

INOVÁCIA: **KIOSK CHECK-IN V HOTELOCH**

KATEGÓRIA INOVÁCIE: **SMART TECHNOLOGIE**

CHARAKTERISTIKA: Kiosk check-in v hoteloch je nadstavbou PMS systému (systému registrácie a práce s hotelovými hosťami). Umožňuje hosťovi hotela vykonať prihlásenie sa na ubytovanie v mieste recepcie bez prítomnosti pracovníka recepcie alebo iného zamestnanca hotela. Ubytovaniu musí predchádzať rezervácia ubytovania. Zväčša je vyžadovaná platobná karta a doklad totožnosti. Pri automatizovaných systémoch môže byť využitá technológia čítania dokumentov (pasu, občianskeho preukazu alebo aj platobnej karty). Pri jednoduchších verziách hosť tieto údaje za pomoci integrovanej klávesnice alebo dotykovej obrazovky zadáva sám. Tento systém na jednej strane šetrí personálne náklady (recepcia nemusí byť obsadená zamestnancom) alebo sa môže využívať tam, kde je vysoký podiel stálych hostí, prípadne v hotelových sieťach. Systém umožňuje aj vydanie hotelového kľúča, vytlačenie alebo zaslanie potvrdenia alebo faktúry. Všetky zadané údaje sa automaticky zapisujú do hotelového softvéru. Základný profil hosťa môže byť predvyplnený údajmi, ktoré hosť zadal pri rezervácii priamo hotelu alebo sprostredkovateľom (napr. online platformám). Táto inovácia môže byť v konečnom štádiu aj virtuálna, kde celý "kiosk" je vlastne aplikácia v mobilnom telefóne. Všetky dokumenty sú v takom prípade hosťovi zasielané elektronicky.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVÁCIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ	STREDNE VÝZNAMNÝ
Riadiaci pracovník (manažér) ubytovacích zariadení (okrem penziónu a hotela)	Vedúci recepcie
Riadiaci pracovník (manažér) hotela, botela a motela	
Hotelový recepčný	
	MIERNY
	Prevádzkar ubytovacieho, stravovacieho zariadenia

INOVÁCIA: **VIRTUÁLNY KLÚČ K IZBÁM**

KATEGÓRIA INOVÁCIE: **SMART TECHNOLOGIE**

CHARAKTERISTIKA: Virtuálny kľúč k izbám je inováciou v oblasti IT, ale aj v oblasti ekológie. Na miesto metrického kľúča alebo plastovej karty hosť hotela využíva na otvorenie svojej izby, iných dverí v hoteli, či na vstup do výťahu alebo wellness výlučne mobilný telefón alebo smart hodinky. Samotný kľúč je kód vo forme QR, kód vysielaný cez bluetooth, prípadne aj cez wlan či technológiu NFC. Kód môže byť hosťovi k dispozícii ihneď pri rezervácii, prípadne pri príchode do hotela prostredníctvom recepcie alebo check-in kiosku. Predpokladom využívania tejto formy inovácie je vlastníctvo mobilného telefónu s takouto funkciou na strane hosťa a na strane hotela sú to dvere/zámky, ktoré takúto technológiu podporujú a sú napojené na rezervačný systém hotela.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVACIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ	MIERNY
Riadiaci pracovník (manažér) kúpeľov a wellness Riadiaci pracovník (manažér) strediska pre zábavu a oddych Riadiaci pracovník (manažér) ubytovacích zariadení (okrem penziónu a hotela) Riadiaci pracovník (manažér) hotela, botela a motela	Vedúci recepcie Hotelový recepčný Hotelová gazdiná Hotelový komorník Prevádzkar ubytovacieho, stravovacieho zariadenia Nosič batožiny (vrátane hotelového poslíčka)

