

СУЧАСНІ ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ

MODERN INNOVATIONS IN THE HOTEL INDUSTRY

УДК 338

<https://doi.org/10.32843/infrastruct48-28>**Климчук К.М.**

магістрант кафедри
готельно-ресторанної справи
Національний університет
харчових технологій

Сильчук Т.А.

д.т.н., доцент, професор кафедри
готельно-ресторанної справи
Національний університет
харчових технологій

Klymchuk Katerina

National University of Food Technologies
Sylchuk Tetiana

National University of Food Technologies

У статті проаналізовано сучасні інновації в готельній індустрії. Досліджено впровадження інтерактивного телебачення в управління готелем. Проаналізовано наявні приклади впровадження цієї інновації у світі та в Україні. Визначено перспективи її розвитку. Розглянуто світові компанії, які надають послуги інтерактивного готельного телебачення. Визначено характерні особливості функціонування готелю, який має функцію інтерактивного телебачення. Розглянуто основні можливості та переваги найсучасніших технологій інтерактивного телебачення з представлених на ринку. Досліджено набір функцій інтерактивної системи, призначених для вирішення багатьох завдань в управлінні готельним підприємством. Визначено, за яких умов підприємству можна отримати додатковий дохід від системи інтерактивного телебачення. Підсумовано переваги впровадження інновації в управління готелем та переваги для адміністрації готелю і клієнтів.

Ключові слова: інновація, інтерактивне телебачення, готельний бізнес, сучасний готель, управління.

В статье проанализированы современные инновации в гостиничной индустрии. Исследовано внедрение интерактивного телевидения в управление отелем. Проанализированы существующие примеры внедрения этой инновации в мире и в Украине. Определены перспективы ее развития. Рассмотрены мировые компании, которые предоставляют услуги интерактивного гостиничного телевидения. Определены характерные особенности функционирования гостиницы, которая имеет функцию интерактивного телевидения. Рассмотрены основные возможности и преимущества современных технологий интерактивного телевидения из представленных на рынке. Исследован набор функций интерактивной системы, предназначенных для решения многих задач в управлении гостиничным предприятием. Определено, при каких условиях предприятию можно получить дополнительный доход от системы интерактивного телевидения. Определены преимущества внедрения инновации в управление отелем и преимущества для администрации отеля и клиентов.

Ключевые слова: инновация, интерактивное телевидение, гостиничный бизнес, отель, управление.

The article analyzes modern innovations in the hotel industry. The growth of competition in the hotel industry requires the use of innovative methods of personnel management, material resources, information, the introduction of infrastructure and technological and other innovations in the activities of hotel enterprises. One such innovation is the introduction of interactive hotel television. The existing examples of implementation of this innovation are analyzed. The world companies that provide interactive hotel television services are considered. Attempts to introduce interactive television in hotels around the world and in Ukraine have been studied. The advantages and disadvantages of these implementations are identified. The features of functioning of the hotel which has the function of interactive television marketing are determined. Prospects for its development are identified. The main opportunities and advantages of the most modern technologies of interactive television from those presented on the market are considered. A set of functions of an interactive system designed to solve many problems in the management of a hotel enterprise has been investigated. The main functions of the interactive system are given: promotion of the hotel brand and its offers with the help of a welcome video channel; workflow optimization using a real-time tracking platform and centralized management; facilitating consumer access to entertainment and information; guest service through access to programs; easier to provide special content with a customized user interface; personalized service from registration to eviction; improved customer service through easy access to valuable real-time information. We researched for which hotels interactive television technology was developed. It is determined under what conditions the company can get additional income from the interactive television system. It is argued why at this stage of development of hotel enterprises it is advisable to focus on the introduction of this innovation. The advantages of introduction of innovation in hotel management and advantages for hotel administration and clients are summarized.

Key words: innovation, interactive television, hotel business, modern hotel, management.

