

ГОТЕЛЬНІ ІННОВАЦІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

HOTEL INNOVATIONS AS A TOOL TO ENSURE THE COMPETITIVENESS OF THE TOURISM BUSINESS

Індустрія гостинності є основним рушієм економічного розвитку та має великий вплив на кілька аспектів сталого розвитку в світі. Сектор гостинності зазнає постійної диверсифікації та розширення з часом, ставши одним із секторів, що найшвидше та найбільше розвиваються. Сьогодні на світовому ринку відмічається поживлення готельного ринку, після карантинних обмежень, готельний бізнес намагається вийти з кризи та бути конкурентоспроможним щодо запитів гостей. У статті досліджено сучасний стан готельного господарства в Україні. Увага авторів зосереджена на сучасних готельних інноваціях та їхній трансформації. За результатами дослідження визначено інноваційні інструменти відродження бізнесу у повоєнний період. Обґрунтовано, що інновації в цьому секторі мають вирішальне значення для зміни бізнес-моделі та підвищення конкурентоспроможності. Саме цифрова трансформація та використання технологій відіграють важливу роль у сучасній індустрії гостинності, це застосування інформаційних технологій, таких як робототехніка, великі дані, хмарні обчислення та віртуальна реальність, з метою вирішення бізнес-завдань організації у сфері гостинності. Витрати та ефективність бізнесу можна значно скоротити шляхом автоматизації традиційних трудомістких завдань. Немає сумніву, що інновації є основою успіху та виживання сектору гостинності, оскільки вони дозволяють покращувати якість продукції, підвищувати ефективність, знижувати витрати, задовольняти мінливі потреби клієнтів і збільшувати продажі та прибутки. Завдяки поєднанню обміну внутрішньою інформацією та доступною в Інтернеті, готелі можуть використовувати цифрові дані для швидкого покращення управління доходами та операціями, а також розробляти стратегії для розуміння клієнтів через продажі. Здатність збирати, інтерпретувати, обмінюватися та реагувати на дані має вирішальне значення для всіх готелів для оптимізації їхньої роботи.

Ключові слова: готель, індустрія гостинності, готельна індустрія, сфера послуг, інновації, готельні технології, штучний інтелект.

The hospitality industry is a major driver of economic development and has a major impact on several facets of sustainable development. The hospitality sector is experiencing continuous diversification and expansion over time, becoming one of the world's fastest and largest-growing sectors. Today, the global market is witnessing a revival of the hotel market, after quarantine restrictions, the hotel business is trying to get out of the crisis and be competitive in terms of guest requests. The article examines the current state of the hotel industry in Ukraine. The authors' attention is focused on modern hotel innovations and their transformation. Based on the results of the research, innovative tools for the revival of business in the post-war period have been identified. It is well-founded that innovation in this sector is crucial for reformulating the business model and increasing competitiveness. Digital transformation and the leverage of technology play an important role in today's hospitality industry, especially in the post-pandemic era. Hospitality technology is the application of information technology, such as robotics, big data, cloud computing, and virtual reality, with the goal to solve business problems for organizations in the hospitality field. Business costs and efficiencies can be significantly reduced by automating traditional labour-intensive tasks. There is no doubt that innovation is at the heart of the success and survival of the hospitality sector because it enables them to improve product quality, increase efficiency, reduce costs, meet customers' changing needs and increase sales and profits, thereby growing and gaining a larger market share and standing out from competitors. Through a combination of internal information sharing and what's available online, hotels can use digital data to rapidly improve revenue management, and operations and design better strategies for understanding customers through sales and marketing. The ability to collect, interpret, share and respond to data is critical for all hotels to optimise their performance.

Key words: hotel, hospitality industry, hotel industry, service sector, innovations, hotel technologies, artificial intelligence.

