

УДК 338.486

Мамотенко Д.Ю.¹

Алексєєнко В.В.²

Стародубец Д.О.³

¹ канд. екон. наук, доц. ЗНТУ

² студ. гр. МТУ-124м ЗНТУ

³ студ. гр. МТУ-114м ЗНТУ

СВІТОВІ ТЕНДЕНЦІЇ ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Світове готельне господарство нараховує близько 550 тис. комфортабельних готелів, що налічують понад 21 млн. номерів. При цьому кількість номерів щорічно зростає в середньому на 2 – 3 %.

Європейський ринок готельних послуг традиційно займає важливе місце в сучасній світовій економіці і відображає її основні тенденції. В останні два десятиліття він входить до найбільш динамічних і прибуткових сфер господарської діяльності. Європейський готельний ринок набув міжнародного характеру, що доводить доцільність його наукового дослідження в якості самостійного об'єкта.

Саме на розвиток внутрішнього туризму зробили ставку багато країн в останнє десятиліття, відповідно до структури міжнародних туристичних прибуттів, у 2017 р. до Європи прибуло 671 млн. туристів, а це, у свою чергу, складає 51 % від усіх міжнародних туристичних прибуттів.

В 2018 році в європейському рейтингу готельних груп відбулися зміни. AccorHotels залишається провідним оператором по кількості номерів, пропонуючи 282 814 номерів в своїх 2 604 готелях. Група збільшила пропозицію на 2,2 % на території ЄС в основному завдяки зростанню своїх брендів ibis Family (особливо ibis Styles), MGallery, Pullman і Sofitel. На другому місці залишається InterContinental Hotels Group з 92 234 номерами. Пропозиція IHG в Євросоюзі зросла на 1,4 % в порівнянні з 2017 роком, завдяки розвитку брендів Holiday Inn і Holiday Inn Express. У минулому році американська група готелів Marriott International посіла третє місце в європейському рейтингу, збільшивши кількість пропонувананих номерів до 88 824, що на 7,2 % більше, ніж в попередньому році [1].

Для Європи характерні готелі та готельні корпорації, що пропонують оригінальні послуги, кожен з яких вирізняється нестандартним профілем. Найпопулярніші інновації в індустрії гостинності за останнє десятиліття [2]:

Cloud / SaaS (програмне забезпечення як послуга) в готельному бізнесі. SaaS допомогла скоротити адміністративні та ІТ-проблеми, особливо для невеликих підприємств гостинності, які не можуть дозволити собі інвестувати в технічну допомогу на дому. SaaS безумовно трансформувала індустрію гостинності.

Легка реєстрація. Крім традиційного входу в систему, технології полегшили гостям можливість зареєструватися, дізнатися про свої номери або апгрейдах, а також отримати ключі RFID. Технологія зіграла ключову роль, і легка реєстрація – одна з речей, яка є простою, але однією з найважливіших інновацій в індустрії гостинності за останнє десятиліття.

Пульт дистанційного керування в кімнаті. Завдяки безкоштовним програмам-компаньйонам на ринку тепер можна дистанційно керувати своїм номером через телефон або планшет, щоб включити телевізор, переглядати і замовляти продукти.

Стати своїм консьєржем (або нехай Сірі стане вашим консьєржем). Додатки, доступні як для Android, так і для iOS, тепер можуть дозволити гостям отримати доступ до ряду послуг, включаючи замовлення на відвідування у спа-салонів, набір пробудження, замовлення таксі і багато іншого.

Інструменти управління робочим процесом в індустрії гостинності. Інструменти управління документообігом стали важливими, оскільки вони допомагають скоротити кількість виключених гостей, можуть покращити взаємодію між відділами, підвищити загальну ефективність.

Покращене обладнання в номері як інновація в готельній індустрії (телефони та планшети для контролю температури тощо).

Кращі способи порівняти ціни на готелі. Тепер легше, ніж будь-коли, відстежувати кращі угоди за допомогою Big Data і інноваційних сайтів, які допомагають споживачам приймати рішення.

Таким чином, застосування новітніх технологій готельного бізнесу дозволяють готелям підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони номерів і майна гостей, надання нових послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Готельний бізнес on-line: 10 найкращих готелів Європи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com/2017/06/top-10-european-hotel-groups/>

2. Top 10 Innovation in the Hospitality Industry [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.soegjobs.com/2017/11/13/top-10-innovation-hospitality-industry>