

Навчально-науковий інститут торгівлі, обслуговуючих технологій та туризму

Кафедра туризму, готельної і ресторанної справи

Кашинська Олена Євгенівна 096 704 73 17

kashinskaya11061987@gmail.com

Кашинська О. Сучасні тенденції розвитку та впровадження інновацій в готельно-ресторанні підприємства в умовах пандемії COVID-19 / О. Кашинська // Підприємництво, торгівля: теоретичні підходи та практичні аспекти розвитку : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Старобільськ, 26-27 листопада 2020 року). – Харків : Вид-во Іванченка І.С. : Харків, 2020. – С. 46 – 48.

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІ ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19

О.Є. Кашинська,
доцент кафедри туризму,
готельної і ресторанної справи, к.п.н.,
Державний заклад «Луганський національний
університет імені Тараса Шевченка»,
Україна, м. Старобільськ

Індустрія готельно-ресторанних послуг є конкурентозалежною, а тому повинна слідкувати за останніми тенденціями гостинності, щоб забезпечити клієнтів тим, чого вони хочуть і очікують. Однак потреби та пріоритети клієнтів також змінилися завдяки COVID-19, що значною мірою вплинуло на готельно-ресторанну справу в усьому світі. Готельні та ресторани підприємства вимушені вести боротьбу за виживання в умовах карантинних обмежень, які також внесли свої корективи в появу відповідних новацій у підприємствах готельно-ресторанної галузі. Тому вивчення сучасних тенденцій розвитку інновацій у готельно-ресторанній справі в умовах пандемії COVID-19 є наразі актуальним.

Окрім сучасних технологій та теорій бізнесу, зміни поведінки, запитів, потреб споживачів через пандемію коронавірусу, на формування тенденцій в інноваційній складовій діяльності підприємств готельно-ресторанної галузі чи тенденцій гостинності в новітніх умовах впливають також карантинні обмеження, зумовлені розповсюдженням COVID-19.

Розглянемо детальніше інновації в готельно-ресторанній справі, які з'явилися як реакція на пандемію та відповідні зміни в поведінці клієнтів.

1. Безпека та гігієна. Існує низка тенденцій в готельно-ресторанній галузі, які можна описати як такі, що пов'язані з безпекою та гігієною, і вони стали особливо важливими із появою COVID-19, оскільки світ пристосовується до вірусу та намагається стримувати його розповсюдження. Важливо, щоб ці концепції були пріоритетними для готелів, ресторанів, барів та кафе [1].

Заходи, що стосуються безпеки та гігієни, включають у себе: наявність антисептичних засобів для рук, посилене прибирання місць, де будуть знаходитись клієнти, впровадження політики, пов'язаної з носінням масок чи інших захисних засобів, та забезпечення дотримання правил соціального дистанціювання. Будь-які спеціальні правила потрібно чітко пояснити заздалегідь і дотримуватися їх, щоб люди почувались у безпеці.

2. *Безконтактні платежі.* Наразі відбувається зменшення готівкових розрахунків у суспільстві, безконтактні платежі – один із найбільших прикладів цього. Поява таких речей, як Apple Pay і Google Pay, дає можливість економити час на сортуванні готівки або введенні PIN-коду, позбавляє потреби мати гаманець, а також мінімізує контакт з вірусами, бактеріями, що можуть знаходитись на поверхні грошей, терміналів тощо. Надання можливості безконтактних платежів наразі розглядається як необхідність, а не як розкіш.

3. *Голосовий пошук і голосове управління.* Застосування голосового пошуку стає все більш поширеним серед клієнтів, які шукають та бронюють готелі та ресторани, тому готельно-ресторанній галузі потрібно реагувати на цю зміну поведінки та робити чітку спробу аквізиції цих клієнтів. Це означає розробку та впровадження чіткої структури вмісту веб-сайту, щоб він належним чином відображався в результатах голосового пошуку [2].

Крім цього, голосове управління може використовуватися для керування пристроями в готельному номері. Наприклад, розумні колонки надають гостям відповіді на запитання, а також можуть відповісти на голосові запити на увімкнення світла та пристроїв у приміщенні. Це зменшує кількість поверхонь, яких гості торкаються.

4. *Покращення доставки їжі додому.* Ключовою частиною управління готельно-ресторанною справою в епоху COVID-19 є пошук нових інноваційних способів вразити клієнтів. Доставка їжі та напоїв здійснюється безконтактно, пропонуються додаткові послуги (свічки, квіти), безкоштовну їжу або QR-коди зі списками відтворення Spotify, набір продуктів з детальною інструкцією для приготування страв [1].

Звичайно, доставка їжі ресторанами виробляє більше відходів, тому підприємства повинні подбати про використання відповідної упаковки, яка може бути етично утилізована.

