

УДК 338.48

ИННОВАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Жилина Л.

Студент 3-го курса группы ТД-301

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБИП)

Zilinalada231101@yandex.ru

Научный руководитель: Григорьева Н.С.

к.э.н., доцент

Аннотация: В моей научной статье рассматриваются особенности инновационного развития гостиничного бизнеса в России, проблемы, мешающие внедрению инноваций в российском гостиничном бизнесе, формирование новых подходов к увеличению потенциала сферы гостеприимства, а также рассматриваются специфика и этапы выполнения инновационной стратегии гостиничного предприятия. Так же описываются современные инновационные технологии в гостиничном бизнесе и инструменты инновационного развития, определяющие в значительной степени инновационную среду гостиничного предприятия.

Ключевые слова: инновация, инновационные технологии, гостиничный бизнес, инновационная стратегия, гостиничное предприятие.

INNOVATIVE DEVELOPMENT OF THE HOTEL BUSINESS

Zhilina L.

Supervisor: Grigoryeva N.S.

Annotation: My scientific article examines the features of the innovative development of the hotel business in Russia, the problems that hinder the introduction of innovations in the Russian hotel business, the formation of new approaches to increasing the potential of the hospitality industry, and also examines the specifics and stages of the implementation of the innovative strategy of the hotel enterprise. It also describes modern innovative technologies in the hotel business and innovative development tools that largely determine the innovative environment of a hotel enterprise.

Keywords: innovation, innovative technologies, hotel business, innovative strategy, hotel enterprise.

Гостиничный бизнес сегодня, это происхождение разнообразных инноваций в сфере гостеприимства. Современная гостиница 21 века, считается на предпринимательском рынке, действующим предприятием, оснащенным, самыми новейшими технологиями. Внедрение инноваций в свое прибыльное, доходное дело, ловко позволяет притягивать больше

различных, зарубежных клиентов и гостей. Вдобавок некоторые из них, прибывают даже для того, чтобы самостоятельно увидеть то, как осуществляется высококачественное обслуживание в нашей стране. В своей научной статье, мне хотелось бы поделиться секретами новых введений в современных гостиницах. И какими сейчас необычными инновациями в гостиницах, изумляют своих постояльцев [1].

Основные новинки гостиничной индустрии.

Гостиничный и туристический сервис, начал развиваться в России не так давно. Поэтому, не в каждом отеле, позволено находить продвинутые, инновационные технологии. Но владельцы, стараются развиваться, постоянно вводят разные в свой бизнес нововведения и разработки. Тенденции развития гостиничного бизнеса, позволяют использовать заманчивые новинки. Они могут выглядеть следующим образом [2]:

1. Смена карт-ключей на управление открыванием и закрыванием номера, при помощи обыкновенного смартфона. К примеру, в таких гостиницах как Хилтон или Starwood Hotels and Resorts, этот действительно бренд уже появился. Такая система помогает сторониться потерь ключа, делая проживание клиентов более комфортным и удобным.

2. Телевизор с качеством HD, расположенный в зеркале, разрешает рассматривать интересные программы, находясь в ванной комнате, бассейне, сауне. Такое ноу-хау, можно увидеть, во многих отелях мира. Этот технический прорыв, сейчас сумели оценить многочисленные туристы и гости разных заведений.

3. К новым технологиям в гостиничной индустрии в наше время, относится консьерж по SMS. Мировой опыт показал, что данный вид связи с персоналом гостиницы комфортен и прост, поэтому многочисленные бизнесмены стараются внедрять данную технологию в свой бизнес. Поле получения сообщения от гостя, работники, доставляют запрашиваемый заказ, прямо в номер быстро и качественно. Будь то полотенца, пресса, либо

любые, другие потребовавшиеся предметы. Информационный портал связи, позволяет получать необходимые вещи, даже не вставая с постельного ложа.

4. Инновации в гостиничном сервисе, коснулись и сфер, предназначенных для большего уюта. Сегодня, возникли умные термостаты, позволяющие жильцам, самостоятельно устанавливать нужную, комфортную температуру в помещении. Технологические решения, позволяют гостям, сделать температуру в номере, при помощи мобильных устройств, даже не находясь внутри.

5. Повысить качество предлагаемых услуг и привлекать в свой отель большое количество посетителей, предполагается с другим продвинутым инструментом, который называется «умное освещение». Эти новые технологии в гостиничном бизнесе, служат для увеличения уровня и класса, предлагаемых посетителям услуг. Человек, может использовать цифровой гаджет, смартфон, для включения осветительных приборов.

