

## ТРЕНДИ ЯКІСНОГО СЕРВІСУ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

*Леся Польова*

*кандидат педагогічних наук, доцент*

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

*Ілона Максименко*

*студентка 3 курсу*

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника,

м. Івано-Франківськ

Спілкування обличчям до обличчя завжди було невід'ємною частиною індустрії гостинності. І здавалося, що це ніколи не зміниться. Проте життя сповнене сюрпризів, а нові технології не перестають з'являтися. Вони, безсумнівно, впливають на всі сфери нашого життя, навіть ті, які найменш сприйнятливі до інновацій.

Очевидно, пандемія сприяла сильному бажанню триматися на відстані. І, що ще дивніше, це бажання проявляється у зростанні довіри до технологій. Сьогодні близько 86% гостей охоче вибирають готелі, які надають безконтактні функції самообслуговування, такі як мобільна реєстрація, консьерж та послуги бронювання об'єктів [3].

Цей інтерес до технологій самообслуговування є не просто новим наслідком пандемії. Він почав зростати ще до свого початку, і нинішня криза лише підштовхнула цей технологічний тренд.

Крім того, оскільки сучасне покоління стає старшим, готелі починають зареєстровувати тисячі клієнтів з абсолютно іншими цінностями. Ці гості з дитинства звикли до техніки і не уявляють свого життя без неї. А це означає, що повністю безконтактні технології самообслуговування будуть користуватися попитом завжди.

Інновація в готельному господарстві – система організаційно-економічних, науково-дослідних, технологічних та інших заходів і їх результатів, спрямованих на докорінне перетворення і оновлення продукту, механізму його просування та реалізації з метою досягнення економічного, соціального, екологічного або іншого ефекту [2].

Інноваційні технології в готельному господарстві націлені на ефективне задоволення потреби споживачів та підвищення конкурентоспроможності послуг організації. У сфері гостинності відбулося значне зростання та трансформація. Останні два десятиліття здається, що нові операції в галузі гостинності освоїли складні ринкові умови.

Безконтактні послуги гостинності безпосередньо є інноваціями в сфері гостинності. Вони повністю виключають контакт з людьми або зводять його до необхідного мінімуму.

Найчастіше взаємодія відбувається, коли гості спілкуються з персоналом підприємств та іншими гостями, або коли персонал взаємодіє один з одним. Всі випадки таких взаємодій можна опрацьовувати в цифровому варіанті, гарантуючи клієнтам безпечний і безпроблемний відпочинок в закладі. Від початку бронювання номерів до самої реєстрації заїзду та виїзду в готелі, замовлення послуг харчування та обслуговування номерів, екскурсії по історичних пам'ятках та туристичних визначних місцях - немає такого, що інновації, а саме безконтактні технології в сфері гостинності не можуть зробити ефективнішим, водночас зберігаючи стилістику бренду.

Безконтактні інноваційні технології дозволили готелям дуже швидко перетворитися на приватні коворкінг-платформи і не втратити попит, не дивлячись на кризу під час пандемії COVID-19.

Всі процеси, матеріали та кнопки в різних зонах готелю із високим рівнем дотику та інтенсивним рухом можуть бути переведені в безконтактне середовище, щоб допомогти гостям заощадити час, покращити їхній відпочинок, а також допомогти співробітникам готелю підвищити свою ефективність. Готовність до подорожей та рівень гостинності зараз значною мірою залежать від того, наскільки безпечним і зручним є доступ до готельних номерів і послуг. Таким чином, зараз спостерігається велика хвиля готелів, які оцифровують свої послуги та пропонують їх через кіоски самообслуговування або мобільні додатки.

Готельне господарство займає провідне місце в індустрії гостинності, проте його роль та значення може бути всебічно розкрито тільки крізь призму його зв'язків та відносин з функціонально взаємопов'язаними сферами. Забезпечення потреб клієнта вимагає вкладення відповідних коштів, інноваційних нововведень та постійного розвитку. Сучасні технології та інновації дозволять підтримати високий рівень обслуговування, розширити аспект надаваних послуг, вдосконалити систему управління готелем [1].

В умовах жорсткої конкуренції готелі змушені шукати нові шляхи підвищення привабливості та доступності своїх послуг. Недооцінка інноваційного управління в діяльності вітчизняних готельних підприємств призвела до зниження рівня їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління, зниження якості готельних послуг. Інновації виступають в якості стимулу для подальшого розвитку готельного бізнесу, дають змогу підприємствам не тільки займати лідируючі положення у своїх ринкових сегментах, але й відповідати світовим стандартам готельного обслуговування. Такі нововведення підвищують операційну ефективність, а також створюють більшу цінність для споживачів.

На сьогоднішній день чітко простежується тенденція надбудови над стандартними digital-послугами. Це нормально, оскільки технології прискорюються, а потрібних фахівців більше не стає. Дуже важливим видається у даному контексті, щоб українські готельєри наздогнали просунутих західних колег як щодо рівня сервісу, так і щодо використання технологій у своєму бізнесі. Україна інтегрує в свої системи нові і нові інновації. Це, в свою чергу, принесе готелю повне завантаження та шквал позитивних відгуків.

Оскільки віддалена робота та фріланс продовжують набирати популярність і визнання, також постійно зростає попит на готелі, щоб забезпечити комфортні та безпечні умови для цифрових кочівників, які бажають подорожувати по всьому світу. Міленіали та сучасне покоління віддають перевагу безконтактному відпочинку високого рівня від готельєрів, тим більше, що безконтактна гостинність все ще може мати особистий відтінок.

Розробляючи свій готель із самообслуговуванням, докладайте всіх зусиль, щоб зрозуміти своїх ідеальних гостей. Немає рентабельності інвестицій у впровадженні дорогих технологій, які не покращать відпочинок гостей. Завдяки персоналізованому безконтактному обслуговуванню у вас буде більше гостей, які захочуть повернутися.

#### **Список використаних джерел**

- 1.Мальська М. П. Готельний бізнес. Центр учбової літератури. 2012. 471 с.
- 2.Все про туризм. URL: <https://tourlib.net/> (дата звернення: 10.09. 2022)
- 3.Інноваційні можливості. . URL: <https://dspace.nau.edu.ua/> (дата звернення: 21.09. 2022)