5. *Автоматизація готелів та ресторанів.* Даний процес займає головне місце в списку тенденцій готельно-ресторанної справи, а робототехніка є новітнім прикладом цього подальшого розвитку. Готелі та ресторани використовують роботів для привітання клієнтів, надання інформації про послуги та виконання операцій з безпеки, що максимально зменшує тісний контакт з людьми.

6. *Чат-боти* використовуються для швидкого реагування на запити клієнтів, коли персонал недоступний, усуваючи тривалі очікування та надаючи швидкі, розумні відповіді на запитання. Такі чат-боти також можуть збирати інформацію та передавати її відповідному персоналу [2].

Наразі збільшилась кількість запитань, які виникають у клієнтів щодо коронавірусу та обмежень, що діють у готелях та ресторанах. Чат-боти зможуть відповісти на найважливіші питання за лічені секунди, допомагаючи знизити рівень стресу для всіх сторін.

7. *Тури з віртуальною реальністю та доповнена реальність*. Віртуальна реальність посідає одне з перспективних напрямів інноваційних технологій у готельно-ресторанній справі, забезпечуючи потенційним гостям готелю чи відвідувачам ресторану можливість ознайомитись з підприємством, зрозуміти наявні можливості не виходячи з власного будинку. Це може мати вирішальне значення для переходу цих людей від стадії планування до фактичного здійснення візиту. Веб-характер сучасних віртуальних турів передбачає легку доступність на багатьох пристроях. З прикладом подібного веб-туру можна ознайомитись за посиланням [3].

Технологія доповненої реальності багато в чому схожа на технологію віртуальної реальності, але замість того, щоб створювати нове цифрове середовище для користувачів, вона займається покращенням реального середовища за допомогою графічних або інформаційних накладок.

Додатки з доповненою реальністю можуть бути розроблені таким чином, щоб користувачі могли спрямовувати свій телефон на ресторан і переглядати меню, відгуки чи час роботи. Готелі та інші типи розміщення також можуть використовувати доповнену реальність для надання інтерактивних туристичних інформаційних карт в межах своїх об'єктів або для створення цікавих можливостей для створення контенту клієнтами [4].

8. *Мобільна послуга реєстрації* дає можливість зменшити потребу в контакті персоналу з клієнтами, що є особливо важливою концепцією в контексті пандемії COVID-19 щодо стримування даного вірусу, та прискорить процес обслуговування. Готелі надають клієнтам доступ до програми на власному веб-сайті, що через QR-код відкриває двері готельного номера.

9. *Розумний готель* – це готель, який використовує пристрої з підтримкою Інтернету для керування процесами в готельному номері (програми, що вмикають телевізор, світло, дозволяють гостям керувати опаленням або кондиціонером зі свого телефону). У багатьох випадках розумні кімнати також автоматично регулюють яскравість лампочок або температуру радіатора, щоб підтримувати оптимальні умови проживання [5].

Як бачимо, сучасні тенденції розвитку та впровадження інновацій в готельно-ресторанній підприємства в умовах пандемії COVID-19 пов'язані із мінімізацією контактів персоналу з клієнтами через створення віртуального середовища спілкування та технічних можливостей використання смартфона.

Зауважимо, що ситуація з пандемією показує на скільки готельно-ресторанна галузь повинна бути гнучкою до умов, що виникають, і, відповідно, персонал має бути готовим адаптуватись до змін та викликів, що стоять перед ними. Це підтверджує пріоритетність формування «soft skill competencies» («м'яких» компетенцій) над «hard skill competencies» («твердими» компетенціями) під час підготовки фахівців готельно-ресторанної справи.

Перелік посилань

1. Hospitality Trends: The Latest Trends in The Hospitality Industry. Режим доступу: <https://www.revfine.com/hospitality-trends/> (дата звернення: 23.10.2020).

2. 11 Latest Hotel Industry Trends to Focus on for your Hotel's Growth. Режим доступу: <https://www.ezeeabsolute.com/blog/hotel-industry-trends/> (дата звернення: 30.10.2020).

3. 360 Virtual Tour for Holiday Inn Express Adelaide. Режим доступа: https://www.youtube.com/watch?v=Lyg73o8JHdA&feature=emb_logo&ab_channel=MoodStudio-VirtualRealityTours%2C360Videos%2C3DProductConfigurators (дата звернення: 25.10.2020).

4. Hotel trends: The biggest indicators in the hotel and hospitality industry. Режим доступа: <https://www.siteminder.com/r/hotel-trends-hotel-hospitality-industry/#:~:text=Smart%20hotels%2C%20sustainable%20hotels%2C%20robot,trends%20that%20had%20staying%20power> (дата звернення: 01.11.2020).

5. Hollander J. 101 Hotel Trends You Need to Watch in 2021 & Beyond / Jordan Hollander. Режим доступа: <https://hoteltechreport.com/news/100-hotel-trends#> (дата звернення: 15.11.2020).