

Гуров М.Д.

АВТОМАТИЗАЦІЯ ГОТЕЛІВ ЯК ЗАПОРУКА ЇХ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

Інновації, особливо високотехнологічні, багато в чому диктуються вимогами сучасної індустрії гостинності. Сьогодні інноваційні технології в готельному бізнесі не просто «модний апгрейд», а справжнісінька необхідність, що зумовлює подальший розвиток бізнесу, й іноді навіть і саме виживання та утримання частки ринку.

Як покращити роботу готелю? Цим питанням задаються багато готельєрів, які розуміють реальний рівень конкуренції на ринку цих послуг. І інновації у готелях, особливо сучасна автоматизація, залишаються однозначною відповіддю на таке запитання. Використання технологічних можливостей у роботі готелю, у покращенні продажу його номерів та інформаційному просуванні самого бренду в мережі Internet – вже не нововведення, а інструмент за виживання та просування бізнесу, що відповідає духу часу. Тому, задаючись питанням про те, як покращити роботу готелю, починати слід однозначно з його автоматизації.

Поєднуючи в собі нові технології виробництва послуг у готельному бізнесі та маркетингові інструменти комунікації з цільовою аудиторією та просування торгової марки, системи управління готелем здатні за лічені місяці максимально покращити показники відвідуваності точки розміщення та продажу її номерів, у тому числі прямих продажів з готельного сайту.

Сучасні інтернет-технології в готельному бізнесі практично прибирають усі межі, роблячи номерний фонд та послуги готелю доступним для бронювання буквально кожному жителю планети, який має доступ до «світового павутиння».

Для досягнення успіху будь-який готель має враховувати потреби своїх постояльців та якісно їх задовольняти. Для готелів це насамперед швидке заселення без довгих бюрократичних процедур, а також можливість забронювати заздалегідь номер з будь-якої точки світу. Впевненість у тому, що зможеш приїхати – і одразу відпочивати. Мінімум складнощів при подальшому обслуговуванні, гнучкість умов та легкість оплати послуг.

Необхідність задовольняти запити клієнтів накладає ряд вимог до персоналу, процедур обслуговування, сервісу та термінів, і тільки автоматизація роботи готелю дозволяє тримати все це під контролем і досягати потрібного рівня якості.

Інноваційні технології в готелі – це сучасні багатофункціональні сервіси, здатні виконувати безліч завдань, характерних саме для такого виду бізнесу, як готельний.

Література:

1. Кравець О. Інноваційні процеси і їх вплив на ефективність діяльності підприємства: Частина 1. - К.: НМЦ «Укоопосвіта», 2016. – 184 с. – С.140-143.
2. Шаповалова О. М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О. М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. –2013. – N 16. – С. 224-228.

Робота підготовлена під керівництвом доц. кафедри РГтаТБ Антонової О.В.