6. Док-станции, считаются очень востребованными и популярными технологическими новинками, применяемыми не только в инновационном, гостиничном бизнесе. Их использование, помогает, к примеру, слушать музыку, одновременно заряжая гаджет или мобильное устройство.

7. Высокоскоростные сети интернета, представлены особо необходимыми и широко востребованными. Это основной показатель сервиса в наши дни. Не все постояльцы, прибывают для того чтобы отдыхать. Некоторых постоянно ожидает работа. У них постоянно присутствует потребность быть на связи, порой не только с Россией, но и со всем миром. А скорость интернета играет значимую роль, разрешая производить обмен информацией, намного быстрее и качественнее.

8. Инновации в туризме и гостеприимстве на сегодняшний день, часто представляют всевозможные роботы. В процесс их работы, входят пока только малые услуги, такие как, приготовление кофе, но со временем, данная область станет более продвинутой и многофункциональной. Стоит отметить, что в брендовых гостиницах, уже нашли себе применение роботы,

установленные на ресепшоне. Их основная задача регистрировать гостей и представлять предлагаемые услуги. Эта область последних, инновационных технологий в гостиничном бизнесе, дает возможность повышать результаты качества услуг [3].

9. Светочувствительные сенсоры, также являются технологическим обновлением комфортности. Они помогают обеспечивать комфортабельной обстановкой, в те моменты, когда постояльцы заходят в помещение, а также при выходе. Свет возникает только при необходимости, реагируя на движение.

Затрагивая сферу гостиничного бизнеса, следует сделать акцент на существенно малую долю применения инновационных технологий. Стоит отметить, что инновационное развитие более характерно для мировых гостиничных корпораций, которые усердствуют применять уникальные технологии во всех странах, в которых они представлены [4].

Инновацию в сфере гостеприимства можно понимать, как нововведение, которое реализуется в качестве нового или усовершенствованного продукта, процесса или метода. Инновация является результатом внедрения новоиспеченных идей и знаний, целью которого является удовлетворения потребностей гостей. Инновации в сфере гостеприимства ориентированы на создание или совершенствование разнообразных услуг, оказываемых гостиничным предприятием, освоение новоиспеченных рынков сбыта [5], внедрение передовых информационных и телекоммуникационных технологий, современных форм управления гостиничного предприятия, совершенствование системы менеджмента, реализацию новоиспеченных или значительно улучшенных маркетинговых методов, использование новых методов продвижения и продаж.

Однако, как и при проведении любых изменений, существуют некоторые проблемы и при внедрении инноваций в гостиничном бизнесе. В основном, авторы, занимающихся изучением инноваций в гостиничном бизнесе, выделяют следующие проблем:

1. высокая стоимость как инновационной технологии, так и ее разработки;
2. временной и интеллектуальный ресурс, который необходим на разработку новой технологии;
3. ориентация гостиниц исключительно на получение дохода, а не на внедрение новых технологий;
4. нехватка мотивации у сотрудников, непонимающих значимость для использования инноваций в гостинице;
5. недостаток желания перемен у руководства, не ориентированного на долгосрочном стратегическом планировании, используя инновационные решения, а только на быстрой зарплате с услуг предприятия.

Рассмотрим основные современные инновации, применяемые в гостиничной сфере:

1. Информационные технологии. Сегодня мы не можем представить нашу жизнь без компьютеров. Так же и в гостиничной сфере современные компьютерные технологии занимают необходимую роль. Они позволяют делать процесс обслуживания в гостинице быстрее. Например, на стойке приема и размещения гостей есть компьютеры с программами, позволяющими быстро регистрировать и заселять гостей в номер. Также принтеры, факсы и сканеры, которые гарантируют быстроту действий сотрудника на стойке приема и размещения гостей. В ресторанах или на барах в гостиничных комплексах существуют удобные программы для вбивания заказа и расчета с гостями.

2. Автоматизированные системы управления. АСУ упрощают отелям и гостиницам работу с информацией. Они позволяют принимать, хранить и при необходимости обнаруживать сведения о резервировании номеров, о постоянных клиентах, требованиях и счетах гостей. Так же в любой момент можно посмотреть список гостей, прибывающих в тот или иной день. Важной частью АСУ являются файлы стола резервирования, которые разрешают администратору получать доступ к информации о

количестве незабронированных номеров и их специфических характеристиках:

- управление службой резервирования;
- управление обслуживанием номеров;
- управление расчетами с гостями;
- общие вопросы управления отелем.

