

Технологічні інновації у готельному господарстві

Новітні інформаційні технології в готелях

Аналіз існуючих готельних технологій виявив наявність технологічних розривів (ручні й автоматизовані технологічні процеси), потребу в технологічних зрушеннях у напрямі комплексної автоматизації та необхідність впровадження технологічних інновацій через розробку технологічного стандарту для різних засобів розміщення. Трансферт технологій визначається наявністю матеріальної, правової й людської складових. Найбільше на впровадження технологій впливає людський фактор: психологія сприйняття й рівень кваліфікації персоналу. Правова складова визначає можливість створення соціальних і технологічних нормативів впровадження сучасних готельних технологій. Матеріальна складова визначається технічним оснащенням, типологією й рівнем комфорту засобів розміщення [87].

Проаналізувавши високотехнологічні новинки автоматизації готелів, можна виокремити декілька основних, що є новітніми й сприяють посиленню конкурентної боротьби (рис. 3.7).

1. Електронні системи бронювання (глобальні й альтернативні – GDS й ADS) зв'язують між собою покупців і постачальників готельного розміщення. Термінали GDS установлені в більш ніж 600 000 турагентств, послугами тисяч сайтів ADS щодня користуються мільйони клієнтів по всьому світу, які з мінімальними часовими витратами можуть забронювати готель у будь-якому місті. Лідерами на українському ринку з надання послуг підключення до систем бронювання є: Columbus (City reality), Classic (BTI Travel), Fidelio, Otedis, Best Eastern й Unirez (Nota Bena).

Існує два основних напрямки надання послуг компаніями-посередниками:

– підключення готелю до глобальних систем бронювання (Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan);

– підключення до альтернативних (інтернет) систем бронювання (Expedia, Orbitz, HRS, Travelocity, Hotels.com, Priceline тощо).

Провайдери можуть запропонувати єдине підключення до GDS/ADS, що гарантує передавання інформації про готель в усі системи бронювання. Дані, трансльовані каналами електронної дистрибуції, включають:

- опис готелю (місце розташування, послуги, типи кімнат);
- тарифи та їхні різні групи (rack, corporate, promotional і тощо);
- кількість доступних для бронювання в режимі онлайн номерів, що готель може самостійно регулювати залежно від свого завантаження;
- графічна інформація.



Рисунок 3.7 – Напрями високотехнологічних інновацій автоматизації готелів

CRM (Consumer Relationship Management) – керування відносинами із клієнтом – програмне рішення, що реалізує принципи клієнтоорієнтованої роботи й припускає збір інформації про клієнтів, для чого використовуються всілякі канали (передусім – дані на гостей, що зупинялися в готелі). На підставі цих даних потенційним гостям на електронні адреси розсилаються персоналізовані звернення про зміни тарифів, проведення різних заходів, нові види послуг тощо, що може становити інтерес для певного споживача.

Загалом можна стверджувати, що інноваційна діяльність у готельному бізнесі – це здебільшого творчість, пошук, але також логіка та пошук шляхів задоволення потреб клієнтів.

Як показало проведене автором дослідження [14], існує низка причин, через які вітчизняні готельні підприємства відмовляються використовувати спеціалізовані програмні продукти, а саме:

- відсутність необхідності у зв'язку з невеликою місткістю підприємства і обмеженим спектром додаткових послуг;
- нестача фінансових коштів у зв'язку з недавнім відкриттям і недокомплектацією структурних підрозділів;
- нестача фінансових коштів у зв'язку з необхідністю реконструкції і модернізації засобів розміщення, що переносить процес інформатизації на віддалену перспективу;
- проблеми сумісництва імпортних систем з вітчизняними умовами господарювання (складний процес адаптації імпортних АСУ);
- низький рівень підготовки кадрів з погляду використання інформаційних систем;
- небажання керівництва впроваджувати нові інформаційні технології у зв'язку з задовільним функціонуванням готелів тощо.