INOVÁCIA: **UMELÁ INTELIGENCIA PRI ONLINE KOMUNIKÁCIÍ S HOSTAMI**

KATEGÓRIA INOVÁCIE: **UMELÁ INTELIGENCIA**

CHARAKTERISTIKA: Technológia určená na automatizáciu procesu online komunikácie s návštevníkmi ubytovacích, rekreačných alebo iných zariadení. Naprogramovaním určitého typu odpovedí na vopred určený dopyt zákazníkov je možné simulovať konverzáciu so skutočným zamestnancom daného zariadenia. Technológia využíva rozsiahle procesy klasifikácie slov, procesory prirodzeného jazyka, alebo vyhľadáva všeobecné kľúčové slová a generuje odpovede pomocou bežných fráz získaných z pridruženej databázy. Vo väčšine prípadov sa umelá inteligencia pri online komunikácii používa vo forme takzvaných chatbotov, prístupných online prostredníctvom kontextových okien webových stránok alebo prostredníctvom virtuálnych asistentov. Umelú inteligenciu je možné pri komunikácii so zákazníkmi využiť na odpovedanie na otázky hostí, vybavovanie žiadostí alebo zber informácií.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVÁCIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ	STREDNE VÝZNAMNÝ
Riadiaci pracovník (manažér) kúpeľov a wellness Riadiaci pracovník (manažér) strediska pre zábavu a oddych Riadiaci pracovník (manažér) hotela, botela a motela Prevádzkar ubytovacieho, stravovacieho zariadenia Marketingový špecialista	Hotelový komorník Špecialista marketingových analýz a prieskumu trhu Pracovník turistického informačného centra – front office Riadiaci pracovník (manažér) turistického informačného centra Pracovník turistického informačného centra – back office Pracovník cestovnej kancelárie, agentúry
MIERNY	Riadiaci pracovník (manažér) cestovnej kancelárie, agentúry
Pracovník wellness a spa centra Hotelový recepčný Pracovník stávkovej kancelárie Aukcionár Krupiér v kasíne	

INOVÁCIA: AUTOMATIZOVANÝ PREDAJ PERMANENTIEK, VSTUPENIEK, LÍSTKOV NA ŠPORTOVISKÁ A ATRAKCIE

KATEGÓRIA INOVÁCIE: 3D AUTOMATIZÁCIA

CHARAKTERISTIKA: Automatizovaný predaj permanentiek, vstupeniek, či lístkov na športoviská a atrakcie je nadstavbou rezervačného alebo pokladničného systému. Podobne, ako predaj lístkov na MHD, automatický check-in na letisku, či check-in kiosk v hotelových prevádzkach, je toto zariadenie alebo aj aplikácia vytvorená za účelom šetrenia personálnych nákladov. Ďalej aj na preklopenie náporových časov (napr. ranné hodiny v lyžiarskom stredisku), kde je v krátkom čase nutné vybaviť veľké množstvo zákazníkov. Ak je "automat" fyzický, zväčša ide o zariadenie napojené na poskytovateľa služby priamo v priestore služby (lobby aquaparku, či pri vstupnom bode do lyžiarskeho strediska), vydávajúce fyzické lístky alebo potvrdenia využiteľné na kontrolovaný vstup s bar kódom, či QR kódom. Alternatívne môže ísť aj o aplikáciu pre mobilný telefón. V takom prípade si hosť môže zakúpiť lístok alebo vstupenku priamo s využitím svojho mobilného zariadenia a po príchode do atrakcie využije NFC, bluetooth, QR alebo bar kód vo vstupných dverách, či turnikete.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVÁCIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ

Špecialista pre starostlivosť o zákazníkov
Operátor lyžiarskeho vleku, lanovky

MIERNY

Pracovník wellness a spa centra
Riadiaci pracovník (manažér) turistického informačného centra

STREDNE VÝZNAMNÝ

Pracovník turistického informačného centra – front office
Sprievodca v cestovnom ruchu
Špecialista na tvorbu koncepcií a propagácie cestovného ruchu
Pracovník turistického informačného centra – back office

