

сійному обслуговуванні туристів, в сфері страхування туристів на час поїздки;

– впровадження та використання маркетингових інновацій: створення якісно нових веб-сайтів турфірм.

На впровадження інновацій в туризмі впливає низка чинників, серед них: економічна ситуація в країні, соціальний стан суспільства, національне законодавство, а також міжнародні та міжурядові угоди. Тому причини та передумови інновацій в туристській діяльності в кожній країні відрізняються та мають свою специфіку.

Основою інновацій в туристській галузі є досягнення науково-технічного прогресу. У якості успішних прикладів виступають створення сучасних високотехнологічних комплексів, таких, як 3D-планетарій в місті Пльзень (Чехія). З відкриттям цього незвичайного об'єкту, подібних якому по всьому світу налічується менше десятка, туристський потік зріс майже на 10%.

Іншим успішним прикладом інноваційної діяльності в туристській галузі можна назвати створення інтерактивних та віртуальних музеїв, а також використання QR-кодів в звичайних музеях – це спеціальні мітки, при скануванні яких мобільним пристроєм туристи отримують додаткову інформацію про експонат.

Отже, поняття «інновація» характеризує якісні зрушення в процесі виробництва. Інновації в туризмі слід розглядати як системні заходи, що мають якісну новизну та приводять до позитивних зрушень, забезпечуючи стійке функціонування й розвиток галузі.

БЕЗКОНТАКТНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ: ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Давидов Є.О.

Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент

Сучасний темп впровадження інноваційних технологій диктує нові правила для всіх видів ринку, в тому числі і для готельного. Щороку покращується та стає більш доступним використання нових технологій і механізмів. Розглядаючи безконтактні технології у сфері послуг та розміщення, варто відзначити стрімкий розвиток від примітивних електронних замків систем управління контролю доступу (СКУД) до накопичувальних і дебетних карток для гостей закладу.

Під безконтактними технологіями розуміється використання безконтактних електронних карток (БЕК) з носієм інформації для доступу до готельного номеру або послуг. Електромагнітна картка с чипом почала випростовуватись як засіб відчинення дверей. При заселенні гість

отримував цю картку, до якої вносили короткі дані гостя та номер кімнати. Це дозволило позбутися проблеми габаритних механічних ключів. Проте ця технологія продовжила розвиватись та збільшувати спектр сфер використання.

Поверхні БЕК можуть бути використані як носій додаткової інформації: наприклад, про адресу та години роботи салону, бару, магазину, якогось додаткового сервісу, що надається готелем. Така картка може слугувати і як платіжний засіб на території самого готелю. Це позбавить постояльців від необхідності постійно мати з собою готівку. Тому у системі повинно бути передбачено використання таких типів безконтактних електронних карток (БЕК):

- безконтактні електронні картки типу MIFARE Plus® (стандарту ISO 14443);

- комбіновані банківські платіжні картки з підтримкою стандарту ISO 14443.

Електронний ключ набагато підвищує безпеку і збереження майна постояльців. Навіть якщо в номері проживає не одна людина, а кілька, кожна з них може отримати свій ключ з персональним кодом, який розпізнається охоронною системою. Коли ж гості залишають свій номер, відпадає необхідність здавати ключ. Поширюється практика, коли гість, їдучи, забирає свій ключ з собою на пам'ять, що можна вважати додатковим рекламним фактором.

З погляду безпеки, що безперечно є важливою складовою готельного продукту, використання БЕК у системі контролю доступу надає змогу детально відслідковувати стан номеру. Всі факти відкриття замку (або спроби доступу) завжди фіксуються. У замку є свій годинник, тому він «пам'ятає», хто, коли і скільки разів відкривав двері з точністю до секунди. Це надає змогу готелю вести облік та контроль, а також ефективно встановлення часу і типу картки на випадок крадіжок.

Електронні замки відносять до групи слаботочних систем, які найчастіше живляться від батарейок або акумуляторів. Випадки повного виходу замку з ладу або навмисного його пошкодження (вандалізму) в сучасних готелях вкрай рідкісні.

Існує кілька способів відкривання замка, який не реагує на карту, а саме:

1. Використання спеціального програматора, який є в комплекті поставки всіх систем. Це найправильніший спосіб вирішення проблеми, і він обов'язково повинен бути використаний в першу чергу, але частково він теж зав'язаний на електроніку замку, тому теоретично може і не спрацювати.