2. *Системи інтерактивного телебачення, комунікацій та розваг.* Сьогодні існує величезна розмаїтість моделей на будь-який, навіть невибагливіший смак, наприклад, компанія «Hoist Technology» пропонує 3 види інтерактивних систем:

- 24-дюймовий iMac, який виконує функцію «центру розваг»;
- внутрішній Pod Community Blog, організований готелем, відкритий для тих, хто забронював номер, та дозволяє гостям обмінюватися інформацією;
- Easy TV спеціально створена для недорогих готелів, які не можуть собі дозволити повністю замінити телевізійний парк на системні готельні телевізори, чого ця система й не вимагає;
- IPTV – новітня система на базі цифрових технологій, яка з кожним днем усе більше розповсюджується не тільки в готельних підприємствах, а й у приватних будинках. До системи здебільшого додається різноманітний контент: фільми, супутникові канали, музика. Крім контенту, системи складаються з послуг, які не тільки допомагають гостям бути обізнаними про пропозиції готелю, але й персоналу готелю знати про переваги гостей, наприклад, які фільми клієнт замовляв, яка їжа й напої йому до вподоби, замовляючи їх через послугу room service.

3. *Швидкісний бездротовий доступ в інтернет (WiFi).* Цей комунікаційний елемент на сьогодні не є новинкою, однак він має бути в кожній кімнаті готелю. Для багатьох гостей, і насамперед, для бізнесменів,

бездротовий інтернет з можливістю підключення до власного ноутбука сьогодні є невід'ємною послугою в готелі. Найскладніше завдання – завжди надавати гостям такий же якісний, швидкий і надійний доступ в інтернет, яким вони користуються у власному будинку. Тому постачальники готельних систем доступу в інтернет дають готелям можливість самим контролювати параметри надання доступу – швидкість з'єднання, обсяг передплаченого трафіку й/або часу тощо [21].

4. Система керування електроенергією (*Energy Management System*). Інноваційне управління енергією інноваційні термостати та датчики присутності можуть відстежувати коливання присутності та реагувати на них. Подібним чином інтелектуальні системи керування енергією використовують складні алгоритми машинного навчання для постійного аналізу термодинаміки, місцевих погодних умов і пікових навантажень для оптимізації енергоспоживання в режимі реального часу протягом усього року. Інноваційні інтелектуальні енергетичні системи можуть знизити витрати на електроенергію в готелях і ресторанах до 20 % і забезпечити найшвидші періоди окупності в галузі (від 12 місяців до 24 місяців). Вони також можуть значно збільшити вартість перепродажу готельно-ресторанного підприємства. Інноваційні енергетичні системи не обмежуються лише системами опалення, вентиляції та кондиціонування. Технологія інноваційного освітлення також дозволяє власникам готелів і ресторанів краще розуміти свої енергетичні потреби, автоматизувати споживання та адаптуватися до змін у реальному часі. Такі системи освітлення дозволяють власникам готельно-ресторанних підприємств контролювати бажаний час освітлення, відстежувати заповнюваність закладів та покращувати загальне споживання енергії освітлення протягом року [51].

5. Виносна панель аудіо-, відеорознімань, медіахаб (*Connectivity Panel*). Дуже зручний пристрій, що дає змогу гостю підключати своє обладнання. Залежно від моделі гість може:

- підключити ноутбук або інший пристрій через HDMI/VGA вхід;
- використовуючи Bluetooth, слухати музику зі свого телефону через динаміки телевізора;
- вивести зображення й звук із відеокамери або фотоапарата на телевізор у HD-якості;
- за наявності в номері iPod/iPhone docking station (пристрій для підключення iPod/iPhone) слухати музику й підзаряджати пристрій одночасно.

6. Дверні замки з радіочастотною ідентифікацією (*RFID (Radio Frequency Identification)*). Дверний замок із радіочастотною ідентифікацією, за

наявністю якого гість попадає в номер й інші приміщення готелю без ключа. Такий інноваційний механізм стає все популярнішим у готелях усього світу через те, що для його відчинення не потрібен ключ. Для доступу в номер гість може використати мобільний телефон будь-якої марки й не витратити час на пошуки ключа, що загубився.

7. *Система керування внутрішніми службами готелю (Back-office).* Система керування внутрішніми службами готелю спрощує й підвищує ефективність роботи персоналу готелю, скорочує кількість помилок і дає змогу поліпшити якість обслуговування клієнтів. Координація ПК кожного співробітника, від покоївки до інженера, налагоджений на бездротову систему передачі інформації із центрального комп'ютера, що дає можливість персоналу мати доступ до даних: скільки товарів є на складі, які номери потребують прибирання, які мають потребу в ремонті, а також зважати на особливі побажання гостей.

