

*СОВРЕМЕННЫЕ ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ*

В.В. БУРЛЯЕВА, Д.В. СКУЛЬЧЕС

*Кубанский государственный технологический университет
350072, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2
электронная почта: skulches.d@gmail.com*

В настоящее время инновационные технологии в индустрии гостеприимства стремительно развиваются. Перед ведущими специалистами в гостиничном хозяйстве поставлены задачи: привлечь как можно больше постоянных клиентов, при этом получить прибыль от данных услуг, а также завоевать себе постоянных клиентов. Достичь таких поставленных перед собой задач, без внедрения инновационных технологий практически не возможно. Соперничество за каждого гостя, требует от отелей и гостиниц совершенствоваться в технологиях. Уже не возможно себе представить современный отель, управлением которого бы занимались полностью вручную. Управляющие компьютеризированные системы - есть мозг отеля, сегодня без такого мозга он уже не сможет существовать. Важным вопросом при выборе системы электронного управления отелем является вопрос о том, насколько она совместима с новыми IT решениями, которые уже стали или скоро станут необходимостью.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, инновационные технологии, автоматизация гостиниц

Сфера услуг в настоящее время является одной из важных отраслей народного хозяйства призванной удовлетворять индивидуальные запросы и потребности населения страны в различных видах услуг. Сфера услуг как отрасль экономической деятельности представляет собой совокупность организаций, цель которых – оказание разнообразных платных услуг по индивидуальным заказам населения. [1] Важное место в индустрии занимает гостиничный бизнес. На современном этапе гостиничный бизнес развивается стремительными темпами, стараясь удовлетворить все возрастающие потребности населения и, конечно, получить прибыль. С этой целью на предприятиях гостиничного хозяйства создаются новые и совершенствуются старые предоставляемые услуги с применением инновационных технологий.

В течение последних пяти лет в России наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса. В крупные города приходят международные отельеры, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые советские гостиницы. Правда, количественный рост далеко не всегда

сопровождается одновременным повышением качества обслуживания и уровня сервиса.

Лидерами по развитию гостиничного бизнеса сегодня являются Москва, Санкт-Петербург, Сочи. Быстро растет отельный бизнес в Калининграде, Томской и Волгоградской областях, на Урале (в частности, в Челябинске и Екатеринбурге), а также в Красноярске. От них немного отстают Дальний Восток.

Во всех перечисленных регионах, как отмечают эксперты РГА (Российской гостиничной ассоциации), существует тесная взаимосвязь между отельерами и властями: последние выражают заинтересованность в создании мощной индустрии гостеприимства и пытаются привлечь инвесторов для реализации перспективных инновационных проектов в сфере гостиничного бизнеса.

Инновации в сфере услуг гостиничном бизнесе развиваются очень быстро. Причиной этому служат два основных, совершенно закономерных желания отельеров: заполучить максимальное количество клиентов, при этом продав им наибольшее количество услуг, расположить путешественника к себе, к своему бренду, своей гостинице или отелю, да так чтобы сделать гостя гостем постоянным. А для того чтобы эти две задачи выполнить нужно применять инновации в гостиничном бизнесе, ибо если их не применять, то достичь успеха будет куда сложнее.

На практике существуют различные препятствия по внедрению инновационных технологий. Основными из них можно считать: высокая стоимость инновационных разработок, необходимость адаптации к ним самого предприятия и персонала. Кроме этого необходимо учитывать, что управленцы, как правило, сосредоточены на получении дохода с текущей деятельности предприятия. Для того чтобы доказать собственнику, что выбранное инновационное новшество позволит получить больший доход в будущем и привлечь большое количество клиентов — задача не из лёгких.