2. Використання дублюючого механічного ключа. У цього способу є серйозний недолік - зниження безпеки. Електронні замки придумали щоб позбутися від механічних ключів. Наявність такого ключа – «повернення назад», адже якщо є замкова щілина, то є й можливість відкривання несанкціонованими способами.

3. Метод «грубої сили».

Інтеграція відбувається між автоматизованими системами управління (АСУ) та БЕК. Створювана програмна стиковка систем переслідує одну єдину мету - скоротити час перебування гостя біля стійки розміщення за рахунок того, що порт'є не доводиться дублювати інформацію про гостя в АСУ та системі доступу. Фактично при наявності інтерфейсу всі процедури заселення зосереджуються саме в АСУ. Тобто все спрямовано на ефективне використання часу.

Завдяки інтеграції з банківськими платіжними системами готель має змогу надавати гостю MIFARE карту з чипом (застосування чіпованих карт має перевагу над магнітними – більш складний механізм записування інформації, як наслідок – ускладнення процесу дублюжу, що знижує ризик шахрайства). У перспективі гість зможе завчасно (до прибуття в готель) заповнити форму на сайті, внести реквізити своєї банківської карти та персональні данні, що надасть змогу проводити безготівкові розрахунки, варто лише назвати своє ім'я та прізвище на рецепції.

Ще одним перспективним напрямом удосконалення технології є розробка програмного забезпечення на гаджети та переносні пристрої. Це стосуються девайсів на базі операційних систем AndroidWear та watchOS. Реалізація функції відбувається шляхом зчитування даних з карти за допомогою NFC, та наступної емуляції для використання гаджету як ключа.

Електронні картки MIFARE мають вбудований RFID – електронну програмовану мітку, що реалізується шляхом радіочастотного розпізнавання, звідси – безконтактні технології. Зчитування цієї інформації здійснюється практично будь-яким 13,56 МГц зчитувачем RFID / NFC, який може обробляти картки Mifare. Перевагою цієї технології є мініатюрні розміри фізичні розміри: 3,5 см x 2,8 см із товщиною 6 мм, що дає змогу вбудовувати їх у наручні часи й браслети, а також термін служби до 10 років.

Безперечно використання БЕК пов'язано з глибокою інтеграцією в АСУ та спрямоване на зменшення витрат часу та підвищення якості обслуговування. Перш за все, це орієнтація на бізнес готелі та корпоративний сектор задля автоматизації процесів та економії часу. Дру-

гою можливою сферою застосування в Україні є готельно-рекреаційні комплекси, як засіб комфорту гостей, що відпочивають.

ІННОВАЦІЙНИЙ ПОТЕНЦІАЛ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Василенко Є.С.

Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент

Сучасний розвиток індустрії гостинності спрямований на створення інноваційних технологій, які сприятимуть отриманню якомога більшої кількості клієнтів, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри гостя, формуванню позитивного іміджу підприємства.

На сьогоднішній день немає практично жодного готельного підприємства, яке б не використовувало різні електронні системи управління. Нині основною інновацією у сфері систем електронного управління є система, яка дає можливість співробітникам готелю безпосередньо спілкуватися з користувачем через веб-сервіс. При цьому користувач може отримати повну інформацію про готель, забронювати номер тощо.

Звичайно, існують електронні системи управління рестораном. Для зручнішої роботи ресторанів створили інтерактивне меню. Інтерактивне меню є екраном, вбудованим в стіл, за яким розташовуються відвідувачі. За допомогою меню вони можуть побачити перелік та зображення усіх блюд, які пропонуються в ресторані. Під час очкування замовлення, клієнт має можливість переглянути новини або провести час за простими логічними іграшками.

Серед додаткових можливостей особливо слід зазначити те, що це меню дозволяє замовити таксі до ресторану. Пристрій оснащений 30-дюймовим сенсорним екраном, працювати з яким одночасно можуть декілька осіб і включає вбудовані безпроводні інтерфейси Bluetooth і Wi-Fi. Досвід встановлення подібних дисплеїв існує вже у багатьох ресторанах світу.

Інновацією в ресторанному бізнесі можна також вважати QR-коди. QR-код - це маркетингова інновація - у маленькому квадратику двомірного штрих-коду можна помістити детальну інформацію про ресторан, меню та акції. Також можна ознайомити відвідувачів з сайтом закладу, запросити приєднатися до груп в соціальних мережах і підписатися на інформаційну розсилку.

В умовах безперервних економічних змін інновації стають основним чинником, що сприяє динамічному розвитку і підвищенню ре-