8. *Прогнозне інноваційне технічне обслуговування.* Подібно до того, як інноваційні енергетичні системи дозволяють власникам готелів і ресторанів контролювати, відстежувати та оптимізувати споживання енергії, прогнозне інноваційне технічне обслуговування дозволяє їм використовувати дані датчиків для виявлення пошкоджень на їхньому початковому рівні та попереджати обслуговуючий персонал до того, як певна проблема переросте у набагато небезпечнішу і дорожчу. Тому замість того, щоб чекати, поки якась система вийде з ладу, перш ніж її обслуговувати чи замінювати, інноваційні прогнозні технології допомагають інженерному персоналу прогнозувати потреби в технічному обслуговуванні та зменшувати витрати на експлуатацію тих чи інших систем. Відстежуючи водопровідні лінії за допомогою інтелектуальних лічильників води, власники готелів і ресторанів можуть побачити економію від споживання води.

9. *Інфрачервоні сканери.* Застосування інфрачервоних сканерів дає змогу мінімізувати перебої, пов'язані з прибиранням (що є загальною скаргою клієнтів). Завдяки інфрачервоним сканерам прибиральники знатимуть, коли присутні гості, і зможуть запланувати прибирання пізніше, коли в номері не буде людей. Сканери також можуть допомогти готелям економити енергію, автоматично вимикаючи світло та клімат-контроль, коли кімната порожня [51].

10. *Безконтактні платіжні системи.* Пандемія Covid-19 змусила багатьох людей відмовлятися від бронювання номерів у готелях навіть після масової вакцинації. Згідно зі статистичними даними опитування споживачів, безконтактні платежі очолили список дій, які індустрія гостинності може

вжити, щоб люди почувалися комфортніше в готелях. Сучасні платіжні системи також можуть призвести до того, що більше готелів прийматимуть криптовалюту як оплату.

11. Сайт чат-ботів. Чат-бот (англ. chatbot) – це програма, яка імітує реальну розмову з користувачем. Чат-боти дозволяють спілкуватися за допомогою текстових або аудіоповідомлень на сайтах, месенджерах, мобільних додатках або по телефону.

Вебчат-боти стали обов'язковими для будь-якого готельно-ресторанного бізнесу. Чат-боти дають можливість цілодобово відповідати на поширені запитання клієнтів, а складніші запити вони можуть передавати наступному доступному співробітнику підприємства. Гості отримують швидше відповіді, а співробітники мають доступ до інформації в початковому чаті для довідки. Великі мережі готельно-ресторанних підприємств навіть використовують штучний інтелект (AI), щоб зробити свої чат-боти більш реалістичними та контролювати їхні канали соціальних мереж [51].

12. Голосове керування. Завдяки останнім досягненням у технології розпізнавання голосу все більше людей використовують голосовий пошук і онлайн-помічників, таких як Alexa від Amazon, Siri від Apple, Vixby від Android і Google Assistant.

Номери з голосовим керуванням дозволяють гостям уникати контакту з предметами, яких часто торкаються, наприклад, вимикачі світла та термостати. Голосове керування також корисне для людей із вадами зору, людей із артритом та гостей із іншими проблемами.

Крім того, мандрівники, які прибувають після тривалого перельоту, можуть попросити голосового помічника в номері налити келих вина, налити ванну або ввімкнути потокове відео.

Сучасний світ буквально «обплутаний» комп'ютерними мережами бронювання й резервування місць у готелях, і серед комфортабельних готелів уже немає таких, які б не були підключені до однієї або декількох мереж.

Унаслідок еволюції готельні комп'ютерні системи сьогодні також є інтегрованими, і поєднують функції взаємозв'язку із глобальними мережами бронювання, автоматизації операцій контактної служби (прийом і розміщення гостей, ведення картотеки тощо), функції бухгалтерського обліку, контролю й фінансового менеджменту загалом, забезпечення безпеки за допомогою електронних систем, контролю за технологічними системами й регулювання технологічних процесів життєзабезпечення (тепло- і водопостачання).

Існує також великий вибір комп'ютерних систем для застосування в готелі як автоматизованих систем керування. Розроблювачі сучасних комп'ютерних систем для готелів можуть адаптувати свій програмний продукт під будь-який готель.

Наявність технічних засобів безпеки в сучасному готелі також є обов'язковою умовою його успішного функціонування. Надання гарантій безпеки – показник певної якості обслуговування, фактор залучення клієнтів і можливість отримання їхньої лояльності в майбутньому.

