

ІННОВАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ У ЯПОНІЇ

Індустрія туризму поєднує в собі низку елементів, що мають на меті зробити подорожі комфортними та корисними. Одним із таких елементів є засоби розміщення. В сучасних умовах туристи стають все більш вибагливими клієнтами: вимагають не стільки місця, де можна було б поспати та поїсти, скільки комфортних умов та комплексу різноманітних, а іноді й унікальних, готельних послуг.

Зважаючи на це і на зростаючу потребу збереження та відповідального ставлення до навколишнього середовища і ресурсів, готельні підприємства активно впроваджують у свою діяльність інноваційні технології обслуговування та надають гостям абсолютно нові та неочікувані для них послуги.

Інноваційна діяльність спрямована на створення і впровадження нововведень. До інновацій тут можна віднести: використання передових інформаційних і телекомунікаційних технологій, вдосконалення технології надання готельних послуг, створення нових видів готельних послуг, моделей готельного бізнесу, формування стратегічних альянсів, впровадження сучасних форм управління підприємствами.

Сьогодні саме це в процесі виробництва товарів і послуг є обов'язковою умовою розвитку або навіть виживання підприємства в умовах жорсткої конкуренції. Інновації в готельному бізнесі приносять додаткові доходи, забезпечують конкурентні переваги на ринку, підвищують частку ринку, знижують витрати, вдосконалюють процес обслуговування, підвищують ефективність роботи окремих підрозділів та готелю в цілому.

У даний час у Японії, у місті технологій, на яке рівняються більшість країн-гігантів, працює багато цікавих та новітніх готелів, один з них отримав назву Непн-па. В ньому працюють 10 механічних гуманоїдів: 3 адміністратори на ресепшен, 4 швейцари, 2 покоївки і гардеробник. Однак поки персонал готелю складають не лише роботи, в ньому також працюють 10 людей. При цьому фахівці планують, що в майбутньому роботи будуть виконувати в Непн-па 90 % всіх робіт.

Дані роботи були розроблені компанією Когоко, яка зуміла надати бездушним машинам людський вигляд. Приміром, роботи, які працюють на ресепшені, виглядають як японські дівчата. Вони вміють дихати, моргати, встановлювати зоровий контакт із співрозмовником, володіють кількома інтонаціями, а також вільно розмовляють японською, китайською, корейською та англійською мовами.

Після реєстрації на ресепшені гостей Непн-па чекає зустріч з роботом-порт'є, який з легкістю доставить речі до потрібної кімнати. Крім того, в японському робототелі також є роботи, які відповідають за приготування кави, прибирання, доставку свіжої білизни та іншого. Для виклику потрібного робота в номер гостям потрібно лише натиснути пару кнопок на планшеті, який видається кожному відвідувачу готелю, зі спеціально встановленим програмним забезпеченням.

Одна з причин, чому роботи стали популярними в індустрії гостинності, полягає в тому, що ідеї автоматизації та самообслуговування відіграють все більшу роль у наш час. Використання роботів може призвести до покращення швидкості, економічності та точності обслуговування. У певних ситуаціях роботи можуть виконувати свою роботу з більшою точністю та послідовністю, ніж люди, і «людський фактор» усувається. Більше того, роботи можуть виконувати небезпечну роботу, і тому вони можуть бути запрограмовані на виконання дій, які людина не хотіла або не змогла б зробити.

Як передає видання Engadget, при цьому і сам готель побудований за останнім словом техніки: на дверях у номерах використовується технологія розпізнавання осіб, а в самих кімнатах встановлені системи визначення температури тіла людей, щоб виставити в приміщенні найбільш підходящу для гостя температуру. Плюс до цього Непн-па використовує сонячну енергію та інші енергозберігаючі інновації.

Поки незвичайний готель не дуже великий: в ньому всього 2 поверхи і 72 номери. Проте вже через рік власники планують збільшити кількість кімнат у два рази. Незважаючи на високий технологічний рівень готелю, ціни на проживання досить доступні для Японії: \$60 за ніч в одномісному номері і \$153 за розміщення в тримісному.

Якщо ідея виявиться вдалою і готель буде користуватися популярністю, фахівці планують і далі розвивати робототелі і побудувати ще близько тисячі подібних готелів по всьому світу.

Досить відомими у Японії є капсульні готелі, адже вони можуть забезпечити туристів найнеобхіднішим під час подорожі та є недорогими. Невеликі номери, як правило, надають лише мінімальний простір, в якому розташовані ліжко, світильник, можливо – плазмовий телевізор.

Готельна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним підприємством до застосування глобальних комп'ютерних мереж.

На сьогодні у Японії використовується досить багато новітніх комп'ютерних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, Smart Cards, інформаційні системи менеджменту тощо.

Установка системи електронних замків – один з найефективніших профілактичних засобів захисту від крадіжок. Впровадження цієї системи, за словами директорів готелів, скоротило крадіжки речей з готельних

номерів на 95 %. Практично неможлива підробка конкретного ключа, а також можна визначити, якими картками був відкритий номер, в який час і хто їх видав.

На даний момент сформовано перелік із найбільш високотехнологічних прогресів сьогодення:

- готелі, номери яких оснащені новітніми панелями, які кріпляться на зовнішній стороні фасаду і акумулюють енергію сонця і вітру. Температура і вологість у будівлях регулюється за допомогою водоспаду у внутрішньому критому дворіку. Величезна скляна стіна періодично відкривається, щоб в приміщення проникав свіжий морський бриз;

- щоб наповнити ванну, вода летить зі стелі;

- у готелях також є «безшумні електронні дверні дзвінки». Обслуговуючий персонал натискає на кнопку дзвінка біля ваших дверей, і в номері включається інфрачервоний сканер. Якщо він фіксує якийсь рух, з'являється електронний сигнал «не турбувати» і службовець йде, щоб прийти пізніше.

- як тільки людина входить до готелю, видається телефон з технологією розпізнавання, за допомогою якого постоялець може потрапити у свій номер.

- дзеркало для гоління, яке не запотіває, – це практичне рішення для постояльців-чоловіків.

- готелі організують внутрішнє співтовариство, відкрите для тих, хто забронював номер. Це дозволяє постояльцям і майбутнім постояльцям обмінюватися інформацією, ставити питання один одному щодо якості обслуговування і надання послуг в даному готелі.

Отже, інноваційна діяльність готельного бізнесу в Японії підвищує конкурентоздатність країни, якість надаваних послуг, що позитивно впливає на імідж будь-якого підприємства, збільшуючи потік постійних клієнтів, що, відповідно, гарантує отримання прибутку підприємством.

Технологічний прогрес у галузі штучного інтелекту протягом наступних кількох років принесе новий рівень цифрової трансформації для тих, хто інвестує в інновації даної країни, адже з кожним роком ця країна дивує світ. Компанії, які вже сьогодні інвестують у Японію, щоб підготуватися до майбутнього, будуть найбільш успішними, коли справа дійде до того, щоб запропонувати найкращу та інноваційну послугу для споживача.