

Оформлений в сучасному офісному стилі спеціальний зал дозволяє проводити наради, презентації та організувати коворкінг. Тут регулярно проводяться майстер-класи, концерти, вечори кіно. До всякого роду свят нерідко влаштовуються тематичні вечірки. Обстановка антикафе «Рівень» дозволяє з комфортом розташуватися тут навіть великій компанії, тим більше, що гостям пропонуються на вибір різні варіанти проведення часу. Кухня авторська – є чай, кава, трав'яні збори, печиво, варення, до того ж – настільні ігри та велика бібліотека. Справжньою фішкою закладу є піаніно, яке ховається за ширмою в окремій міні кімнаті. Тут можна проявити свої таланти у колі друзів.

Таким чином, відвідувачі антикафе можуть самостійно змінювати простір в силу своїх можливостей, бо це вільні простори, які не мають рамок. До цього ж залучаються і самі відвідувачі, що сприяє розширенню аудиторії, не дивлячись на те, що це швидше соціально спрямований проєкт, аніж комерційний.

Антикафе – це соціально спрямований простір, що є необхідним сучасним харків'янам, який дає їм можливість для самореалізації та міської творчості.

### **Список використаних джерел**

1. Sennett R. *Flesh and Stone: The Body and the City in Western Civilization*. New York: W.W. Norton, 1994.
2. Lofland L. *The Public Realm: Exploring the City's Quintessential Territory*. N.-Y., 1998.
3. Oldenburg R. *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community*. 1989.
4. Лефевр А. *Производство пространства / Пер. з фр. І. Стаф. М. : Strelka Press, 2015. 432 с.*

**Радіонова О. М.**, кандидат економічних наук, доцент  
**Ткаченко Я. В.**, студентка Навчально-наукового інституту  
економіки і менеджменту  
*Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова, Україна*

### **СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ СЕРВІСІ**

Сучасне суспільство характеризується швидким розповсюдженням інформаційних технологій і радикальними змінами соціально-економічного життя під впливом цих процесів. Активне впровадження сучасних технологій у діяльність готельних підприємств є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері.

Міграція в хмару – це індустрія готельного сервісу, що почала перехід на хмарні технології. Від економії на операційних витратах до варіантів інтеграції програмного забезпечення і нових інновацій, пов'язаних з новими технологіями – хмарні обчислення пропонують готелям можливості для підвищення

ефективності бек-офісу при низьких витратах на придбання технологій [1]. Це нескладно для нових невеликих готелів, але навіть великі готельні корпорації вивчають, як хмарні технології можуть спростити операції, скоротити потреби в персоналі і поліпшити обслуговування гостей. Проблема, як і раніше, полягає в забезпеченні якнайбільш можливого рівня надійності і безпеки.

Автоматизація послуг за допомогою AI продовжує залишатися тенденцією, яка змінює способи обслуговування гостей. Завдяки досягненням в області штучного інтелекту (AI) готелі шукають нові способи взаємодії з гостями в цифровому форматі, звільняючи персонал готелю для роботи над іншими завданнями [2]. Це також покращує враження від подорожі, оскільки мовні відмінності можуть бути усунені, забезпечуючи чітке спілкування з туристами, звідки б вони не приїхали. Створення реалістичного людського досвіду було проблемою для розробників в минулому, але воно розвивається з кожним днем. У той час, як багатьох людей відштовхує ідея спілкування з програмним забезпеченням, яке може розуміти мову і легко реагувати, настає день, коли різницю між справжньою людиною і комп'ютером буде неможливо відчутти.