Новітні технічні засоби та системи, що забезпечують процес прибирання номерного фонду та нежитлових приміщень готелю

Прибирання в приміщенні зазвичай складається із двох основних етапів:

1. Сухе прибирання пилу з горизонтальних поверхонь (меблів, підвіконь, з підлоги й килимових покриттів).

2. Вологе прибирання: миття підлог, керамічної плитки, сантехники тощо.

Підтримка чистоти в санвузлах, ванних кімнатах, житлової частини приміщень допомагає оздоровити мікроклімат, продовжити термін використання сантехники. Зазвичай під час вологого прибирання використовуються всілякі засоби, що чистять, які не тільки видаляють бруд з поверхонь, що чистять, але й роз'їдають шкіру рук, слизистої оболонки очей і дихальних шляхів. Зворотна сторона такого збирання – це можливі хімічні опіки, алергії та інші побічні явища. Через це люди шукають альтернативу хімічним засобам і намагаються замінити їх природними натуральними засобами.

Одним із прогресивних засобів техніки, що застосовують у прибиранні приміщень готелів, є *парогенератор* (рис. 3.8).

Парогенератори очищають поверхні винятково струменем пару без застосування будь-яких хімічних реагентів. Необхідно всього тільки залити воду в бак парогенератора й очисник готовий до роботи. Вплив водяного пару достатньо ефективний, він розчиняє будь-які забруднення, жирові й масляні плями, вапняний наліт тощо. Струмінь пару вичищає бруд із найбільш важкодоступних місць, надає свіжість і блиск будь-яким поверхням. Температура пару достатньо висока, щоб убивати всі хвороботворні мікроби, бактерії, вичищати грибкові утворення й цвіль [42].

Підмітальні машини, підмітальна техніка призначені для очищення поверхонь як усередині приміщень, так і на вулиці.

Підмітальні машини працюють у 10–50 разів швидше, ніж двірник, що

використовує мітлу. Підмітальні машини допоможуть збільшити продуктивність праці й поліпшити якість збирання бруду як у внутрішніх приміщеннях готелю, так і зовні.



Рисунок 3.8 – Ліворуч – парогенератор Bieffe Magic Vapor RA (URL : <https://automix.ua/ua/p1626370661-parogenerator-bieffe-magic.html>); праворуч – пароочищувач Kärcher SG 4/4 (Url: https://comfy.ua/paroochistitel-karcher-sg-4-4-1-092-104-0.html?gclid=EAIaIQobChMI7_6zur79-gIVUEeRBR2WPQFjEAQYASABEgIyo_D_BwE)

Вакуумно-підмітально-прибиральна машина – це правильне рішення для очищення великих площ від сміття (рис. 3.9).

Підмітальна техніка має ефективну фільтрацію дрібного пилю. Технологія фільтрації й системи очищення фільтрів пропонованої підмітальної техніки базуються на фірмових технічних рішеннях, що гарантують низку переконливих переваг:

- простоту заміни фільтра;
- недороге обслуговування шляхом застосування поліефірного матеріалу, що миється;
- тривалі інтервали безперервної роботи, пов'язані з використанням ефективних систем очищення фільтра (механічних або автоматичних);
- затримку високоякісним поліефірним фільтром до 99,9 % пилю, що втримується в повітрі.

Натирачі підлоги. Призначені для миття, чищення різних типів підлог, полірування кам'яних і ламінованих підлог. До того ж натирачі підлоги придатні для полірування покриттів із лінолеуму й полівінілхлориду.



Рисунок 3.9 – Вакуумна підмітально-прибиральна машина Retech RTGS 1000D
(Url: <https://alfatech.com.ua/product/rtgs-1000d-87>)

За допомогою різних насадок і засобів натирачі підлоги дають змогу не тільки поліпшити зовнішній вигляд підлог, але й захистити покриття від утворення тріщин й інших дефектів. До того ж натирачі підлоги заощаджують масу часу, роблячи збирання й полірування підлог простим і приємним заняттям.

Впровадження інновацій у сферу надання додаткових послуг

На сьогоднішні відповідно до індивідуальних переваг гостей сучасний готель може надавати широкий вибір додаткових видів сервісу. До того ж сучасні готелі, що обслуговують туристів, практично стають повносервісними готелями. Крім обов'язкових послуг (розміщення, харчування) вони надають цілий комплекс додаткових послуг.

