інтернет. Інтернет має потужний вплив на гостинність і туризм. Для багатьох компаній і місць досвід починається задовго до прибуття мандрівника – він починається з першого відвідування веб-сайту, коли людина бачить фотографії місця та отримує уявлення про те, чого очікувати. У сфері гостинності та туризму ефективне використання Інтернет-технологій може збільшити дохід. Веб-сайти, блоги, онлайн-реклама, соціальні медіа, онлайн-замовлення та сховища інформації – усе це допомагає переконати клієнтів вибрати місце чи бізнес.

Системи бронювання. Механізми бронювання, які забезпечують легкий доступ споживачам і туристичним професіоналам; системи дозволяють окремим особам робити бронювання та порівнювати ціни. Багато з них, як-от Expedia та Orbitz, доступні через онлайн-інтерфейси. Системи бронювання скорочують витрати для

туристичних компаній, зменшуючи кількість дзвінків і дають мандрівникам більше контролю над процесом покупки.

Комп'ютерні системи. Оскільки багато туристичних підприємств є великими та розрізненими, вони використовують комп'ютерні системи, щоб залишатися на зв'язку. Комп'ютерні системи забезпечують зв'язок між філіями та локаціями, що полегшує процес бронювання та міжкомпанійну політику. Вони також використовуються внутрішньо, щоб підтримувати весь персонал на одній сторінці та полегшувати доступ до інформації, яка може покращити враження від гостей: уподобання гостей, інформація про прибирання та деталі бронювання можуть зберігатися в одній системі.

Мобільний зв'язок. Багато мандрівників беруть із собою в дорогу той чи інший мобільний пристрій зв'язку, будь то планшетний комп'ютер чи мобільний телефон. Щоб інформувати клієнтів про зміни, багато підприємств туризму та гостинності використовують мобільний зв'язок; вони надсилають повідомлення про затримку, пропонують угоди та спонсорують рекламу на основі місцезнаходження. Залежно від типу бізнесу зв'язок може відбуватися, наприклад, через електронні листи, текстові повідомлення або GPS-теги.

Внутрішньокімнатна техніка. Сучасний мандрівник носить із собою численні електронні пристрої, і надійне бездротове підключення до Інтернету займає перше місце в списку для потреб клієнтів. Деякі розкішні готелі надають клієнтам iPad або смартфони для використання під час їх перебування. Гості можуть використовувати веб-додаток готелю, щоб отримати доступ до параметрів обслуговування номерів через інтернет-сайт електронної їдальні або скористатися інтерактивною службою, яка знаходить найближчі ресторани, транспорт чи магазини [1].

До основних проблем впровадження інформаційних технологій в індустрії гостинності та туризму можна віднести високу вартість цих розробок, тривалість процесів навчання персоналу, адаптацію побудованої системи бізнес-процесів підприємств. Небажання керівництва готелю впроваджувати інновації часто пов'язане з високими ризиками інноваційних проектів у готельному бізнесі. Особливо це стосується малих підприємств гостинності.

Проблемою також є складність залучення інвестицій у готельний бізнес. Враховуючи, що терміни окупності реалізації готельного інноваційного проекту можуть бути досить тривалими, а прибуток від них не прямий, а непрямий, оскільки вони часто не дають прямого

ефекту, а лише знижують витрати підприємства, такі інновації не викликають великого інтересу для інвесторів.

Ще однією проблемою впровадження інформаційних технологій у готельний бізнес є неактуальність нормативних документів та законодавчі перешкоди для впровадження інновацій. Трапляється, що поточні інновації не можуть бути використані на підприємстві, тому що вони ще не описані в різних положеннях і правилах, а те, що не описано, часто заборонено використовувати.

Крім того, впровадження сучасних інформаційних технологій в індустрію гостинності ускладнюється рівнем техніко-технологічної складності проектів реалізації. Наприклад, розвиток блокчейн-технологій в індустрії туризму та гостинності пов'язаний з двома проблемами. Перша проблема: інтеграція із застарілими системами. Друга проблема: низька швидкість транзакцій. Наприклад, традиційна система резервування може обробляти 250000 транзакцій в секунду. Менші швидкості просто неприпустимі. Ось чому нам потрібні платформи, які можуть вирішити обидві ці проблеми. Такі платформи можуть слугувати основою для програмування сторонніми розробниками своїх автономних сервісів з урахуванням застарілої системної інтеграції та створення власного токена. Максимальна швидкість, досягнута на платформі, повинна бути не менше 1 мільйона транзакцій в секунду [2].

Клієнти індустрії гостинності вже мають великий досвід використання мобільних пристроїв. Ці платформи стали одним із основних каналів комунікації між готельєрами та їх гостями. Цифровий маркетинг стає ключовим каналом комунікації між готелем і мережею. Водночас лише реалізація завдань постійного збору, обробки, аналізу та агрегування даних дозволить керівництву підприємств гостинності досягти однієї з головних цілей – краще розуміти своїх клієнтів і взаємодіяти з ними.

Література:

1. Role of information Technology in the Hospitality Industry. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/role-information-technology-hospitality-industry> (дата звернення 15.11.2022).
2. Modern information technologies in the hotel business: development trends and implementation issues. URL: <https://www.webofconference/164/09117> (дата звернення 15.11.2022).