Постановка проблеми. Готельні підприємства України в сучасних умовах функціонують у середовищі багатовимірної конкуренції, за якої ефективно господарювання залежить від своєчасного впровадження інновацій. Зростання конкуренції у сфері готельного господарства вимагає використання інноваційних методів управління персоналом, матеріальними ресурсами, інформацією, впровадження інфраструктурних і технологічних та інших інновацій у діяльність готельних підприємств. Однією з таких інновацій є впровадження інтерактивного готельного телебачення.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Інтерактивне телебачення як інновацію досліджували фахівці різних галузей. В останні роки цю інновацію почали впроваджувати в управління

готелями по всьому світі: в готелі Peninsula Hong Kong впроваджено одну із систем інтерактивного телебачення. За словами Інгвара Херланда [1], генерального директора Peninsula Hotels, настройки системи повністю встановлені біля ліжка і за столом для зручного використання клієнтами планшетного пристрою. Меню є на п'яти мовах, також планується запустити ще шість. Відвідувачу, підключеному до мережі, досить на власному планшеті зайти в додаток, за допомогою якого він може викликати менеджера, консьєржа, прибиральницю, інші технічні служби. На величезному пласкому екрані можна подивитися Vue-Ray-диски, будь-який з 90 міжнародних ТВ-каналів, послухати будь-яку з 450 інтернет-радіостанцій, подивитися фільми в HD-якості і навіть у

3D [1]. В готельних номерах Aloft Cupertino (мережа Starwood) вся техніка орієнтована на Apple. Гості, заходячи в номер, підключають свої пристрої на iOS до мережі Apple TV, і їм відразу доступні на екрані телевізора їхні аудіо- та відео плей-листи, а також демонстрація фотографій із домашньої колекції [1].

У 2016 році у готелі Hyatt Regency Kyiv 5* встановлена система інтерактивного готельного телебачення Quadriga, але якість мовлення аналогової головної станції не досить відповідала сучасним вимогам до якості, гнучкості управління, і необхідність заміни аналогової головної станції телебачення на цифровий IPTV станцію була очевидною [4].

Перед RCI Consulting також було поставлено завдання розробити і впровадити концепцію ТВ-системи, яка дає змогу віддалено оперативно змінювати перелік і кількість трансльованих ТВ-каналів (без установки в готелі додаткових пристроїв). Готель Hyatt Regency Kyiv надав список із понад 50 найменувань бажаних базових ТВ-каналів. З метою мінімізації витрат на організацію прийому ТВ-каналів фахівцями RCI Consulting було прийнято рішення організувати прийом із декількох джерел – DVB-T2, з супутника і у телеком-провайдері [4].

Постановка завдання. На сучасному етапі застосування інтерактивного телебачення в управлінні готелем не враховані особливості такого впровадження, а також можливості його застосування у більш масштабних цілях. Також ця інновація потребує постійної підтримки на готельному ринку України шляхом переймання іноземного досвіду. Не висвітлено перспективи розвитку та конкурентоспроможність готельних підприємств України із впровадженням інтерактивного телебачення. Актуальним нині є розкриття поняття інтерактивного готельного телебачення, можливість його впровадження в управління сучасним готелем, аналіз перспектив розвитку цієї інновації та її переваги.

Виклад основного матеріалу дослідження. *Інтерактивне готельне телебачення* – це сервіс, який допомагає просувати всі основні та додаткові послуги, покращувати конкурентоспроможність та імідж готельного підприємства.

Ще 7–10 років тому готелі надавали виключно послуги з проживання. Сьогодні ж, у вік розвитку технологій та Інтернету, гості бажать швидко отримати інформацію про сферу розваг, бездротовий вихід у всесвітню мережу, замовити таксі по місту. Миттєво – адже оперативність в готельній сфері є вирішальною під час вибору, наприклад, номера або додаткової послуги.

Рішення для готелів – це комплекс систем інтерактивного телебачення і не тільки, спрямований на спрощення процесу взаємодії гостей із персоналом.