Сучасним середнім і великим туркомплексам (турготелям, повносервісним готелям) із середнім і високим рівнем комфортності притаманна наявність величезного переліку додаткових послуг: бар, ресторан, кафе, буфет, пивний бар, коктейль-бар, фітобар, продуктовий і сувенірний магазини, торговельні автомати, дискотека, нічний клуб, салон краси, чищення взуття, зал ігрових автоматів, більярдна, кегельбан, відеоігри, медпункт, камера схову, сейф у службі прийому й обслуговування й сейф у номері, пункт обміну валюти, пункт замовлення квитків (на літак, поїзд, автобус, таксі тощо), пункт прокату автомобілів, автостоянка й паркування автомобілів, гараж, зал нарад,

концертний зал, бізнес-центр, копіювальний апарат, факс, телефон, бюро подорожей й екскурсій, телевізори в номерах, ванних кімнатах, холах, додатковий посуд у номерах, праска, тренажерний зал, спортзал, дитячий майданчик, сауна, лазня, міні-гольф, площадки для гольфа, баскетболу, волейболу, сквош, настільний теніс, теніс, масажна, басейни відкритий, критий і дитячий, пляж на морському, озерному, річковому узбережжі, обладнання для водного, підводного й водомоторного видів спорту тощо.

Однією із сучасних і популярних послуг є організація на своїй базі різних конференцій, симпозіумів і тренінгів для персоналу. Обслуговування корпоративних бізнесів-туристів може принести до 40–50 % доходів. Для цього однак необхідно мати відповідні площі й устаткування. Готелі, які їх не мають, організують різні святкові програми, які також приносять чимало прибутку. Отже, як свідчать фахівці у сфері гостинності, організація додаткових послуг у готелях майже завжди включає елементи інноваційних технологій [39].

Однак сучасний споживач доволі швидко пристосовується до нових послуг і сприймає їх наявність як належне. Отже, розвиток науково-технічного прогресу призводить до того, що з кожним роком поява на ринку нових готельних додаткових послуг скорочує час їхнього сприйняття як інновацій. З огляду на це нижче наведені останні новинки у цій сфері, які на сьогодні є рідкими та навіть унікальними.

Готель «Le Royal Monceau Raffles Paris» пропонує гостям нову послугу – консультації арткосьержа. Експерт із сучасного мистецтва Домуана де Брантес (Domoina de Brantes) і її команда розповідають гостям про останні тенденції у світі сучасного мистецтва та вводять у курс актуальних культурних подій Парижа. Домуана де Брантес допоможе розробити програму й провести екскурсію приватною колекцією готелю та галереї Art District. Гості можуть забронювати індивідуальні тури визначними пам'ятками і музеями Парижа, відвідати майстерні місцевих художників і навіть взяти приватні уроки гри на гітарі.

Команда Домуани також веде блог «Мистецтво сніданку», у якому викладає анонси найближчих культурних заходів. Le Royal Monceau Raffles Paris має саме безпосереднє відношення до культури й мистецтва. У готелі є тематична книгарня та кінотеатр, а в галереї Art District регулярно проходять виставки таких художників, як Жан-Мішель Баскія, AES + F, Мелвін Сокольський, Денніс Хопер, Вік Муніс, Даніель Анжелі й Джон Франсуа Розьє [106].

Незвичайна послуга з'явилася в готелі Omni, розташованому в американському місті Даллас (штат Техас) (рис. 3.10): кожен відвідувач як сувенір може придбати будь-який артоб'єкт, який є частиною інтер'єру готелю.



Рисунок 3.10 – Готель Omni, Даллас (штат Техас)
(URL : https://www.agoda.com/omni-dallas-hotel_6/hotel/dallas-tx-us.html?cid=1844104)

Декілька років готель співпрацює з місцевими художниками, картинами яких декоровані номери, лобі й інші приміщення. Це стало візитною карткою Omni Dallas Hotel. Як зазначають власники готелю «...ми змінили сприйняття постояльцями номерів як звичайного місця для відпочинку й прийняття душу. Увійшовши в приміщення, відвідувачі відчувають себе як у мінігалереї. Вони можуть обзавестися частиною культури Техаса, привезти додому сувенір» [107]. На сьогодні в Omni налічується більше 6 500 оригінальних творів мистецтва, які надали 150 місцевих художників.

