

## 9. Сучасні методи впровадження інноваційних послуг у готельному господарстві

Діана Виноградова, Дарія Басюк

*Національний університет харчових технологій*

**Вступ.** Конкуренція у сфері готельного бізнесу зростає з кожним днем і така ситуація змушує власників готелів постійно впроваджувати нові технології з метою підвищення привабливості свого підприємства.

Інновації в готельному бізнесі розвиваються дуже швидко, оскільки якщо їх не застосовувати, то досягти успіху буде набагато складніше. Причиною інноваційного розвитку служать два основних цілком закономірних бажання отельєрів : 1) привертати максимальну кількість клієнтів, при цьому продаючи їм найбільшу кількість послуг, 2) завоювати прихильність гостя до підприємства, до свого бренду, щоб зробити його постійним клієнтом.

**Матеріали і методи.** У справі впровадження інноваційних технологій в готельний бізнес існують і перешкоди. Зазвичай до їх числа можна віднести розробки впровадження: ціну інноваційної технології, кількість ресурсів, матеріальних та інтелектуальних, які будуть витрачені на те, щоб навчитися працювати з цією інновацією і найголовніше – інертність персоналу, в першу чергу цікавиться отриманням доходу. Не зважаючи на ризики, отельєри створюють багато цікавих послуг, які не тільки швидко окупаються, але й привертають увагу чисельних клієнтів.

Загалом, сучасне життя не може захистити людство від стресів, поганого самопочуття, хвороб, тому саме на цьому дуже вигідно робити акценти та запроваджувати інноваційні послуги. Відповідно до цього основними методичними прийомами проведення дослідження стало застосування системного аналізу при дослідженні взаємозалежностей та зв'язків між складовими об'єкту дослідження.

**Результати.** Проводячи моніторинг новітніх готельних послуг, необхідно звернути увагу на послуги, які є актуальними на сучасному ринку готельного бізнесу:

«Мильний Дворецький» - оригінальність послуги полягає в тому, відразу після заселення в номер гостей відвідує «мильний» дворецький з колекцією натурального мила місцевого виробництва та з гострим ножем, оскільки загалом в номерах відсутнє стандартне мило. Дана послуга користується попитом у гостей, а кількість бажаючих придбати «мильний сувенір» на пам'ять, постійно зростає. Ця пропозиція є вигідна для представників готелю, оскільки виготовляють його місцеві жителі з натуральних екологічно чистих матеріалів, на чому й роблять акцент.

Панорамний огляд готелів - надання мандрівникам і інтернет-користувачам можливості обирати готель по панорамним фотографіям та 3D-турам, зробленим усередині готелю. Панорами в 360 градусів будуть зібрані з широкоформатних знімків, зроблених з високим дозволом. Також потенційним гостям даної мережі готелів надана можливість як би пересуватися по поверху, розуміючи планування готелю і тим самим отримуючи безпрецедентну кількість інформації для здійснення правильного вибору. Цією інновацією займається американська корпорація Google.

Мотивація від мережі готелей - Нововведення охоплює британські та німецькі готелі, де випустили лімітовану колекцію взуття для мандрівників, замість звичайних банних тапочок. Готелі хочуть мотивувати своїх гостей на корисні піші прогулянки

по околицях і тим самим підкреслити, що в кожному готелі мережі відображені особливості навколишнього середовища - від архітектури до кулінарії.

Меню «5-10-20» – в даному меню можна вибирати страви, для приготування яких потрібно всього 5, 10 або 20 хвилин. Дане меню користується особливим попитом серед бізнесменів, а також тих, хто запізнюється на роботу, зустріч або просто забіг пообідати в ресторан готелю. Подібний формат меню відмінно підійде для кафе, бістро, а також закладів, що активно пропонують бізнес-ланчі.

Арт-консьєрж – людина, яка окрім надання інформації щодо самого готелю, зможе розказати гостям про останні тенденції в світі сучасного мистецтва і актуальних культурних подій. Окрім цього в обов'язки цієї людини входять розробка програм і проведення екскурсій, шопінг-турів, еногастрономічних вечерь, дегустацій, мистецьких заходів.

**Висновок.** Інтенсифікація розвитку готельного бізнесу вимагає швидких, але високоефективних рішень. Пошук можливостей здивувати та привернути увагу сучасного вибагливого споживача призвів до появи багатьох неординарних проєктів, не останнє місце серед яких займає впровадження новітніх додаткових послуг. Подібні концептуальні інновації вже статують одними з найперспективніших напрямів в готельному бізнесі, спроможних привернути увагу та утримати значний сегмент заможних клієнтів.

### **Література.**

<http://www.economy.nayka.com.ua/>

<http://prohotel.ru/news-216096/0/>