Багато готелів та готельних комплексів помічають необхідність переобладнання номерів і впровадження новітніх електронних технологій, без чого просто немислимий сучасний світ. Якщо до недавнього часу, як відзначають провідні фахівці, гості готелів більше звертали увагу на кількість квадратних метрів, номери і побутові зручності, то зараз, у століття науково-технічного процесу, автоматизація все більш затребувана.

Системи готельного інтерактивного телебачення сформовані на використанні принципів цифрового телебачення і новітніх технологій передачі, обробки, зберігання даних, що надає багато переваг порівняно з аналоговим та кабельним телебаченням. Вони допоможуть гостям готелю урізноманітнити своє дозвілля, просунути сервіси готелю, розширити методи маркетингу, і, що найголовніше, підвищити рентабельність як окремих сервісів на базі готелю, так і самого готелю зокрема [1].

Крім звичайних та PAY-TV каналів, за допомогою такого інтерактивного сервісу гість буде проінформований про всі основні і додаткові послуги і заходи, що проходять на базі готелю. Завдяки інтерактивному телебаченню гість зможе навіть дізнатися, скільки грошей він витратив у межах готелю.

Для іноземних туристів буде дуже важливою функція зміни мов. Наявність інформації на багатьох мовах світу в інтерактивному телебаченні полегшує роботу персоналу. Гість уже буде проінформований про час і вартість послуги на рідній мові, що не створить ситуації, коли гість і персонал не розуміють одне одного. Основні можливості системи готельного інтерактивного телебачення наведено на рис. 1.

Цей перелік містить опис тільки головних функцій готельної системи інтерактивного телебачення. Система побудована на модульній основі і може бути підібрана під певні потреби готелю, в тому числі в неї можуть бути наявні додаткові необхідні функції. Однією з таких функцій є іменне привітання, яке буде висвітлюватися на екрані під час прибуття гостей в номер. Реєструючись, гість уже автоматично задає рідну мову. Отже, весь інтерфейс, уся наявна інформація про сервіс готелю, заходи тощо будуть представлені на заданій мові. У привітання гостя може бути вмонтовано відеоролик про готель, він познайомить гостя з наявними готельними послугами та основами навігації в системі. При бажанні гість завжди може змінити мову спілкування з системою. Кількість варіантів мовного супроводу необмежена і вибирається за бажанням замовника системи [3].

Додаткова мова може бути підключена до системи вже в процесі використання системи без перерви в експлуатації. Відеофільми, що містяться в каталозі «Відео за запитом», так само будуть передаватися на рідній для гостя мові або



Рис. 1. Основні можливості системи готельного інтерактивного телебачення

супроводжуватися субтитрами. Інтерфейс системи інтуїтивно зрозумілий для гостей. Управління функціями системи не складніше, ніж управління пультом телевізора. В оформленні інтерфейсу можна застосовувати графічні зображення готелю: колір, товарні знаки, логотипи.

Завдяки інтерактивному телебаченню до послуг гостя – кінотека, в якій він зможе знайти фільми різного жанру: комедії, драми, наукові програми. Гість може вибрати фільм цілеспрямовано, переглянувши при цьому короткий зміст фільму, анотацію. Зможе знайти афіші майбутніх заходів, які незабаром будуть проходити в місті [3].

Ці послуги можуть бути як платними, так і безкоштовними. Якщо гість хоче скористатися платними послугами, то він буде проінформований заздалегідь про вартість послуг. За згоди гостя на їх придбання необхідно ввести особистий пароль, який видається під час заселення для підтвердження своїх дій. Тарифікація послуг налаштовується відповідно до цін замовника. В інтерфейсі інтерактивного телебачення гість може знайти такі опції, як: будильник, нагадування про важливі зустрічі, наради. Нагадування відбувається шляхом виведення на екран відео про майбутню подію або звуковим супроводом.