УДК 379.8

DOI: <https://doi.org/10.32782/bses.82-22>

Подольян Я.В.¹

к.політ.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова

Садова Н.П.²

викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова

Тимошенко І.В.³

викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова

Podolian Yana

Rauf Ablyazov East European University

Sadova Nataliia

Rauf Ablyazov East European University

Tymoshenko Iryna

Rauf Ablyazov East European University

Постановка проблеми. Бажання людей до культурного відпочинку було визначальною складовою виникнення готельної індустрії. Сьогодні, готельна індустрія – це різновид підприємницької діяльності, який обертається навколо надання житла подорожуючим. Прибутковість даної галузі залежить від задоволення потреб цільової групи, створення бажаної атмосфери та надання широкого спектра послуг. Світова практика свідчить, що наразі готелі перетворились на велику, багато-

гранну та різноманітну галузь, яка не обмежується лише забезпеченням ночівлі. Проте, готельна індустрія сьогодні, як і багато інших галузей економіки, перебуває буквально в режимі виживання.

Варто зазначити, що готельна індустрія України найбільше постраждала від війни та ковіду. Адже, ковідні обмеження скоротили кількість зовнішніх туристів, які становили левову частку наповнення номерів. Поступове відновлення галузі розпочалося наприкінці 2021 року, коли було знято

¹ ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5156-4952>

² ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-2897-2164>

³ ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-4876-7580>

часткові обмеження щодо прийому відвідувачів. Проте, з лютого 2022 року галузь знову зазнала втрат. Найбільш постраждали готелі, розташовані у східній, північній, південній та частково центральній частинах країни. Станом на січень 2023 року в Україні було зруйновано або пошкоджено понад значну кількість готелів загальним номерним фондом понад 980 номерів [1].

Проте для тих готелів, які залишилися неушкодженими існує проблема подальшого виживання. Прибуток готелів напряму залежить від номерного фонду, типу готелю, його локації та завантаженості. Річ у тім, що сьогодні вцілілий бізнес не може отримати мінімально потрібну кількість проданих номеро-ночей [2]. Адже, не зважаючи на зменшення готельного фонду, кількість відвідувачів значно скоротилась, що пов'язано не лише з міграцією населення, але й значною конкуренцією. Сьогодні подорожуючі здебільшого вимагають максимальну кількість послуг в одному місці – пакет послуг. Відтак, перед менеджерами та власниками готелів постає питання швидкого реагування на запити клієнтів та впровадження сучасних технологічних інновацій обслуговування туристів.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Питання розвитку готельного бізнесу досліджують, як науковці, так і практики всього світу. Актуальним дане питання є для власників готелів, бізнесменів, інвесторів та менеджерів, адже стрімкий розвиток галузі вимагає швидкого реагування на вимоги ринку з метою створення конкурентних переваг. Так, М. Бойко, С. Галасюк, В. Герасименко, Я. Гончаренко, Г. Горіна, С. Журавльова, Р. Козловський, В. Кифяк, Є. Менькова Т. Кудлай, А. Охріменко, А. Расулова та інші науковці вивчали історію розвитку індустрії гостинності та готельного бізнесу, досліджували ринок готельних послуг, принципи функціонування готелів тощо.

Зокрема, низка авторів досліджує питання впровадження сучасних інноваційних технологій в організацію готельного господарства. Так, Домінська О. та Батьковець Н. зазначають, що однією з найпопулярніших нині розробок є електронне управління готелем [3]. З метою отримання конкурентних переваг на ринку готельних послуг необхідним є використання комп'ютерних мереж, Інтернет-технологій, наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів, вважає Ковальчук Т. [4]. Саме з розвитком готельної індустрії та збільшенням кількості і різноманітності готелів їх відвідувачам стає важко зробити вибір, відтак, на думку Халілової-Чуваєвої Ю., «інновації вважаються драйвером економічного зростання і джерелом конкурентної переваги компаній» [5]. Проте, варто зазначити, що більшість дослідників проблеми інноваційних процесів у індустрії гостинності відзначають, що гостинність є споживачем інновацій, вироблених іншими галузями.

Не зважаючи на значний внесок науковців, й до тепер залишається низка питань щодо розвитку галузі. Особливо гострою є проблема відродження та розвитку готельної індустрії в Україні та світі після чергових криз.

Постановка завдання. Мета статті полягає у дослідженні сучасного стану готельного господарства та його відродження у постковідний та повоєнний періоди.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Готельна індустрія – це частина індустрії послуг, яка займається розміщенням гостей або проживанням. Відповідно до більшості визначень, готельна індустрія належить до готелів і багатьох інших форм ночівлі, включаючи хостели, мотелі, готелі та гостьові будинки. Основою готельної індустрії є, звичайно, бізнес з надання житла. Мандрівники покладаються на те, що готелі нададуть безпечно, приємне місце для тимчасового перебування та створять неповторні враження.

