

## **ІННОВАЦІЇ ЯК НЕВІД'ЄМНА СКЛАДОВА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЮ**

**Овсяннікова О.А., гр. ГРС-34**

Науковий керівник – асист. **Чміль Г.Л.**

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Неодмінна умова успішності та конкурентоспроможності будь-якого готелю – це грамотне та послідовне впровадження інновацій: від застосування нових методів управління персоналом до використання інноваційних технологій готельно-ресторанної сфери.

Слід зазначити, що Internet відкрив велику кількість нових можливостей: як для готелів, так і для споживачів. Готелі всього світу стали реєструвати свої заклади в глобальних системах бронювання, а також створювати власні сайти, на яких споживачі можуть знайти всю необхідну інформацію і забронювати номер в online режимі. Наразі для того, щоб зробити це, необов'язково навіть користуватися комп'ютером – достатньо мати iPhone. Програма «Hotel Booker» дозволить знайти і забронювати відповідний номер у готелі, що цікавить споживача у будь-якій точці світу. Мобільні пристрої також використовуються і в системах управління обслуговуванням. Так, наприклад, в деяких готелях за допомогою тих же iPhone покоївки отримують завдання з прибирання номерів, а потім відправляють звіти про їх виконання керівництву, що значно спрощує процес управління персоналом.

Інновації в значній мірі торкнулися і систем безпеки: системи відеоспостереження, пожежні та охоронні сигналізації здатні об'єднуватися в єдиний інформаційно-керуючий простір з метою забезпечення комфортного і безпечного проживання споживачів. Ще недавно здавалося досягненням застосування в готелях електронних ключів, проте вже зараз у деяких готелях споживачі відкривають номери за допомогою смартфонів (зокрема, в готелях Holiday Inn).

Готельна сфера пропонує ще безліч інноваційних рішень, таких як: телевизор в дзеркалі, роботи для складання рушників та виконання інших монотонних дій, інтерактивні столи в лобі готелів для отримання необхідної інформації, «розумні» ліжка, об'єднуючі в собі аудіо-, відеосистеми, засоби комунікації, тощо.

Отже, впровадження подібних інновацій повинно створювати максимально комфортні умови для проживання споживачів і тому являються невід'ємною складовою успішності та конкурентоспроможності готелю.