Програма розрахована на миттєву доставку повідомлень і різних оповіщень на монітор телевізора, що знаходиться в номері гостя. Сповіщення, що надсилаються програмою, є як індивідуальними, так і груповими. Сповіщення групового характеру спрямовані здебільшого на обслуговування туристичних груп. Вони розраховані на те, що керівники груп зможуть у будь-який час проінформувати членів групи про майбутню екскурсію, прибуття автобуса тощо, що багато в чому полегшить роботу як керівника, так і працівників готелю [3].

Сповіщення можуть бути створені або в автоматичному режимі, або створенням повідомлення обслуговуючим персоналом на стійці реєстрації. Так само ця програма дає можливість керівникам груп самим створити необхідне оповіщення для

групи з власного номера, заздалегідь придбавши паролі біля стійки реєстрації.

Будучи далеко від дому, гість може отримувати новини з екрану телевізора, встановленого в номері. Для отримання новин гість має можливість підписатися на розділи, які його цікавлять, застосовуючи меню системи.

Фінансові, біржові, економічні, політичні та інші новини можуть надаватися гостю рідною мовою. Стрічки новин можуть супроводжуватися посиланнями і на інтернет-ресурси для детальнішого ознайомлення [3].

Будь-яка система інтерактивного телебачення дає змогу відвідувачеві готелю в будь-якій його точці мати доступ в інформаційний світ, а готелю – перетворити телевізор у власний рекламний майданчик. Компанії, які представляють послуги системи інтерактивного телебачення на ринку України, наведені на рис. 2.

Розглянуто та проаналізовано на прикладі одну із сучасних технологій інтерактивного телебачення Samsung LYNK REACH 4.0. Використовуючи свої потужності і виробництва, компанія Samsung не тільки змогла створити чудову технологію, а й зробила її дешевшою, ніж у конкурентів.

Технологія готельного інтерактивного телебачення Samsung LYNK REACH 4.0 – це нова система, яка створена на основі окремих рішень REACH 3.1 і LYNK SINC. LYNK REACH 4.0 включає в себе інструментарій для дизайну інформаційних і рекламних сторінок та управління телевізорами, створена для підвищення прибутковості і зниження витрат готелю [2].

Система REACH 4 IP працює на телевізорах модельного ряду з 2016 року.

Вартість LYNK REACH 4.0 визначається з кількості номерів в готелі, що робить її доступною як для невеликих готелів, так і для величезних.

Технологія готельного телебачення Samsung LYNK REACH 4.0 розрахована на готелі, яким потрібно:

– вибудувати лояльність до бренду і надати гостям інформацію в сучасній мультимедійній якості;

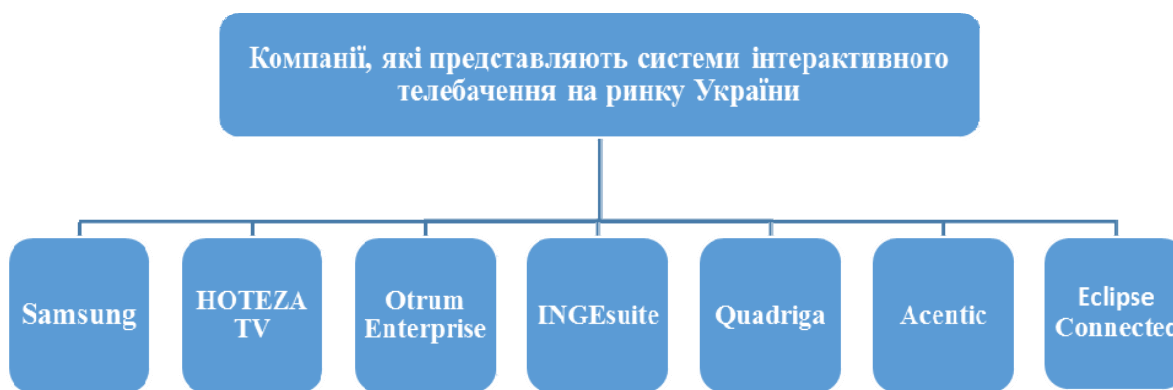


Рис. 2. Компанії, які представляють системи інтерактивного телебачення на ринку України