Сьогодні спостерігається повільне відродження готельного бізнесу у його прямому призначенні – обслуговуванні туристів, у більшості «відносно спокійних» регіонах. Люди прагнуть відпочинку, зустрічі з рідними та намагаються відволіктись подорожуючи Україною. Відтак, для готельєрів постають нові виклики максимального задоволення попиту відпочиваючих, що неминуче потребує впровадження нових форм розміщення, обслуговування тощо.

Проте, готельна індустрія України зазнала втрат та потребує стратегії відновлення. Проте, у готелях Західної України ситуація не така складна, як на сході та півночі країни. Обмеження щодо виїзду на відпочинок у період ковіду та розгортання повномасштабної війни збільшили потік гостей у цей регіон. Хоча варто зазначити, що лівова частка відвідувачів готелів Західної України становлять внутрішньопереміщені особи, які евакуювались з окупованих населених пунктів та місць ведення бойових дій. Ця категорія відвідувачів забезпечила сталий прибуток готельному бізнесу на тривалий період.

Поряд з «біженцями», готелі завантажили працівники переміщених підприємств та їхні родини. Так, окремі готелі на 40-100 номерів орендувались компаніями для своїх співробітників на 6-12 місяців [2]. Ще одним фактом є те, що значна частина мешканців готелів Західної України це діти, жінки та люди похилого віку, що не спроможні сплачувати значні кошти за проживання. За даними Держагентства розвитку туризму, за 1 квартал 2023 року до бюджету від туристичної діяльності надійшло податків на 29% менше (383 млн 221 тис. грн), ніж за аналогічний період у 2022 році, коли було отримано 540 млн 406 тис. грн. А в порівнянні з аналогічним періодом у 2021 році падіння становило 39%. Найбільша частка надходжень до держбюджету –

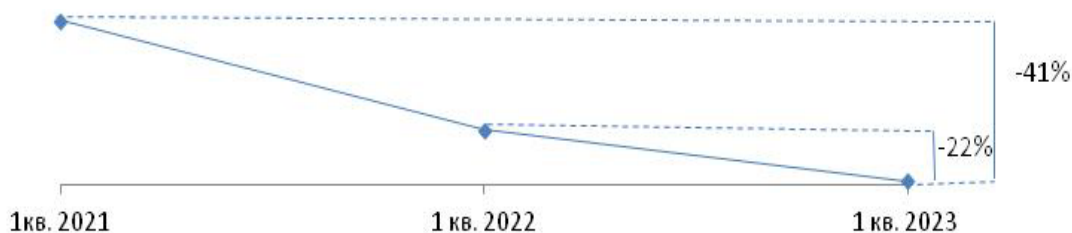


Рис. 1. Діяльність готелів і подібних засобів розміщення в Україні

Джерело: [6]

61% сплачена готелями – 233 млн 693 тис. грн. Однак ця сума все ж на 22% менша за аналогічний період 2022 року (299 млн 782 тис. грн) і на 41% менша за той же період у 2021 році (394 млн 576 тис. грн) [6].

За останні декілька років готельний бізнес України багато пережив: локдауни, війну та блекаути. Безумовно, все це вплинуло на сервіс, побудову комунікації з гостями та операційні процедури. Питання безпеки, чистоти, безконтактних технологій стали актуальними для всіх готельєрів. А підвищена обізнаність людей про екологічність, свідоме споживання, здоров'я та турботу про себе встановили нові стандарти для готелів. Сьогодні, важливим чинником під час вибору готелю для гостей стала наявність укриття та зрозумілого алгоритму дій співробітників у випадку надзвичайних ситуацій [7].

Попри окреслені проблеми, можна говорити й про певні позитивні зрушення. Так, за даними Держагентства розвитку туризму, станом на вересень 2022 року столицю відвідало майже 100 тисяч іноземних гостей та понад 170 тисяч громадян України, проте це так званий діловий туризм (волонтери, журналісти, представники дипломатичного корпусу, владних структур) [2].

