ГРЕБІНІЧЕНКО М.,
4 курс, 15 група, ФРГТБ ДТЕУ

Науковий керівник
Компанець К., *канд. екон. наук, доц.*
(ДТЕУ, м. Київ)

ТЕХНОЛОГІЇ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Готельне господарство – це елемент інфраструктури, показник облаштованості соціального простору в рамках міста, культурно-ділових об'єктів, виробництва. Готельне господарство - спосіб зміцнення зв'язків, який перетворює їх на систему інтеграційних процесів з реалізацією соціально-культурного обміну, з розвитком культури пізнання.

Головна риса готельного господарства – розширення власної затребуваності через створення клієнтських стосунків, в яких визначальними стають функціональні якості гостинності. Воно виражається в розвитку сервісних структур готельних підприємств.

Основними умовами у сервісній діяльності готельного підприємства на сьогоднішній день є діджиталізація яка має першочерговий пріоритет у розвитку сервісної діяльності та покращення гостинності.

Таблиця 1

Вимоги у сучасних користувачів

Вимоги у сучасних користувачів	Опис
Автоматизація та цифровізація:	Застосування інноваційних технологій у готельному бізнесі, таких як інтерактивні додатки для бронювання номерів, системи автоматизації управління готелем та розумні пристрої для кімнат, сприяють підвищенню ефективності та якості обслуговування
Мультимедійне або швидке спілкування:	Впровадження технологій мультимедійного спілкування, таких як чат-боти, віртуальні асистенти та інтерактивні екрани, допомагає забезпечити швидке та ефективне спілкування з гостями та вирішення їхніх запитань
Безпека та конфіденційність:	Впровадження сучасних технологій для захисту даних гостей та забезпечення безпеки готельних приміщень допомагає запобігти можливим загрозам та зберегти довіру клієнтів
Інноваційні сервіси для комфорту:	Впровадження технологій для покращення комфорту гостей, таких як системи «розумного будинку»

Вимоги у сучасних користувачів	Опис
Мобільні додатки:	Розробка інноваційних мобільних додатків таких як «розумного будинку» у номерах, дозволяє забезпечити найвищий рівень зручності та задоволення від перебування

Джерело: розроблено автором

Таке розширення «асортименту» сервісної діяльності дозволить готельному підприємству стати на нові конкурентні позиції та виграти у гонитві діджиталізації у своїх конкурентів.

Сучасний споживач надаватиме перевагу інноваційним сервісам та виділятиме їх для себе. Тому підприємство яке бути вкладати кошти на розробку новітніх систем, таких як «розумний будинок», та навчатиме свій персонал новітнім технологіям у довгостроковій перспективі зможе закріпити високі лідерські та конкурентні позиції.

Нові технології сервісної діяльності в індустрії готельного бізнесу є базовим фактором успіху для компанії, що проводять свою активність у цьому секторі. Готелі та ресторани зможуть ефективніше залучати нових клієнтів та будувати з ними довірливі та лояльні стосунки.

Використовуючи технології сервісної діяльності як стратегію впливу, конкурентоспроможності, лояльності, підприємство підвищить свій вплив на частку ринку. Таким чином, розуміння цих питань дасть змогу бізнесу рости, залучати нових партнерів та збільшувати лояльність клієнтів.

Список використаних джерел

1. Наукова робота: «Історія розвитку світового готельного господарства», Тема 5. «Теоретичні основи сервісної діяльності» робота за 2019 рік (м. Вінниця. 10 листопада 2019 р.) Вінниця: КНТЄУ, 2019. – С. 19, С. 1–22. URL. https://studfile.net/preview/9726394/page:19/