Продуктовые и процессные инновации в индустрии гостеприимства

копируются мгновенно. Поэтому инновационные методы стимулирования и развития новых услуг в сфере гостеприимства являются необходимым, но недостаточным условием для сохранения конкурентоспособности гостиничного предприятия. В силу специфических черт гостиничной услуги, актуальным становятся вопросы инновационных подходов к управлению, поскольку в современной экономике конкурентным преимуществом становятся интеллектуальные ресурсы, а учитывая роль персонала в оказании качественной услуги, представляется наиболее перспективны в целях повышения качества гостиничного сервиса, изучение вопросов инновационных технологий управления. [2]

На сегодняшний день не найдется в мире отеля, управлением которого бы занимались полностью вручную. Управляющие компьютеризированные системы - есть мозг отеля, сегодня без такого мозга он уже не сможет существовать. Важным вопросом при выборе системы электронного управления отелем является вопрос о том, насколько она совместима с новыми IT решениями, которые уже стали или скоро станут необходимостью.

Сегодня основным инновационным решением в сфере систем компьютерного управления технологии, в первую очередь Интернет-технологии, которые позволяют пользователю, будущему клиенту, или персоналу отеля, зайти в сеть и получить о нем все нужную информацию. На российском рынке таких решений сегодня наиболее значимыми продуктами можно назвать Opera Fidelio и Epitome PMS. [3] В них очень достойно реализована и сама система доступа, и возможность расширять необходимый набор электронных инструментов для управления с помощью сторонних продуктов под каждый конкретный случай.

Но уже сейчас видно, что процесс модернизации гостиничного бизнеса пошел дальше. Например, уже с начала этого лета туристы, приезжающие в Японию на отдых или по делам, смогут произвести оплату номера в отеле или счёта в ресторане и магазине при помощи своих отпечатков пальцев. Но, предварительно они должны будут зарегистрировать свои отпечатки и

привязать их к банковской карте. Такую процедуру можно будет пройти в одном из аэропортов Японии.

По планам разработчиков новой системы, она станет работать в 300 отелях, магазинах и ресторанах страны. Если она докажет свою эффективность, то со следующего года, её внедрят по всей стране.

Местные власти уверены, что новая мера приведёт к снижению уровня преступности и позволит путешественникам меньше переживать за возможную утрату своих денежных средства.

В прошлом году в Японии побывало рекордное количество туристов. Въездной туристический поток составил почти 20 миллионов человек, что на 47,1 % больше, чем в 2014 году.

По информации Министерства гос. земель, инфраструктуры, транспорты и туризма в прошлом году только из Тайваня в Японию прибыло более 3,5 миллионов туристов. Существенно увеличилось число туристов из Кореи, их в прошлом году было 4 миллиона. Из Гонконга в Японию приехало 1,5 миллиона путешественников. Туристов из России, наоборот, стало меньше на 15,1 %, чем в 2014 году. В прошлом году Японию посетило 55 400 российских туристов.

А вот компания HOTELbeat, которая специализируется на гостиничном менеджменте, уже давно работает над усовершенствованием своего продукта SaaS. SaaS – это программное обеспечение, которое предполагает удаленную работу персонала гостиницы. Теперь этот продукт пополнился еще одной удобной функцией – возможностью выбирать язык, на котором сотруднику удобнее решать возникающие вопросы. Как говорят сами разработчики, новая функция позволит персоналу эффективно взаимодействовать в режиме реального времени на том языке, который предпочтителен каждому отдельному работнику.

На данный момент новая функция имеет в своей базе список наиболее распространенных фраз в сфере гостиничного бизнеса, а также полный словарь профессиональных терминов. Разработчики уверены, что данный сервис станет востребованным в гостиничной индустрии многих стран. Управление занятости

и профподготовки при Министерстве США недавно провело исследование, которое выявило самую основную проблему, возникающую в гостиничной индустрии абсолютно разных стран – незнание английского языка.

Благодаря использованию нового программного обеспечения, сотрудники отеля и целые службы смогут понимать друг друга и четко выстраивать свою работу. Решение языковой проблемы, по мнению разработчиков, сможет улучшить качество обслуживания.

Конкуренция среди отельеров растет и понятное дело, что такая ситуация вынуждает управляющих искать новые выходы в деле повышения привлекательности своего заведения, к тому же не последнюю роль играет и доступность. Так например, отель Kuramathi славится своим инновационным подходом к отдыху – почти каждый месяц здесь придумывают новые и необычные занятия для отдыхающих. Креативная международная команда сотрудников на этот раз предлагает самый комфортный вид знакомства с подводным миром Мальдив. Это прогулка на лодке «Коралл» со стеклянным дном.