- просувати і рекламувати свої послуги;
- використовувати найсучасніші технології IP для доставки контенту гостям, які не бажають встановлювати додатковий пристрій-приставку в номері;
- знизити сукупну вартість володіння: управляти всіма телевізорами з одного місця, відстежувати їх стан, оновлювати списків каналів тощо;
- отримати розумну інвестиційну вартість на впровадження інтерактивного телебачення.

Технологія управління контентом Samsung REACH 4.0 розрахована на готелі, яким необхідна гнучка й ефективна система управління телевізійною мережею, яка легко контролюється і управляється.

Основні можливості технології Samsung LYNK REACH 4.0

Samsung LYNK REACH має чудовий конструктор інформаційних сторінок та рекламних блоків. Створення, зміна сторінок виконується у візуальному редакторі зручною мовою. Приступити до роботи можна відразу після встановлення. Управління сторінками проводиться нескладно, цим не може похвалитися жодна інтерактивна телевізійна система. Система поставляється з набором готових шаблонів, в яких адміністрація готелю має можливість при бажанні змінювати майже всі – кольори, розташування кнопок, їх розмір і кількість, картинки, тексти, а також створювати і видаляти сторінки. Завдяки функції завантаження відео або вставлення URL-адреси адміністрація готелів може налаштувати список каналів або роликів для відображення послуг готелю чи реклами спеціальних пропозицій, місцевих заходів або розваг. Адміністрація готелів має можливість змінювати параметри показу відеороликів, щоб транслювати їх на весь екран. Це дає можливість одночасного передавання цих рекламних акцій на багатьох каналах. У результаті цього система забезпечує додатковий прибуток для готелів [2].

LYNK REACH є багатомовною системою. Система дає можливість виконувати переклад на

іншу мову тестів готелю як у повному обсязі – всіх сторінок, так і тільки їх частини. Підтримується величезна кількість мов, включаючи китайську. Під час поселення гостя йому буде встановлено потрібну мову порталу.

Створення привітальних відеоканалів для представлення гостям потрібної інформації. Під час поселення в номер гість відразу бачить на екрані персональне привітання. Споживачі отримують персоналізоване обслуговування та доступ до умов та послуг готелю. Персонал готелю має можливість надсилати постояльцям повідомлення, які пов'язані з їхнім перебуванням (про заброньований столик у ресторані, розклад руху поїздів тощо). Завдяки функції завантаження відео або вставлення URL-адреси персонал може налаштувати список каналів або роликів для відображення послуг готелю чи реклами спеціальних пропозицій, місцевих заходів або розваг, а також змінювати параметри показу відеороликів, щоб транслювати їх на весь екран. Швидко виселення гостей та виведення на дисплей телевізора у номері всіх витрат [2].

Оптимізація процесів за рахунок застосування простої централізованої системи управління. Досліджувана система знижує вартість володіння телевізійною мережею за рахунок централізованого онлайн-моніторингу та управління всіма телевізорами в готельних підприємствах. Гість не потрапить в ситуацію, коли приїжджає в номер з непрацюючим телевізором або з неправильно налаштованими каналами. Персонал готелю має можливість самим налаштувати телевізор, інформаційні сторінки, оновлювати ПО на телевізорах, встановлювати будь-які обмеження, такі як рівень гучності і перелік доступних каналів для гостя, виконувати поселення та виселення гостя [2].