INOVÁCIA: INTELIGENTNÉ TECHNOLOGIE V OBCHODE V KONTEXTE SPRÁVANIA ZÁKAZNÍKA

KATEGÓRIA INOVÁCIE: UMEĽÁ INTELIGENCIA

CHARAKTERISTIKA: Inteligentné technológie v obchode predstavujú budúcnosť obchodu implementujúc najnovšie inovácie a sledujúc optimalizáciu uspokojenia potrieb zákazníka. Cieľom obchodu je spokojnosť zákazníka poznajúc jeho potreby a hľadajúc cesty na jeho uspokojenie. Ide o strategicky náročný proces berúc do úvahy meniace sa potreby zákazníka a náklady, ktoré sú s tým pre obchodnú organizáciu spojené. Nové a inteligentné technológie zásadným spôsobom uľahčia manipuláciu s tovarom, znížia chybovosť, uľahčia prácu pracovníkom v skladoch a v predajniach a znížia potrebu počtu pracovníkov. Inteligentné technológie v obchode zásadným spôsobom prispievajú k tomu, aby mal kupujúci radosť z nakupovania, umocnia zážitok z nakupovania a uľahčia celkový proces nakupovania, či už v kamennej predajni alebo z pohodlia domova. A to bez ohľadu na to, na akej platforme technológie pôsobia alebo budú pôsobiť. Internetizácia, digitalizácia predstavujú iba prvý krok. Nasledovať bude intenzívnejšie využívanie technológií ako RFID, virtuálna realita, umelá inteligencia, LED panely, inteligentné smart riešenia, interaktívne displeje. Kritériom ich použitia bude ako nové technológie akceptujú zákazníci, či to zlepší a umocní ich zákaznícky zážitok a či to bude mať prínos aj pre obchodné spoločnosti.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVÁCIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ	MIERNY
Riadiaci pracovník (manažér) v oblasti prieskumu trhu Riadiaci pracovník (manažér) pre starostlivosť o zákazníkov Riadiaci pracovník (manažér) v oblasti obchodu (obchodný riaditeľ) Riadiaci pracovník (riaditeľ) obchodnej prevádzky Špecialista marketingových analýz a prieskumu trhu Riadiaci pracovník (manažér) v oblasti marketingu Marketingový špecialista Špecialista pre starostlivosť o zákazníkov Špecialista internetového predaja Pracovník internetového predaja	Obchodný zástupca Špecialista rozvoja koordinácie obchodnej siete Obchodník v malom obchode, butiku Produktový špecialista

INOVÁCIA: ONLINE REZERVÁCIE, REZERVÁCIE CEZ OTA (ONLINE TRAVEL AGENTS)

KATEGÓRIA INOVÁCIE: SMART TECHNOLOGIE

CHARAKTERISTIKA: Ide o využívanie najmodernejších poznatkov a výtvarných v oblasti informačných a komunikačných technológií v segmente cestovný ruch, gastronómia a hotelierstvo. Cieľom implementácie nových IT je zvyšovanie kvality, efektívnosti, dostupnosti a užívateľského komfortu pri realizácii ubytovacích, stravovacích, dopravných a doplnkových služieb. Online rezervácie prostredníctvom OTA (online travel agents) predstavujú sprostredkovateľa, resp. distribučný kanál, cez ktorý je možné efektívnym spôsobom osloviť širší segment potenciálnych zákazníkov so širšou ponukou služieb (balíky služieb) s možnosťou okamžitej objednávky a platby. Online platformu vytvárajú spoločnosti, ktoré s využitím svojich web stránok umožňujú zákazníkovi objednávať služby priamo cez internet (napr. Expedia, Agoda, booking.com, rentalcars, hotelbets, TripAdvisor a pod.). Tvorí nástroj na zefektívnenie procesu online rezervácií, objednávok, platieb. Šetrí čas a finančné prostriedky zúčastnených strán, prehľadujú ponuku služieb, zabezpečujú optimálnu obsadenosť ponúkaných kapacít, rozširujú portfólio ponuky pre zákazníka.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVÁCIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ	STREDNE VÝZNAMNÝ
Riadiaci pracovník (manažér) kúpeľov a wellness Riadiaci pracovník (manažér) strediska pre zábavu a oddych Riadiaci pracovník (manažér) ubytovacích zariadení (okrem penziónu a hotela) Riadiaci pracovník (manažér) hotela, botela a motela Vedúci recepcie Hotelový recepčný Špecialista internetového predaja Pracovník internetového predaja Pracovník cestovnej kancelárie, agentúry Riadiaci pracovník (manažér) cestovnej kancelárie, agentúry	Špecialista pre tvorbu koncepcií a propagácie cestovného ruchu