Готелі, зазвичай, пропонують відвідувачам певний набір послуг, які складаються з основних та додаткових. Основними послугами є проживання та харчування. Надання номера для тимчасового проживання включає й супутні послуги готелю – заміна постільної білизни, надання рушників і засобів особистої гігієни, можливість користування телевізором та іншими приладами в номері, прибирання приміщень [8]. Щодо харчування, то зазвичай готелі мають їдальні, ресторани, бари та кафе, які пропонують сніданок включений у вартість проживання або доставку їжі в номер.

З метою приваблення клієнтів готелі пропонують додаткові послуги – платні та безоплатні. Це можуть бути розважальні, побутові, для сімей, бізнес чи VIP-послуги, у тому числі часто у вигляді пакетів. Найбільш розповсюдженими є: ремонт одягу та взуття, прання та хімчистка; перукарські послуги; користування сауною, банею, басейном; користування спортивним залом; продаж друкованої продукції, сувенірів; доставка квітів і подарунків; користування камерою зберігання чи сейфом; прокат автомобілів; виклик таксі; продаж квитків на транспортні чи роз-

важальні послуги; організація екскурсій; замовлення послуг перекладачів, гідів тощо. Перелік додаткових послуг залежить від місця розташування готелю, цільової аудиторії та конкурентної ситуації [8].

Перелічені стандартні послуги надають практично всі місця тимчасового розміщення відпочиваючих. Проте, сьогодні, під впливом сучасних технологій та значної конкуренції цього вже не достатньо для ведення бізнесу. Клієнти вимагають більш персоналізованих варіантів, щоб помешкання могли задовольнити їхні окремі вимоги. Сучасні готельні технології відіграють значну роль, і їхня присутність постійно зростає [9].

Нові вимоги ведення бізнесу в індустрії гостинності передбачають підвищення конкурентоспроможності готелю та пошук нових шляхів розвитку, тобто можливість вразити гостей. Створення нових вражень передбачає впровадження певних інновацій, як технічного характеру, так і соціального. Інновації зазвичай цінуються в індустрії гостинності та в діловому світі загалом, оскільки вони обіцяють креативність, нестандартне мислення та експериментування [10].

Як правило, інновації варті того, щоб підвищити ефективність, прибуток і задоволення клієнтів, адже згідно з дослідженням Deloitte, частота поселень зростає на 13%, коли готелі справді розуміють уподобання своїх гостей та пропонують певні новинки готельних технологій [11].

Найпростішою адаптацією для готелів є перехід на цифрові технології. Витрати та ефективність бізнесу можна значно знизити шляхом автоматизації традиційних трудомістких завдань [10]. За останні роки тенденція надання цифрових і безконтактних послуг набула великої популярності. Розблокування гаджетів за допомогою розпізнавання обличчя та відбитків пальців уже інтегрувалось й у готельний бізнес, як «ключ від номера». Сьогодні значна кількість послуг, орієнтованих на гостей, стала безконтактною – мобільна реєстрація заїзду та виїзду, безконтактні платежі, використання біометричних даних. До прикладу, велика кількість громадян України користується додатком Дія для зберігання та надання необхідних для реєстрації документів. Можливість зчитування цих даних та синхронізації з PMS готелю переходить вже до розряду не просто бажаних, а необхідних функцій [6].

Сучасні цифрові технології дозволяють клієнтам керувати пристроями за допомогою низки технологій, включаючи AI, AR і цифрове підключення. Так, технологія розумної кімнати може включати головне керування, розпізнавання обличчя, автоматизацію, енергоефективність і покращену реакцію. Технологіями в номері також можна керувати за допомогою додатків і мобільних пристроїв гостей. Це дуже важливі новації, адже дозволяють персоналізувати досвід клієнтів і завдяки машинному навчанню штучного інтелекту запам'ятовувати переваги клієнта для більшої особистої турботи та комфорту. Так, більшість програмного забезпечення для готельної індустрії сьогодні використовує штучний інтелект для надання цінних рекомендацій, прогнозування попиту, розміщення спеціальних пропозицій на веб-сайті, планування персоналу, виконання завдань консьєржа тощо [12].

