

ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Полотай Б.Я., ст. викл.

Львівський торговельно-економічний університет
Науковий керівник – канд. техн. наук, доц. **О.І. Полотай**
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності

Тренди є основною характеристикою готельного бізнесу. У теперішній час інновації в готельному бізнесі відіграють головну роль у висококонкурентній боротьбі готелів за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій готельного бізнесу дозволяють готельерам підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони номерів і майна гостей, надання нових послуг.

Новітні інформаційні технології призводить до стрімкого розвитку індустрії готельєрів, які роблять акцент на інноваціях.

Дослідження тенденцій розвитку готельно-ресторанного бізнесу показує, що компанії, які зробили інновації частиною свого життя, створюють нові або заново відкривають старі ринки, продукти, послуги й моделі бізнесу, що, у свою чергу, веде до ще більш швидкого росту. Особливих успіхів готельне і ресторанне господарство досягло за останні 30 років за рахунок впровадження ефективних систем управління з використанням інновацій.

До 2020 року в готельній індустрії зміниться повністю концепція обслуговування, наявність гаджетів та девайсів замінить обслуговуючий персонал, вмонтовані монітори планшетів замінять консьержів, а програми смартфонів дозволять реєструватися ще до заїзду в готель.

У мережі готелів StarwoodHotelsandResorts вже запущена SPG Keyless – перша система, яка дозволяє відкрити номер просканувавши свій телефон через програму, коли номер готовий.

RubyHotel у Відні вів програму на вмонтованих планшетах в номерах, який вітає туристів з приїздом, та завантажує інформацію щодо екскурсії, цікавих місць поблизу готелю, може відповідати на запитання, які часто виникають у гостей.

Отже, перелічені вище інновації – це важливий крок до високорозвинутого конкурентоспроможного готельного бізнесу. Адже ми живемо у світі соціальних інтернет-технологій, тому все більше можна зустрічати готелів з новітніми технологіями, які тотально замінюють людське спілкування на використання гаджетів. Але в той же час, розміщення в соціальних мережах інформації дає поштовх до нових знайомств, вражень, чи ділових зустрічей.