INOVÁCIA: PREPOJENIE INTELIGENTNÝCH TECHNOLOGIÍ ZA ÚČELOM ZEFEKTÍVNENIA INTERNÝCH PROCESOV V OBCHODE

KATEGÓRIA INOVÁCIE: SMART TECHNOLOGIE

CHARAKTERISTIKA: Inteligentné technológie sa čoraz viac presadzujú v podmienkach obchodu. Internetizácia, digitalizácia a internacionalizácia v podmienkach globalizácie sú charakteristickým atribútom dnešnej doby v obchodných systémoch. Dotýkajú sa interných procesov v obchode a ich cieľom je ich zefektívnenie. Interná logistika, logistika, automatizácia niektorých procesov, automatizácia vnútro podnikových pohybov tovaru a najmä štvrtá priemyselná revolúcia sprístupnili nástroje pre digitálnu transformáciu obchodných podnikov. Implementáciou a integráciou cloudových technológií, veľkých dát, smart senzorov, internetu vecí, umelej inteligencie, rozšírenej a virtálnej reality sa mení digitálny ekosystém. Obchod je čoraz častejšie konfrontovaný s pojmami a riešeniami, ktoré tieto pojmy reprezentujú ako napríklad smart supply chain, riadené skladovanie, riadené osvetlenie, automatizácia obchodných procesov, smart commerce riešenia, čo umožňuje automatizáciu procesov inteligentným riadením, garantuje flexibilitu a agilitu jednotlivých parciálnych procesných krokov. Finálnym cieľom je zefektívnenie činnosti v oblasti obchodu a zníženie nákladov pri plnom uspokojovaní potrieb spotrebiteľov.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVÁCIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ	STREDNE VÝZNAMNÝ
Riadiaci pracovník (manažér) v oblasti obchodu (obchodný riaditeľ) Vedúci obchodnej prevádzky Obchodník v malom obchode, butiku	Riadiaci pracovník (manažér) pre starostlivosť o zákazníkov Špecialista rozvoja a koordinácie obchodnej siete
MIERNY	
Pracovník tvorby a kontroly vystavenia tovaru Asistent služieb zákazníkom Predavač	

INOVÁCIA: **TECHNICKÉ INOVÁCIE V OBCHODE**

KATEGÓRIA INOVÁCIE: **ROZVOJ INFORMAČNÝCH TECHNOLOGIÍ**

CHARAKTERISTIKA: Technické inovácie v obchode predstavujú nový moderný trend. Rýchlo sa presadzujú bez ohľadu na to, na akej technickej platforme fungujú. Ich cieľom je poskytnúť komfort pri získavaní informácií o produktoch a službách. Inovačné procesy ústiace do aplikácie nových technických komponentov v obchode majú za úlohu zatraktívniť nakupovanie, zlepšiť informovanie, urýchliť a simplifikovať vyhľadávanie samotných produktov ale aj informácií o nich. V komplexnom procese je rozhodujúca fáza difúzie inovácie, ktorá vyústi do technického riešenia, ktoré slúži zákazníkovi. Tu je dôležitá inovačná kultúra obchodnej spoločnosti, jej flexibilita a ochota implementovať nové technické riešenia do praxe tak, aby si zákazník rýchlo a ľahko dokázal vyhľadať a zabezpečiť informácie, ktoré potrebuje pre svoje nákupné rozhodnutie. Komfort zákazníka je prvoradý, svoj podiel na jeho tvorbe má samotná obchodná spoločnosť, ale aj iné firmy (napríklad poskytujúce internetové služby, optimalizácia procesov digitalizácie a pod.). Kupujúci dnes, najmä mladá generácia, sa správa v intenciách instantnej gratifikácie s víziou okamžitého uspokojenia svojej potreby. Technické inovácie to musia podporovať a riešiť, aby bol zákazník spokojný, aby vykonal akt kúpy produktu a aby sa vrátil a svoj nákup zopakoval.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVÁCIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ

Riadiaci pracovník
(manažér) v oblasti
obchodu (obchodný
riaditeľ)

