

ЦИФРОВІ ІННОВАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

У сучасній індустрії гостинності відбуваються значні зміни, зокрема через впровадження цифрових інновацій, які спрощують взаємодію між мандрівниками та готелями та оптимізують роботу персоналу. Серед основних тенденцій можна виділити кілька напрямків:

1. Нові технології пошукових туристичних та готельних систем допомагають зробити процес бронювання зручнішим як для мандрівників, так і для готелів. Використання чат-ботів та штучного інтелекту дозволяє автоматизувати процеси, такі як відповіді на запити споживачів або допомога під час бронювання, що підвищує конверсію готельних сайтів та покращує споживчий досвід.

2. Прямі взаємини між готелем і споживачем стають все більш мобільними. За допомогою мобільних додатків, гості можуть реєструватися, відкривати номери, отримувати послуги та спілкуватися з персоналом. Це особливо актуально для молодого покоління, які звикли до зручності цифрових сервісів.

3. Готелі все більше використовують стратегічні методи цільового онлайн-маркетингу, що дозволяють пропонувати індивідуалізовані продукти та послуги для різних сегментів ринку. Цифрові платформи дають можливість готелям швидко адаптувати пропозиції під конкретних споживачів, аналізуючи їхні уподобання та поведінкові аспекти.

4. Технічні рішення дозволяють оптимізувати управління готелями, полегшуючи доступ до інформації та автоматизуючи більшість рутинних процесів. Наприклад, SaaS-технології, або хмарні рішення, використовуються для автоматизації бронювання, управління маркетингом і продажами.

5. Готелі активно впроваджують технології для покращення обслуговування, такі як бездротовий інтернет, смарт-технології для управління енергією, цифрові ключі для номерів тощо. Це створює конкурентні переваги для готелів, оскільки сучасні споживачі очікують не лише на високу якість послуг та обслуговування, але й на технічну зручність [1]. Ці інновації дозволяють готелям не тільки підвищити якість послуг та процес обслуговування, а й знизити витрати, покращуючи управління та маркетинг.

Технологічні рішення роблять підприємства готельного господарства більш гнучкими та ефективними, забезпечуючи конкурентоспроможність на ринку [2]. Цифрова трансформація індустрії гостинності значно змінює традиційні підходи до управління готельним бізнесом, що підвищує ефективність обслуговування та персоналізацію для споживачів. Аспекти цифрової трансформації:

1. Автоматизація та гаджетизація за допомогою якої, заклади, замінюють частину функцій персоналу на автоматизовані системи, що дозволяє підвищити ефективність роботи та зменшити витрати. Наприклад, програми на смартфонах відслідковують місцезнаходження споживача та надсилають повідомлення про готовність номера, або ж дозволяють гостю взаємодіяти з персоналом через чати, знімаючи необхідність особистого контакту. Такі цифрові рішення роблять процес обслуговування швидшим та більш зручним.

2. Використовуючи данні про гостей, готелі можуть створювати персоналізовані пропозиції, що враховують попередні уподобання та поведінку споживачів. Це дозволяє надати «потрібні» послуги та підвищити лояльність споживачів.

3. Використання голосових помічників та віртуальних компаньйонів надають гостям допомогу в організації поїздки, бронюванні житла, виборі ресторанів, розваг та ін. Вони можуть надавати корисну інформацію в реальному часі, підтримувати процеси check-in та check-out, а також виконувати функції обслуговування споживачів, що зменшує потребу у фізичному персоналі.

4. Технології доповненої та віртуальної реальності дозволяють готелям надавати новий рівень взаємодії зі споживачами. Доповнена реальність (AR) може використовуватися для створення інтерактивних карт або інформаційних панелей всередині готелю. Віртуальна реальність (VR) дозволяє споживачам віртуально відвідувати готель до бронювання, що стимулює продажі та створює нові враження. Використання інноваційних технологій впливає на емоційний стан споживачів, створюючи відчуття ексклюзивності та сучасності, що може підвищити задоволеність від перебування.

Цифрові рішення радикально змінюють індустрію гостинності, роблячи її більш адаптованою до потреб сучасних мандрівників, забезпечуючи зручність, індивідуальний підхід та нові враження.

Список використаних джерел:

1. Давидова О.Ю., Сисоєва С.І. Концептуальні напрями забезпечення і підвищення якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства Інтернаука. Серія: «Економічні науки». 2022. №12. URL: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2022-12-8475>

2. Даниленко-Кульчицька В.А. Вплив війни на готельно-ресторанний бізнес України. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2022. № 6. С. 19-23