Простий доступ споживачів до додатків телевізора (розваг та важливої інформації). За рахунок забезпечення гостей простим доступом до додатків на телевізорі адміністрація підвищить лояльність гостей до готелю. Телевізійна система містить величезну кількість додатків для доступу

до соціальних мереж, музики, відео, новин, розкладу авіарейсів, інформації для туристів, відомостей про місцеві заходи, прогнозів погоди тощо, які підтримуються на різних мовах. Додаткові програми надають переваги системі, переважаючи традиційні телевізійні канали. Персонал готелю має можливість обслуговувати гостей з урахування розкладу їхнього перебування [2].

За рахунок системи *Samsung LYNK REACH* можна отримати додатковий дохід. Уміле використання інтерактивних систем, із досвіду готельєрів, піднімає додатковий дохід до 6 разів. *Samsung LYNK REACH* допоможе в цьому, зменшивши витрати на управління рекламою та інформацією на телевізорах у номерах. Просте створення й оновлення сторінок порталу може виконуватися співробітником, який не має інженерної освіти, наприклад менеджером з реклами. Можна оновлювати інформацію як завгодно часто, не маючи при цьому витрат на власного інженера [2].

Наявність інформації про погоду, розклад найближчого аеропорту, опис пам'яток, що оточують готель, на рідній мові гостя, безсумнівно, порадує його, створять позитивні відгуки про готель.

Основною перевагою від запровадження інтерактивного телебачення в управління готелем є забезпечення додаткового доходу: від продажу додаткових телеканалів; від просування реклами послуг готельного підприємства та інфраструктури, яка знаходиться при готелі (ресторани, бари, спорт-зали, квиткові каси та ін.); від скорочення часу обслуговування гостей персоналом під час інформування гостей про послуги готелю; від продажу додаткових платних послуг (ігри, відео на замовлення, доступ до Інтернету); від трансляції будь-якої іншої реклами на телеканалах готельного підприємства (у текстових повідомленнях або під час трансляції відео внизу екрана в рядку, який рухається); за рахунок підвищення конкурентоспроможності готелю.

Переваги, які отримує адміністрація від запровадження інтерактивного телебачення: показ інформації про готель, послуги та сервіси, розміщення рекламної інформації, надсилання персональних повідомлень у номер гостя.

Переваги та можливості для гостей готелю: замовлення готельних послуг в електронному меню телевізора, використання інтернет-сервісів без ПК, перегляд аналогових телеканалів і цифрових, IPTV, програвання аудіо- і відеоконтенту з персональних пристроїв.

Висновки з проведеного дослідження. Отже, на підставі проведених досліджень встановлено, що умови для впровадження інтерактивного телебачення на готельному ринку України вже почали формуватися. На цьому етапі розвитку готельних підприємств доцільно сконцентруватися на введенні саме цієї інновації. Проаналізувавши «інтерактивне телебачення» як стратегію готельного підприємства, можна чітко визначити основні переваги її впровадження в систему управління готелем.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Готельне інтерактивне ТВ. URL: <https://hoteltv.com.ua> (дата звернення: 27.10.2020).
2. Інтерактивне телебачення Samsung LYNK REACH 4.0. URL: <https://www.samsung.com> (дата звернення: 25.09.2020).
3. Система готельного телебачення. URL: <https://smartsec.com.ua> (дата звернення: 27.10.2020).
4. Технологія надання послуг інтерактивного платного телебачення. URL: <https://stud.com.ua> (дата звернення: 8.10.2020).

REFERENCES:

1. Gotel'ne interaktyvne TB [Hotel interactive TV]. Available at: <https://hoteltv.com.ua> (accessed 27 October 2020).
2. Interaktyvne telebachennya Samsung LYNK REACH 4.0 [Interactive TV Samsung LYNK REACH 4.0]. Available at: <https://www.samsung.com> (accessed 25 September 2020).
3. Sy`stema gotel'nogo telebachennya [Hotel television system]. Available at: <https://smartsec.com.ua> (accessed 27 October 2020).
4. Texnologiya nadannya poslug interaktyvnogo platnogo telebachennya [Technology of providing interactive pay TV services] Available at: <https://stud.com.ua> (accessed 08 October 2020).