STREDNE VÝZNAMNÝ

Asistent služieb
zákazníkom

INOVÁCIA: **ONLINE OBJEDNÁVANIE A DONÁŠKA**

KATEGÓRIA INOVÁCIE: **SMART TECHNOLOGIE**

CHARAKTERISTIKA: Zmena životného štýlu na základe dopadov pandémie redefinovala aj tzv. Out of Home Consumption a vytvorila trh pre nové aplikácie a platformy na objednávanie tovarov, hotových jedál a nápojov najmä do domácností zákazníkov. To so sebou prináša zásadné zmeny aj na trhu práce v danom sektore, pričom dochádza k zániku pozícií v mieste prevádzky (časníci, upratovačky a podobne) a naopak k nárastu pozícií v oblastiach balenia, rozvozu, online dispečingu a podobne.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVÁCIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ

Riadiaci pracovník
(manažér) reštaurácie
Riadiaci pracovník
(manažér) zariadenia
spoločného stravovania
Riadiaci pracovník
(manažér) cateringovej
spoločnosti

INOVÁCIA: **HYPERPERSONALIZOVANÉ HOTELOVÉ IZBY, PREDIKTÍVNE PORUCHOVÉ SYSTÉMY**

KATEGÓRIA INOVÁCIE: **INTERNET VECÍ**

CHARAKTERISTIKA: Komplex prepojených zariadení, objektov, ale aj zvierat a ľudí v automatizovanom systéme cez Internet s cieľom ich vzájomnej komunikácie, kde dochádza k zberu, analýze informácií a k automatickým úkonom, ktoré zjednodušujú, zefektívňujú a modernizujú svet. Host' je schopný prostredníctvom svojho mobilného telefónu ovládať viaceré zariadenia v hotelovej izbe. V prípade prediktívnych poruchových systémov vie byť technický personál hotela informovaný v čase, keď nejaký technický komponent dosahuje hranicu životnosti alebo sa blíži jeho porucha. K benefitom zavádzania inovácií na báze IoT patrí nižšia zaťaženosť personálu, resp. ich alokácia na iné činnosti, vyššia pozitívna skúsenosť hostí a zákazníkov s efektom rastúcej lojality. Podstatným prínosom je eliminácia negatívnej skúsenosti a rast bezpečnosti.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVÁCIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ

Riadiaci pracovník
(manažér) kúpeľov a
wellness

Riadiaci pracovník
(manažér) strediska pre
zábavu a oddych

Riadiaci pracovník
(manažér) ubytovacích
zariadení (okrem
penziónu a hotela)

Riadiaci pracovník
(manažér) hotela,
botela a motela

INOVÁCIA: **HOTELOVÉ PROSTREDIE V ROZŠÍRENEJ REALITE**

KATEGÓRIA INOVÁCIE: **VIRTUÁLNA A ROZŠÍRENÁ REALITA**

CHARAKTERISTIKA: Simulácia ľudskej inteligencie v strojoch a zariadeniach, ktoré sú naprogramované tak, aby rozmýšľali a konali ako ľudské bytosti. Súčasťou umelej inteligencie je strojové učenie, kde sa systémy a zariadenia automaticky učia a adaptujú na nové situácie na základe dát bez nutného zásahu človeka. Príklad virtuálnej reality môže byť interaktívna mapa v hoteli na stene, kde sa hostí po nasmerovaní svojho mobilného telefónu zobrazia rôzne dodatočné aktuálne informácie. Zaujímavým príkladom je aj možnosť zobrazíť cez svoj mobil známe osobnosti v prostredí hotela alebo reštaurácie. Tieto inovácie znamenajú zníženie zaťaženia front office personálu tým, že hosť alebo zákazník si vie sám zistiť, čo potrebuje.

PREDPOKLADANÝ VPLYV INOVÁCIÍ NA ZAMESTNANIA

VÝZNAMNÝ

Riadiaci pracovník (manažér) kúpeľov a wellness
Riadiaci pracovník (manažér) ubytovacích zariadení (okrem penziónu a hotela)
Riadiaci pracovník (manažér) reštaurácie
Riadiaci pracovník (manažér) hotela, hotela a motela

STREDNE VÝZNAMNÝ

Riadiaci pracovník (manažér) zariadenia spoločného stravovania
Riadiaci pracovník (manažér) cateringovej spoločnosti
Špecialista pre tvorbu koncepcií a propagácie cestovného ruchu