У сучасних реаліях значної популярності отримали різноманітні соціальні мережі й це значне поле дій для готелів. Використання таких платформ, як Snapchat і TikTok дозволить готелям зміцнити свої стосунки з гостями та навіть охопити нову, молодшу аудиторію, поширивши свої стратегії соціальних мереж на ці канали.

Максимальне використання вільного місця та мінімалізм сприяють креативному комбінуванню кімнат. Також, після пандемії значної популярності набувають коворкінги у які переобладнують вестибюлі чи кімнати для переговорів.

Проте, не зважаючи на привабливість інформаційних платформ, варто пам'ятати, що індустрія гостинності побудована на індивідуальному підході до клієнтів.

Висновки з проведеного дослідження.

Отже, готелі сьогодні це не лише просте місце для ночівлі, а цілі комплекси сфери послуг які намагаються максимально задовольнити попит гостей. Щоб залишатися конкурентоспроможними та забезпечувати гостям незабутні враження, власникам готелів необхідно впроваджувати нові технології готельної індустрії. Впровадження технологічних рішень, як мобільні додатки, платформи обміну повідомленнями та чат-боти на основі штучного інтелекту, сприяють значному підвищенню ефективності бізнесу, задоволення гостей та отримання прибутку. Саме успішна цифрова трансформація – це процес використання цифрових технологій для створення нових або модифікації наявних бізнес-процесів, культури та досвіду клієнтів відповідно до мінливих вимог бізнесу та ринку. Щоб зробити це правильно, готельний бізнес повинен зосередитися на чотирьох ключових сферах: розуміння поведінки гостей; чітка та вимірна стратегія трансформації; ефективне управління змінами; технічні можливості.

Проте, гості потребують унікальних вражень, які входять до пакета послуг готелю – цікаві лока-

ції, активний відпочинок, гастрономічні та етнічні тури, мистецькі заходи тощо. Варто зазначити що окреслені вподобання клієнтів впливають на дизайн готелю, послуги, які він надає, і навіть на меню, яке пропонують у його ресторані. Поряд із впровадженням сучасних технологій важливим є створення певного досвіду для гостя та формування його незабутніх вражень.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Хома Р. Понад 12 готелів постраждали в Україні через війну. URL: <https://interfax.com.ua/news/general/886309.html> (дата звернення: 30.07.2023).
2. Чорний О. Сталий розвиток українського туризму: що маємо створити для майбутнього? URL: <https://ukraine-oss.com/stalyj-rozvytok-ukrayinskogo-turyzmu-shho-mayemo-stvoryty-dlya-majbutnogo/> (дата звернення: 20.07.2023).
3. Домінська О., Батьковець Н. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету*. 2017. Вип. 52. С. 39–41.
4. Ковальчук Т. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2019. Вип. 23. Ч. 1. С. 126–130.
5. Халілова-Чуваєва Ю. Сучасні тенденції розвитку IT-технологій у сфері готельного господарства : *Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання» (21-22 березня 2019 р.)* Черкаси : ЧДТУ, 2019. Т. 1. 195 с.
6. У 2023 році до державного бюджету від туристичної галузі надійшло 383 млн грн. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/u-2023-roci-doderzhavnogo-byudzhetu-vid-turistichnoyi-galuzi-nadiyshlo-383-mln-grn> (дата звернення: 15.07.2023).
7. Готельна індустрія: тренди якісного сервісу у 2023 році. URL: <https://business.dii.gov.ua/cases/antikrizovi-risenna/gotelna-industria-trendi-akisnogo-servisu-u-2023-roci> (дата звернення: 30.07.2023).
8. Види послуг в готелі. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services/> (дата звернення: 30.07.2023).
9. Alaine T. What is the Hotel Industry? Last Modified Date. URL: <https://www.wisetour.com/what-is-the-hotel-industry.html> (дата звернення: 24.07.2023).
10. The Top 5 Technology Innovations That Hotels Are Sure to Adopt Widely in 2023. URL: <https://hoteltechnologynews.com/2022/11/the-top-5-technology-innovations-that-hotels-are-sure-to-adopt-widely-in-2023/> (дата звернення: 10.07.2023).
11. To Compete, Independent Hotels Need to Master Bespoke. URL: <https://roomkeypms.com/blog/to-compete-independent-hotels-need-to-master-bespoke/> (дата звернення: 30.07.2023).
12. Jordan Hollander. Technologie im Gastgewerbe: 20 Trends, die die Branche prägen. *Zuletzt aktualisiert*. 2023. URL: <https://hoteltechreport.com/de/news/tech-in-hospitality> (дата звернення: 10.07.2023).