Одним из наиболее популярных в России и за рубежом комплексным решением по автоматизации средств размещения является «Fidelio». Различные версии данного комплекса употребляют свыше пятнадцати тысяч гостиниц в разных странах мира, в том числе и ведущие мировые гостиничные сети: «Radisson», «Kempinski», «Marriott», «Sheraton», «Hilton» и другие. Главное достоинство системы «Fidelio» в том, что она разрешает создавать разные формы отчетности: ежедневные, ежемесячные статистические и аналитические отчеты о деятельности гостиницы, составлять прогнозы. Для каждого пользователя системы существует комплект модулей, обеспечивающих конфиденциальность при работе с информацией. «Fidelio» обычно употребляется совместно с другими продуктами компании «Micros-Fidelio». Например, с программой «Financial Management», являющейся эффективным инструментом анализа финансово-хозяйственной деятельности, позволяющим в режиме настоящего времени получать информацию о деятельности гостиницы в виде отчетов, с расчетом показателей эффективности и рентабельности. Так же преимущественно популярными автоматизированными системами управления гостиничным предприятием являются российские - «Nimeta», «Эдельвейс», «Отель», «KE1 Hotel», «UCS Shelter», соответствующие модули корпоративных систем Галактика и Парус.

3. Компьютерные системы бронирования. Компьютерные системы бронирования разрешают сегодня посетителям обнаруживать варианты временного размещения, которые сильнее всего удовлетворяют их потребностям, бронировать их в режиме реального времени. Эти системы

сегодня объединены в глобальные распределительные системы (Global Distribution Systems — GDS). В течение длительного времени эти системы являются крупнейшими в мире и используются туристскими фирмами как основной рабочий инструмент.

4. Интерактивное меню. Интерактивное меню позволяет гостям ресторана самим делать заказ, что является достаточно благоприятным процессом. Гостю, не приходится ждать пока официант освободится и сможет подойти к нему. Исходя из общественного мнения, посетителям нравится такое новшество в работе большинства предприятий питания. в ожидании заказа можно поиграть в игры, почитать новости, посмотреть статьи в Интернете.

5. Мобильные приложения и собственные сайты. Основной тенденцией в последнее время является продвижение гостиничного продукта в сети Интернет. Для этого гостиницы основывают свои сайты и мобильные приложения, где располагаются электронные каталоги с доскональным описанием предприятия и предоставляемых услуг. Многие зарубежные компании, такие как Radisson, уже внедрили на своих сайтах интересное новшество - виртуальный тур по гостинице. С помощью предоставленного нововведения потенциальный клиент может «окунуться» в гостиницу, посмотреть номера, рестораны и т.д. Мобильные приложения для гостиниц также помогают повысить количество клиентов. Программы для смартфонов разрешают гостю найти и забронировать подходящий отель в интересующей точке мира. Преимуществами в данном случае является быстрота и удобство.

6. Социальные сети. Еще одним новоиспеченным направлением в маркетинговой деятельности является продвижение гостиничного предприятия в разнообразных социальных медиа. Сейчас активно создаются страницы гостиничных предприятий в социальных сетях. При этом необходимо постоянно работать над повышением заинтересованности к ней, привлечением новых подписчиков, с помощью проведения разнообразных активностей и размещения свежих новостей.

7. Технические инновации. Примером инновационных решений в гостинице могут быть так же использование всевозможных новоиспеченных технических решений.

Таким образом, инновационная деятельность в гостиничном бизнесе заключается в создании новоиспеченных или усовершенствовании существующих услуг, освоении новых рынков, внедрении основных информационных и телекоммуникационных технологий, современных форм организационно-управленческой деятельности, новых подходов к удовлетворению потребностей гостей. Каждая гостиница должна найти свой неповторимый способ балансирования между стандартами и инновациями, между равновесием и противоречием, способствующими ее дальнейшему развитию. При организации инновационной деятельности также надлежит помнить о том, что ресурсы гостиницы ограничены. Продуманная тщательно стратегия инновационного развития гостиничного предприятия, сортировка нужных инструментов для развития обеспечивают его конкурентоспособность, что в дальнейшем ведет к увеличению эффективности деятельности, улучшению качества предоставляемых услуг и повышению спроса на гостиничные услуги. Инновационная деятельность положительно влияет на уровень зрелости в области гостиничного бизнеса, значительно увеличивает качественный уровень туристических и гостиничных услуг, что в целом положительно воздействует на имидже Российской Федерации за рубежом и позволяет реализовывать реализацию одного из приоритетных направлений концепции долговременного социально-экономического развития.

Библиографический список

1. Григорьева Н.С., Шевердина И.В. Ключевые параметры поддержки развития делового туризма в Ростовской области // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2018. – Т. 4. – № 1. – С. 22-26.
2. Григорьева Н.С. Проблемы и перспективы развития сферы туризма в условиях цифровой экономики // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2019. – Т. 5. – № 2. – С. 47-52.