

УДК 338.48

**ИННОВАЦИОННЫЕ СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В
ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

Тухикян С.Е.

Студент 3 курса группы ТД-301

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБИП)

sergei.tuhikyan@yandex.ru

Научный руководитель: Григорьева Н.С.

к.э.н., доцент

Аннотация: В статье рассматривается внедрение и использование инновационных технологий, повышающих качество обслуживания гостей в гостинице. Обосновывается необходимость управления производственными процессами в гостинице, оценкой степени удовлетворенности гостей и интеллектуальным потенциалом персонала гостиницы, с целью совершенствования способов обслуживания гостиничных услуг.

Ключевые слова: инновационные технологии, гостиничный бизнес, сервис, цифровизация, интернет.

INNOVATIVE SERVICE TECHNOLOGIES IN THE HOTEL BUSINESS

Tuhikyan S.E.

Grigoryeva N.S.

Annotation: The article discusses the introduction and use of innovative technologies that improve the quality of guest service in the hotel. The necessity of managing production processes in hotels, assessing the degree of satisfaction of guests and the intellectual potential of the hotel staff, in order to improve the ways of servicing hotel services, is substantiated.

Keywords: innovative technologies, hotel business, service, digitalization, Internet.

Гостиничный бизнес, выступая одной из самых личных областей экономики, представляет собой насыщенную информационную отрасль. Как известно, успех бизнеса отдельных отраслей экономики зависит от скорости обмена и передачи информации, от своевременности получения и ее актуальности. Это имеет отношение к любому средству размещения, т. е. успешное развитие гостиничного бизнеса предполагает применение новейших технологий и в области введения новых гостиничных услуг, и в их продвижении на рынок услуг. Очевидно, что

введение инновационных технологий является неотъемлемым условием увеличения конкурентоспособности гостиничного предприятия, содействует улучшению качества обслуживания даже при сокращении персонала.

Инновации должны не только удовлетворять потребности потребителей, но и приносить радость в жизнь. А. Ф. Никсон считает, что инновации – это совокупность технических, производственных и коммерческих видов деятельности, создающих новые и более совершенные производственные процессы и оборудование на рынке. Сервисные технологии – это технологии, которые помогут улучшить сервис. Как известно, инновация в гостиничном бизнесе – это улучшение текущего состояния и степени обновления гостиничного предприятия. Поэтому инновации должны быть новыми, отвечать рыночному спросу, приносить пользу производителю и способствовать качественному обслуживанию потребителей. Разнообразие современных гостиничных номеров позволяет за сравнительно небольшие деньги остановиться в очень комфортабельных отелях, гостиницах, мотелях, пансионатах и т.д. Качество обслуживания – залог успеха в любом гостиничном бизнесе. Независимо от того, сколько звёзд есть в отеле, гости могут остановиться и влюбиться в обслуживание [1].

В перспективе инновации в гостиничном бизнесе будут развиваться еще быстрее. Предпосылками развития инноваций служат желания владельцев отелей обеспечить получение постоянных доходов как за счет максимального количества клиентов, так и продажи им широкого спектра новых дополнительных услуг, расширения базы постоянных и лояльных гостей. Решение этих задач становится возможным при внедрении и использовании инновационных технологий в гостиничную деятельность [2].

Источниками инноваций в гостиничных предприятиях также служат:

- 1) меняющиеся запросы и требования клиентов;
- 2) изменение потребностей производственного процесса (устаревшее оборудование, технологии);
- 3) изменения в структуре отрасли или рынка;

4) демографические изменения;

5) новые знания в области инновационного менеджмента, маркетинга, позволяющие внедрять новые, более эффективные методы управления персоналом;

6) программы привлечения клиентов, вступление в стратегические альянсы по управлению гостиницей (франчайзинг с международными гостиницами) [3].

Тенденции развития гостиничного бизнеса позволяют использовать интересные новинки. Они могут выглядеть следующим образом:

1. Смена карт-ключей на управление открыванием и закрыванием номера при помощи обычного смартфона. К примеру, в таких гостиницах как «Хилтон» или «Starwood Hotels and Resorts», этот бренд уже появился. Такая система помогает избегать потерь ключа, делая проживание клиентов более комфортным и удобным [4].

2. Телевизор с качеством HD, расположенный в зеркале, позволяет просматривать интересные программы, находясь в ванной комнате, бассейне, сауне. Такое ноу-хау можно увидеть во многих отелях мира. Этот технический прорыв уже смогли оценить многие 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 удобен и прост, поэтому многие бизнесмены стараются внедрять данную технологию в свой бизнес. После получения сообщения от гостя работники доставляют запрашиваемый заказ прямо в номер быстро и качественно. Чистые полотенца, свежая пресса либо любые другие понадобившиеся предметы. Информационный портал связи позволяет получать необходимые вещи, даже не вставая с постельного ложа [5].

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

5. Высокоскоростные сети интернета являются особо важными и широко востребованными. Это основной показатель сервиса в наши дни. Не все постояльцы приезжают для того, чтобы отдыхать. Некоторые приезжают по работе. У них имеется потребность постоянно быть на связи с коллегами, клиентами не только из России, но и с зарубежными партнёрами. А скорость интернета играет значимую роль, позволяя производить обмен информацией намного быстрее и качественнее.

Инновационные сервисные технологии используются во всех помещениях отеля и на всей его территории. Значительная разница между отелем и гостиницей, в основном, связана с качеством обслуживания. Новейшие устройства передачи данных часто устанавливаются в центрах гостиничной индустрии и в конференц-залах. Эксплуатация отеля весьма специфична: ресторан, лобби и номера имеют различные комплексные источники питания, свет и температура обеспечивают комфортные условия для гостей. Эта система позволяет повысить авторитет и статус гостиницы и её владельца.

В каждый номер отеля в первую очередь стоит внедрить техническое новшество: установку единой панели разъемов для разнообразных аудио- и видеоустройств. Это удобно в эксплуатации и позволит гостю подключать свое оборудование. Система интерактивного телевидения является одной из самых популярных нововведений, сегодня она используется многими отелями. Установка данной системы является дорогостоящим процессом, но оправдывает свою цену. Прежде всего, данная система представляет собой информационный и видео - контент: фильмы, музыка, спутниковое телевидение. Подобная услуга в номере однозначно станет для гостя приятным бонусом.

Для получения дополнительного источника дохода к основным услугам этого нововведения можно добавить платные функции. Считается, что технологии в гостиничном бизнесе направлены на улучшения комфорта исключительно постояльцев, но это не так. Новшества также помогают служебному персоналу: специализированная техника может упрощать процесс уборки, она же способна

создавать оптимальный микроклимат и значительно сокращать затраты труда на поддержание номеров в порядке.

Заключение.

Появление новейших технологий и инновационных систем отлично вписывается в сферы гостиничного и ресторанного 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. Вся информация сохраняется в облаке, поэтому нет необходимости вести самостоятельный учёт, расписывая всё как раньше на кипах бумаги. В общем, можно смело заявить о том, что гостеприимство и предлагаемые услуги проводятся на самом высоком уровне.

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.