Інтегровані гостьові додатки, поширеність зручних програм-додатків для смартфонів є ще однією тенденцією,. Так, в наш час все ще існує бюрократія, і інколи навіть в готельному сервісі її не уникнути, а гостьові додатки для персональних мобільних пристроїв – природне місце для розміщення всіх цих функцій. У грамотно розробленому додатку поєднується все: від повідомлень про угоди до готельних послуг і програм лояльності. У більшості готелів вже є мобільні додатки, і до них додаються нові функції кожен день. Та й інноваційні розробники, що працюють в індустрії готельного сервісу, пропонують цікаві можливості, які можна інтегрувати в ці готельні додатки. Деякі найбільш відомі в світі готелі вже почали досліджувати нові способи створення унікальних, персоналізованих вражень для своїх гостей на мобільних пристроях. Зрештою, готель з по-справжньому інтерактивним досвідом буде сповнений дуже щасливих, повних сил гостей.

Відмова від дотику передбачає, що, якими б важливими не стали автоматизація і самообслуговування, пандемія висвітлила необхідність переглянути те, як гості можуть взаємодіяти зі зручностями. Датчики руху, які вмикають світло, голосове управління приладами, удосконалення пристроїв IoT (Інтернету речей) та обробка природної мови (NLP) надали готелям і обслуговуючим їх розробникам інструментарій, що дозволяє пов'язати ці нові технології з їх інтегрованими гостьовими додатками, що забезпечують футуристичні враження. Вже існують функції, наприклад, цифрові ключі від номера, які дозволяють гостям відкривати двері за допомогою своїх телефонів, що неабияк приваблює гостей. Зменшення контакту з часто використовуваними інтерфейсами дозволяє гостям залишатися в безпеці, а обслуговуючий персонал швидше дезінфікувати і готувати кімнати [2]. Все це також може бути інтегровано в систему зв'язку готелю, що дозволить адміністративному персоналу краще бачити, що відбувається в готелі. Оскільки ці пристрої працюють злагоджено, піклуючись про гостей і прискорюючи обслуговування,

з'являються нові можливості для укомплектування персоналом, налаштування та експериментального дизайну.

Бездротові мобільні пристрої для персоналу – це популярний в сфері готельного бізнесу та інших галузях в Європі, SIP-DECT (телерадіозв'язок з декількома базами), що являє собою альтернативу VoWLAN і радіомережам, які забезпечують мобільність. Він починає привертати увагу і в інших країнах світу, наприклад, в Індії [3]. Багато встановлених SIP-DECT по всьому готелю надають працівникам мобільні функції, які зазвичай можна знайти у фіксованій мережі, без прив'язки їх до конкретних місць. Оскільки обслуговуючий персонал готелю, наприклад, покоївка, консьєрж та інші, часто бувають в дорозі, SIP-DECT природним чином підходить для готелів. Завдяки відносно низькій вартості в порівнянні з альтернативами, простоті розгортання і якості голосового зв'язку, така технологія готова до широкого поширення та розвитку.

Геолокаційні служби передбачають можливість зрозуміти, де знаходяться співробітники та гості готелю в будь-який момент часу, створюють всілякі можливості для поліпшення вражень гостей – від надання послуг гостям, де б вони не знаходилися в готелі, до більш ефективної роботи персоналу, сервісних заходів і більш швидкої передачі номерів. Деякі функції визначення місця розташування співробітників вже доступні з використанням технологій SIP-DECT [3], але це тільки початок. Аналіз геолокаційних даних – категорія, яка потребує глибокого детального вивчення, адже говорячи про геолокаційні служби ми зачіпаємо тему конфіденційності.

Технологічні зали – це ультрамодний та мега технологічний бізнес-центр, місце, де гості можуть вийти зі своїх номерів, але при цьому мати доступ до Wi-Fi, щоб розслабитися або попрацювати. Випадки використання технологій в готельному сервісі, здається, ростуть з кожним роком, і досвідчені готельні компанії перетворюють ці бажання гостей в стильний «напівсуспільний» простір, де гості можуть користуватися технологією мережі на своїх умовах. Багато гостей навіть починають включати такі технології в свої критерії онлайн-пошуку готелів, тому готельний бізнес, у якого їх немає, може в кінцевому підсумку виявитися в невігідному стані.