REFERENCES:

1. Khoma R. (2023) Ponad 12 hoteliv postrazhdaly v Ukraini cherez viinu [More than 12 hotels were damaged in Ukraine due to the war]. Available at: <https://interfax.com.ua/news/general/886309.html> (accessed June 30, 2023).
2. Chornyi O. (2023) Stalyi rozvytok ukrainskoho turyzmu: shcho maiemo stvoryty dlia maibutnoho? [Sustainable development of Ukrainian tourism: what should we create for the future?]. Available at: <https://ukraine-oss.com/stalyj-rozvytok-ukrayinskogo-turyzmu-shho-mayemo-stvoryty-dlya-majbutnogo/> (accessed June 20, 2023).
3. Dominska O., Batkovets N. (2017) Suchasnyi stan ta innovatsiini protsesy rozvytku hotelnorestorannoho biznesu v Ukraini [The current state and innovative processes of development of the hotel-restaurant business in Ukraine]. *Visnyk Lvivskoho torhovelno-ekonomichnoho universytetu*, vol. 52, pp. 39–41.
4. Kovalchuk T.H. (2019) Perspektyvy rozvytku hotelno restorannoho biznesu v Ukraini v umovakh hlobalizatsii svitovoho hospodarstva [Prospects for development of hotel and restaurant business in Ukraine in the conditions of globalization of the world economy]. *Naukovyj visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu. Seriya: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove hospodarstvo*, vol. 23, no. 1, pp. 126–130.
5. Khalilova-Chuvaieva, Yu.A. (2019) Suchasni tendentsii rozvytku IT-tekhnologii u sferi hotelnoho hospodarstva [Modern tendencies of development of IT-technologies in the sphere of hotel management]. Proceedings of the *Turystychnyi ta hotelno-restoranni biznes v Ukraini: problemy rozvytku ta rehliuvannia* (Ukraine, Cherkasy, March 21-22, 2019). Cherkasy: State Technological University, p. 195.
6. U 2023 rotsi do derzhavnoho biudzhetu vid turystychnoi haluzi nadiishlo 383 mln hrn [In 2023, the state budget received 383 million UAH from the tourism industry]. Available at: <https://www.tourism.gov.ua/blog/u-2023-roci-do-derzhavnogo-byudzhetu-vid-turystichnoyi-galuzi-nadiyshlo-383-mln-grn> (accessed June 14, 2023).
7. Hotelna industriia: trendy yakisnoho servisu u 2023 rotsi [Hotel industry: trends of quality service in 2023]. Available at: <https://business.dia.gov.ua/cases/antikrizovi-risenna/gotelna-industria-trendi-akysnogo-servisu-u-2023-roci> (accessed June 15, 2023).
8. Vydy posluh v hoteli [Types of services in the hotel]. Available at: <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services/> (accessed June 30, 2023).
9. Alaine T. (2023) What is the Hotel Industry? Last Modified Date. Available at: <https://www.wisetour.com/what-is-the-hotel-industry.htm> (accessed June 24, 2023).
10. The Top 5 Technology Innovations That Hotels Are Sure to Adopt Widely in 2023. Available at: <https://hoteltechnologynews.com/2022/11/the-top-5-technology-innovations-that-hotels-are-sure-to-adopt-widely-in-2023/> (accessed June 10, 2023).
11. To Compete, Independent Hotels Need to Master Bespoke. Available at: <https://roomkeypms.com/blog/to-compete-independent-hotels-need-to-master-bespoke/> (accessed June 30, 2023).
12. Jordan Hollander (2023) Technologie im Gastgewerbe: 20 Trends, die die Branche prägen. Zuletzt aktualisiert. Available at: <https://hoteltechreport.com/de/news/tech-in-hospitality> (accessed June 10, 2023).