

Секция 10

ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

П. А. Бровкина, А. Ю. Сирош
Научный руководитель — Е. А. Баханович
БГЭУ (Минск)

СОВРЕМЕННЫЕ ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Сегодняшний конкурентный рынок гостеприимства требует от организаций использования передовых технологических инноваций для обеспечения удовлетворенности гостей.

Есть несколько нововведений, меняющих способ обслуживания гостиниц. Отели используют такие технологии, как искусственный интеллект и разработку приложений, чтобы предложить своим гостям целый ряд возможностей: от автоматической регистрации, до контроля температуры в комнате, заказа обслуживания номеров, бронирования сеанса спа с помощью мобильного приложения и даже бронирования поездки. Ключевой шаблон каждого технологического сервиса должен заключаться в повышении удобства гостей за счет предоставления услуг.

Благодаря быстрому развитию новых технологий, многие отели стали отказываться от такой должности, как ресепшионист. На смену привычной стойке регистрации пришла автоматическая стойка регистрации. Гости могут пройти удаленную регистрацию через свой смартфон, что значительно экономит время консьержа. Эта технология также предупреждает сотрудников о прибытии гостей, давая им возможность предлагать дополнительные услуги и персонализировать впечатления гостей. Гости также могут самостоятельно пройти регистрацию отъезда в одном приложении или на веб-сайте.

Наиболее популярным программным обеспечением является виртуальный собеседник, программа-собеседник или чат-бот. Чат-бот — это программа, которая выясняет потребности пользователей, а затем помогает удовлетворить их. Автоматическое общение с пользователем ведется с помощью текста или голоса [1]. Популярными чат-ботами являются: Siri, Элиза, A.L.I.C.E, WeChat, LiveChat, PARRY.

С целью улучшения способов оплаты услуг в ресторанах, кафе и гостиницах используются технологии беспроводной передачи данных (Near Field Communication), которые позволяют обмениваться данными между устройствами, находящимися на расстоянии около 10 см без подключения к сети Интернет [2]. Например, с помощью данной технологии гости могут использовать свой смартфон в качестве ключа от умной комнаты или оплачивать различные услуги.

В организациях общественного питания применяются автоматизированные системы учета. Одной из наиболее востребованных программ является R-Кeeper 7.

R-Кeeper 7 — кассовая и управленческая система для автоматизации учета в кафе, баре или ресторане любого формата [3]. Это мощный и надежный программный комплекс для управления одним рестораном или сетью, позволяющий структурировать и автоматизировать все процессы, протекающие внутри заведения. R-Кeeper 7 создан для учета продаж, управления линией производства, контроля персонала. Программа дает широкие аналитические возможности управленцам, для оценки работы отдельной точки общепита, или сети ресторанов.

Все технологии, которые применяются в сфере гостеприимства, в первую очередь направлены на удовлетворение потребностей клиента. Современные формы и методы обслуживания в гостиницах и предприятиях питания связаны с автоматизацией управления, оплаты услуг, контроля качества. В данной работе мы рассмотрели наиболее популярные информационные продукты, которые позволят повысить эффективность деятельности организации.

Источники

1. ChatBot [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.chatbot.com/docs/>. — Date of access: 13.04.2020.
2. Near Field Communication [Electronic resource]. — Mode of access: <https://nfc.com/>. — Date of access: 13.04.2020.
3. R-Keeper 7 [Electronic resource]. — Mode of access: <http://www.rkeeper.com/products/>. — Date of access: 13.04.2020.