Приміщення для зустрічей з самообслуговуванням – сучасний простір для зустрічей, що еволюціонував. Це вже не столи, стільці і красиві сервірувальні візки. Сучасні зустрічі проводяться з використанням технологій. Діловим людям необхідно проводити мультимедійні презентації та проводити відеоконференції з віддаленими учасниками – іноді і те, і інше одночасно.

А для марафонських зустрічей клієнти хотіли б мати доступ до таких послуг, як харчування, з мінімальними перервами. Перш за все, розумні готелі знають, що їм потрібно, щоб ці простори були максимально зручними для користувачів. Аудіо- та відеозали минулого, які вимагали відданих інженерів, більше не підходять. Необхідно зазначити, що бізнес-потреби такого роду не обмежуються конференц-залами в стилі залу засідань, не потрібно втрачати важливу частину загальної картини – бізнес-клієнти все частіше просять використовувати передові технології в бальних залах і залах для заходів [4].

Завдяки опитуванню гості можуть багато розповісти про свої враження від готелів, але не завжди говорять це вам безпосередньо. А в готельному бізнесі, де чутки і онлайн-огляди з кожним днем мають все більший вплив, це одна з причин, по якій все більше і більше готелів почали інвестувати в інструменти соціального прослуховування. Ці інструменти дозволяють готелям дізнаватися про бажання, потреби, бажання, скарги гостей та багато іншого – і відразу ж включитися в розмову, якщо це має сенс. Деякі інструменти навіть дозволяють стежити за конкурентами. Інтернет – це скарбниця бізнес-аналітики, якщо знати, як шукати.

Нові можливості отримує і прогностична аналітика. У міру додавання нових технологій для покращення якості обслуговування гостей програмне забезпечення та пристрої будуть надавати все більше і більше даних про те, як гості взаємодіють з персоналом і зручностями на території готелю. По тому, коли вмикається світло або телевізор, персонал може дізнатися, о котрій годині гість прокидається. Завдяки мобільному додатку на пристроях і датчикам IoT (Інтернету речей) по всьому готелю співробітники можуть знати, скільки часу потрібно, щоб дістатися з будь-якого номера до вестибюлю. Ці профілі можна зберігати і відстежувати гостей по мірі їх переходу від номеру до об'єкта, адаптуючи їхній досвід до більш послідовного, незалежно від того, де вони зупинилися.

У міру просування в майбутнє стає ясно, що більш широкі теми, що впливають на індустрію готельного сервісу, – це ефективність комунікації і масовість налаштувань. Від інтегрованих хмарних комунікацій до безконтактних інтерактивних послуг – потенціал готельного сервісу по кардинальних змінам в обслуговуванні гостей ніколи не був настільки очевидний, як сьогодні. В умовах обмеженої кількості поїздок і скорочення заповнюваності, викликаного глобальною кризою, ці досягнення своєчасні і необхідні для довгострокового успіху готельної індустрії.

### **Список використаних джерел**

1. Prabhash Bhatnagar. Advantages Of Cloud Computing For Hotel Industry. URL: <https://www.hotelogix.com/blog/2020/01/13/advantages-of-cloud-computing-for-hotel-industry> (дата звернення: 05.02.2021).
2. Maruti Techlabs Articles. How is the Hotel Industry using AI to provide an awesome User Experience? URL: <https://marutitech.com/hotel-industry-ai-awesome-user-experience> (дата звернення: 01.02.2021).
3. Saagar Panchal, Founder & CEO, Hireavilla Hospitality Pvt. SIP DECT and its Uses in the Hospitality Industry. URL: <https://www.digitalfirstmagazine.com/sip-dect-and-its-uses-in-the-hospitality-industry> (дата звернення: 01.03.2021).
4. Donna M. Airoidi. BTN Business Travel News. Hotels Add New Meetings Sanitization Protocols. URL: <https://www.businesstravelnews.com/Meetings/Hotels-Add-New-Meetings-Sanitization-Protocols> (дата звернення: 01.02.2021).