Экскурсию проводит профессиональный морской биолог, который раскроет все тайны подводного мира, а также порекомендует лучшие маршруты для снорклинга или дайвинга. Опытный шкипер за 45 минут аккуратно проведет «Коралл» по живописному архипелагу Раасту, а также над известным кораблем «Гири», когда-то затонувшем недалеко от острова Курамати. Рыбы не боятся «Коралл», наоборот самые любопытные из них выпрыгивают на обзорное стекло. Затем морской биолог проведет вам экскурсию по коралловому питомнику. Если вы желаете расслабиться в кругу своих друзей, то можно заказать частную экскурсию для шести человек с дискотекой.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что и мировой и российский рынок инноваций в гостиничной сфере представлен не только системами, предназначенными для массового рынка и позволяющими эффективно управлять гостиничным предприятием, но и уникальными, единичными

разработками, позволяющими гостиницам стать более конкурентоспособными, уникальными, позиционировать себя в виде высокотехнологичных предприятий, передовых гостиниц региона, привлекать гостей, желающих ощутить на себе удобство и качество инновации, ведь удивить клиента, тем более в таком относительно стандартизированном виде бизнеса, как гостиничная индустрия, в настоящее время очень трудно.

ЛИТЕРАТУРА

1. Инновационный онлайн-сервис как фактор повышения конкурентоспособности предприятий автосервиса // Научные труды КубГТУ. №14. 2015. С. 2 [Электронный ресурс]. URL: <http://ntk.kubstu.ru/file/758>

2. Халдина А.Д. Бизнес идеи по внедрению инновационных технологий деятельность гостиничных предприятий. // Материалы VII Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум» [Электронный ресурс]. URL: www.scienceforum.ru/2015/1156/12288 (дата обращения: 01.10.2016)

3. Черноусова Н.Ю. Основные направления внедрения инновационных технологий в сфере гостеприимства // Сервис в России и за рубежом. 2012. №2 С.32-39.

REFERENCES

1. Innovacionnyj onlajn-servis kak faktor povyshenija konkurentosposobnosti predpriyatij avtoservisa // Nauchnye trudy KubGTU. №14. 2015. S. 2 [Ehlektronnyj resurs]. URL: <http://ntk.kubstu.ru/file/758>

2. Khaldina A.D. Biznes idei po vnedreniju innovacionnykh tekhnologij dejatel'nost' gostinichnykh predpriyatij. // Materialy VII Mezhdunarodnoj studencheskoj ehlektronnoj nauchnoj konferencii «Studencheskij nauchnyj forum» [Ehlektronnyj resurs]. URL: www.scienceforum.ru/2015/1156/12288 (data obrashhenija: 01.10.2016)

3. Chernousova N.Ju. Osnovnye napravlenija vnedrenija innovacionnykh tekhnologij v sfere gostepriimstva // Servis v Rossii i za rubezhom. 2012. №2 S.32-39.

MODERN INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN HOTEL BUSINESS

V.V. BURLYAEVA, D.V. SKULCHES

*Kuban State Technological University,
2, Moskovskaya St., Krasnodar, Russian Federation, 350072,
e-mail: skulches.d@gmail.com*

Now innovative technologies promptly develop in the hospitality industries. Are set tasks of leading experts in hotel economy: to attract as much as possible regular customers, at the same time to get profit on these services, and also to win to itself regular customers. To reach such tasks set for themselves, without implementation of innovative technologies it is practically not possible. Rivalry for each guest, demands from hotels and hotels to be enhanced in technologies. It isn't possible to imagine any more modern hotel in which management would be engaged completely manually. The managing computerized systems - are a brain of hotel, today without such brain it won't be able to exist any more. An important issue in case of the choice of system of electronic control by hotel is the question of as far as it is compatible to new IT decisions which already became or will become a necessity soon.

Key words: hotel business, innovative technologies, automation of hotels