

УДК 338.48

**ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В
ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

Лубяная А.А.

студентка 3-го курса группы ТД-301,

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП),

lubyanaya03@mail.ru

Научный руководитель: Григорьева Н.С.

к.э.н., доцент

Аннотация: В данной работе проанализированы проблемы, связанные с внедрением инновационных технологий в гостиничной отрасли.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, реклама, программа лояльности в гостиничном бизнесе, туризм, инновационные технологии, внедрение технологий.

**PROBLEMS OF INTRODUCTION OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES
IN THE HOTEL BUSINESS**

Lubyanaya A.A.

Scientific supervisor: Grigorieva N.S.

Abstract: This paper analyzes the problems associated with the introduction of innovative technologies in the hotel industry.

Keywords: hotel business, advertising, loyalty program in the hotel business, tourism, innovative technologies, technology implementation.

Инновационные технологии — внедрение новых или усовершенствованных продуктов на рынок, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности, либо в новом подходе к социальным услугам [1].

Инновационные технологии, как показывает практика, используются почти во всех сферах нашей жизни, начиная от образования, культуры и

досуга до общественной безопасности и охраны окружающей среды. Инновации в гостиничной отрасли представляют собой систему организационных, экономических, исследовательских, технологических и других мер. Они направлены на полное обновление туристских услуг, которое приводит к новым возможностям взаимодействия с потребителями [2]. Инновационные технологии в гостиничном бизнесе необходимы для увеличения прибыли, получаемой собственником. Такие решения позволяют привлечь в отель большее количество отдыхающих, вызвать интерес у тех групп населения, которые в прошлом не обращались к услугам гостиницы. Кроме того, подобные обновления нужны, чтобы не дать конкурентам переманить постоянных гостей. Данный вид инвестиций позволяет улучшить качество обслуживания. Придется потратить деньги на приобретение оборудования или обучение персонала. Однако в будущем поток отдыхающих увеличится, больше станет выручка, затраты окупятся [3].

В настоящее время существует ряд факторов, которые не позволяют внедрить или замедляют процесс внедрения новых технологий в гостиничную отрасль [4].

Во-первых, нехватка квалифицированных специалистов, которые могли бы работать над созданием и продвижением инновационных технологий в сфере гостиничного бизнеса. В большинстве отелей, особенно в не сетевых, нет должности специалиста, отвечающего за мониторинг и внедрение инноваций на предприятии. Из-за отсутствия такого должностного лица большинство гостиниц не знают о том, что появились новинки. В целом, в настоящее время не так много специалистов, которые разбираются в инновациях и их внедрении в гостиничном бизнесе. Во-вторых, стоимость внедрения этих инноваций [5]. Многие технологические стартапы (в том числе и в туризме) разрабатывают свои пилотные проекты благодаря энтузиазму разработчиков, но, к сожалению, не реализуются из-за отсутствия необходимых финансовых вложений. В-третьих, сопротивление руководства, которое не желает переходить на новые методы работы. Это одна из

особенностей нашего менталитета – движение по уже наработанным схемам. Любое отклонение у руководства вызывает страх, который и мешает решиться на эксперимент. И в-четвертых, высокие риски. Любой инновационный проект имеет высокий риск, так как неизвестно, какой результат получится. Существует много факторов, отталкивающих от внедрения и разработки инноваций, таких как низкая прибыльность, потеря лояльности потребителей и прочее.

Именно эти факторы приводят к отсутствию нововведений в гостиничной индустрии. Что негативно сказывается на развитии внутреннего туризма. В последствии это приводит к уменьшению дохода от туристической сферы в целом.

Также, при внедрении новых технологий потребуется время и средства на адаптацию персонала к нововведениям. Проанализировав вышесказанное, можно сделать вывод о том, что инновационное развитие гостиничной индустрии имеет определенные проблемы, которые могут помешать совершенствованию качества услуг. Но необходимо понимать, что нынешние инновации в ближайшие годы станут естественными элементами гостиничной индустрии. Вводя новаторские идеи сейчас, можно повысить прибыль, узнаваемость бренда, лояльность потребителей.

Появление новейших технологий и инновационных систем, отлично вписывается в сферы гостиничного бизнеса. Новые тенденции разрабатываются постоянно, увеличивая количество посетителей, позволяя бизнесменам улучшать качества предлагаемых услуг.

Чем больше зарабатывают предприниматели, тем качественнее и лучше становится сервис. Рост прибыли в технологичных заведениях растет большими темпами, что помогает владельцам обновлять и внедрять новые более удобные устройства и технологии.

Всеобщая цифровизация, позволяет избегать различные проблемы, делая бизнес прозрачным и доступным.

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.