Продаж артоб'єктів практикується в готелях по всьому світу. Зокрема, Lancaster Arts Hotel у Пенсільванії продає не тільки картини, але й меблі. А в отелі Principe Forte Dei Marmi в італійській Тоскані можна не тільки придбати предмети інтер'єра, які створюються на очах у відвідувачів, але й поспілкуватися з їхніми творцями [107].

Цікаву послугу – «антивікове меню» пропонує відвідувачам ресторан Moments готелю Mandarin Oriental у Барселоні (рис. 3.11).



Рисунок 3.11 – Ресторан Moments готелю Mandarin Oriental, Барселона
(URL : <https://www.thefork.com/restaurant/moments-mandarin-oriental-barcelona-r24834>)

Це меню створено з метою уповільнити процес старіння й відновити внутрішній баланс організму. Воно ґрунтується на науковому підході в дієтології і спеціально підібраному сполученні сезонних продуктів. Меню розроблено на базі кулінарних традицій Каталонії, тому гості одержують можливість не тільки харчуватися правильно, але й познайомитися з особливостями регіональної кухні.

У меню входять п'ять блюд, кожне з яких є ситним і корисним. Наприклад, гості можуть замовити мініпіцу з артишоками й шинкою Joselito або пасту із гречаної крупи із гребінцями й овочами. Замовлення по «Antiaging» меню можна зробити щодня з понеділка по п'ятницю [108].

У готелі «Loews Coronado Bay Resort» [59], Сан-Дієго використовують послугу масажиста на гондолі (рис. 3.12).

Для проведення івент-заходів, споживачами може бути замовлено флотилія з гондол, доступна не тільки для морських прогулянок, а й для релаксуючих процедур із використанням послуг масажиста.

Готель «Viceroy Riviera Maya» [84], Мексика перевершив очікування найвимогливіших гостей своєю незвичайною додатковою послугою – мильним консьєржем.



Рисунок 3.12 – Послуга масажиста на гондолі у готелі «Loews Coronado Bay Resort», Сан-Дієго (URL : <https://www.travelersjoy.com/blog/2013/08/amazing-honeymoon-amenities-gondola-massage.html>)

Ця послуга справді унікальна, тому що мильний консьєрж пропонує постояльцям готелю ознайомитися з численними видами натурального мила, створеного за рецептами індіанців майя. Милом можна скористатися під час перебування в готелі або забрати з собою як сувенір. Асортимент ароматів різноманітний: від персика і лимона до шоколаду і кориці.

В готелі «Giraffe Manor» [86] в Кенії існує своя унікальна концепція проживання в заповіднику з жирафами. Ці тварини тут вільно проходжувалися по території готелю, це можливість бути ближче до природи та дає змогу забути про повсякденні проблеми (рис. 3.13).



Рисунок 3.13 – Готель «Giraffe Manor», Кенія (URL : https://www.tripadvisor.ru/LocationPhotoDirectLink-g294207-d13821959-i484615097-Nature_s_Wonderland_Safaris-Nairobi.html)

У провінції ПАР Лімпопо недалеко від міста Полоквані є готель «Protea Hotel Ranch Resort», що пропонує унікальну опцію – прогулянку з левами [84].

Провести час в ексклюзивному «номері для ридань» запрошує готельна мережа «Mitsui Garden Yotsuya» в Японії. Обов'язкові умови – заселитись в цей номер може бути тільки жінка і тільки наодинці. У сентиментальній обстановці відвідувачка зможе поплакати і позбавитися від стресу, після чого їй нададуть грілку для зігрівання і зроблять парову гідромасажну маску на область навколо очей [66].

У шведському місті Гетеборг готель «Faktum» пропонує відчутти себе бездомним. Розміщення можливе в спальному мішку, саморобному наметі, на лавці, картонках, газетах – всього доступно десять варіантів на вибір. У такий спосіб готель намагається привернути увагу до проблеми бездомних, яких у місті близько 3 400 осіб [86].

Тату на пам'ять – така послуга користується популярністю у клієнтів готелю-казино «Ріо», що знаходиться в Лас-Вегасі. Багато хто не проти увічнити на власному тілі пам'ятні моменти проведення часу в столиці азарту [66].

З огляду на те, що сфера додаткових послуг у готелі розвивається достатньо стрімко, а розвиток галузі гостинності й конкурентна боротьба всередині неї ставлять перед її учасниками нові завдання, у найближчий час можна очікувати появи нових додаткових послуг, які задовольнятимуть зростаючі потреби споживачів.