

УДК 640.41:330.341.1

Чуб А.Л.

студентка гр. ГР-22мг

Українська інженерно-педагогічна академія

м. Харків, Україна

наук. кер. – к. іст. н., доцент Паньків М. М.

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Сучасний готельний бізнес постійно розвивається і впроваджує різноманітні інновації для покращення якості обслуговування та задоволення потреб гостей. Сервісні інновації в готелі передбачають модернізацію процесу обслуговування або зміну способу надання послуги. Основою для сьогодні

виступають процеси цифровізації, що сприяють формуванню нових вимог з боку споживачів до впровадження інформаційних технологій в діяльність готелів.

Цифрові інновації в готельному бізнесі можна розділити умовно на дві категорії. До першої належать інновації, які дають змогу оптимізувати і спростити роботу персоналу готелю, а до другої – інновації, які полегшують користування послугами готелю безпосередньо клієнту [1]. Наведемо приклади деяких з них:

1. Мобільний check in і check out. Гості можуть здійснити реєстрацію та виписку через мобільний додаток, уникнувши черг та скоротивши час очікування.

2. Системи керування номерами: дозволяють гостям контролювати освітлення, опалення, кондиціювання повітря та інші комфортні параметри у номері за допомогою смартфона.

3. Використання штучного інтелекту. Готелі використовують штучний інтелект для автоматизації відповідей на запити гостей, підбору персоналу та управління процесами.

4. Віртуальні асистенти. Гості можуть звертатися до віртуальних асистентів, щоб отримати інформацію про готель, місцеві атракції та інше.

5. Системи безпеки на основі штучного інтелекту. використовуються для виявлення незвичайної активності та забезпечення безпеки гостей.

6. Електронні ключі. Замість традиційних ключів, гостям видають електронні ключі на смартфони або картки.

7. Рум-сервіси через додатки. Гості можуть замовити їжу та інші послуги через мобільний додаток.

8. Роботи-помічники. Деякі готелі використовують роботів для доставки послуг, таких як прибирання номерів, доставка їжі та багажу.

9. Збільшена реалістичність віртуальної реалізації. Гості можуть використовувати інструменти віртуальної реальності або розширену реальність для попереднього огляду готелю та номерів [2].

Таким чином, сучасні сервісні інновації дають змогу залучити нових і

зберегти наявних клієнтів, забезпечують швидке вирішення проблем в процесі обслуговування за рахунок своєчасного реагування на потреби клієнтів. Вони також сприяють поліпшенню якості послуг, що надаються, і продуктів, підвищенню ефективності бізнес-процесів і зниженню операційних витрат. А також покращенню якості обслуговування гостей, збільшують комфорт та забезпечують конкурентні переваги готелів у сучасному готельному бізнесі.

Література:

1. Асауленко Н. В. Особливості інноваційного процесу на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка харчової промисловості*. 2020. Том 12. Вип. 3. С. 81 – 85.
2. Tomasevic Amelia. Luxury Hotels: Concept and New Trends. *Quality Services and Experiences in Hospitality and Tourism Theory and Practice*. 2018. Volume 9. P. 195 – 201.