

*Бобков Семен Алексеевич,*

*к.п.н., профессор Уральского Государственного*

*Педагогического Университета,*

*г. Екатеринбург, РФ*

### **ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА**

**Аннотация.** Современное мировое гостиничное хозяйство развивается быстрыми темпами, во многом благодаря внедрению инноваций. Перспективным направлением развития гостиничных услуг является совершенствование качества обслуживания в гостинично-туристическом бизнесе. В статье отражены некоторые инновационные методы и разработки, применяемые мировыми отелями и проанализирована их эффективность и влияние на отрасль в целом.

**Ключевые слова:** гостинично-туристический бизнес, гостиницы, инновации, инновационные методы, отели, технологии, турфирмы.

В настоящее время для привлечения туристов мировые гостиничные предприятия используют новые методы управления и технологии обслуживания в секторе размещения. Поэтому изучение инновационных подходов в гостиничном хозяйстве мира актуален и для нашей страны.

Инновационная деятельность гостиниц чаще всего сосредоточена в следующих сервисных сферах: обеспечение материально-технических условий в процессе поставки услуги клиентам; расширение ассортимента по сопутствующим и дополнительным услугам [1, с. 331].

Например, номера отеля «Балчуг Кемпински Москва» обеспечены двумя видами телефонов – стационарным телефонным аппаратом, который обеспечивает внутриотельную связь, а также городскую и международную. Наличие такого телефона необходимо по стандартам обслуживания в отелях данного класса, поэтому такая услуга может быть

## СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

отнесена к сопутствующему продукту. Однако также предлагается еще и радиотелефон, который может быть использован не только в номере, но и в ресторане, СПА, оздоровительных центрах и других отельных помещениях, в случае, если обычная мобильная связь становится недоступной. В том случае, если гость отсутствует в номере, звонок автоматически переходит на радиотелефон, который также может быть использован в качестве дополнительной телефонной линии в случае, если стационарный телефон занят [2, с. 26-27].

Стандартами обслуживания отелей пять звезд не предъявлено жестких требований по наличию радиотелефона в номере, данной услуги может и не быть. Однако такое предложение приносит дополнительную выгоду для основного продукта отеля, что позволяет стать этому конкурентным преимуществом «Балчуга Кемпински».

Если рассматривать аспект обеспечения материально-технических условий, то практически каждый из мировых отелей отмечает необходимость в переоборудовании номеров и введении новейших электронных технологий, что ведет к проведению специальных исследований, направленных на изучение спроса и внедрение на рынок технологий high - tech. Так, отель «The Peninsula Tokyo» предлагает в каждом номере имеет беспроводную прикроватную панель управления, которая регулирует температуру воздуха, освещение, жалюзи, будильник, телефон, аудиосистему. Панель оборудована кнопкой подсветки для ночной дороги в ванную, в которой установлены маникюрные сушилки для ногтей и увлажнитель воздуха.

Гостиничная индустрия, как и транспортные отрасли, стала консолидироваться путем слияний, приобретений и создания различных партнерских союзов. Например, «Home Inns», одна из ведущих бюджетных гостиничных цепей Китая, 2007 г. приобрела своего конкурента «Top Star»

## СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

для усиления рыночной доли компании благодаря расширению клиентской базы на местном рынке. В результате сеть «Home Inns» стала насчитывать 330 объектов для размещения в более чем 80-ти городах страны. Дальнейшее «прорыв» китайской сети отелей «Home Inns» наблюдали 2011 г. После приобретения Motel 168 на общую сумму 470 млн долл. США, компания вошла в десятку лидеров индустрии, потеснив «Carlson Rezidor Hotel Group».

В конце 70-х годов в Японии появились капсульные отели площадью 2 м<sup>2</sup>. «Грин Плаза Синдзюку» в Токио (660 номеров) считают крупнейшим отелем этого типа. Капсульные отели в Европе отличаются большими размерами и похожи на каюты круизных лайнеров. Например, в гостиницах «Yotels» их площадь составляет около 10 м<sup>2</sup> (сеть охватывает аэропорты «Гатвик» и «Хитроу» в Англии, «Схипхол» в Амстердаме, отель на Таймс-сквер в Нью-Йорке). Капсульные отели открыли и в России в аэропорту Шереметьево, «Midland Sheremetyevo» в Химках, «Слипбокс» в центре Москвы, выполненный в футуристическом стиле.

Интересным примером инновационного подхода к гостиничному бизнесу является единство природы и человека в отеле «The Giraffe Manor». Это типичный образец английской архитектуры, расположенный в пригороде кенийской столицы Найроби, на территории приюта для жирафов, единственное место в мире, где можно насладиться захватывающей процедурой кормления и фотографирования жирафа, завтракая за столом [4].

Настоящим вызовом стандартам является отель «Huvafen Fushi» (Остров мечты), открытый в 2004 г. на острове Мальдивах. Это первый в мире отель, часть помещений которого расположена под водой, подводный спа-курорт, насчитывает комфортабельных надводных бунгало и бунгало, расположенные на пляже. Каждый домик,

## СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

объединяющий стиль минимализма и экзотику Мальдив, оборудован современной техникой, имеет свой пресноводный бассейн; некоторые домики имеют частные пляжи.

Другое инновационное направление – это создание панорамных отелей. Сегодня владельцам отелей сложно убедить требовательных клиентов в исключительности своего отеля, поэтому ими предлагается определенный уровень обслуживания и разнообразие услуг. Поэтому некоторые отельеры придумали новый вид услуг - посетить бары, рестораны и даже плавательные бассейны, расположенные в мегаполисах на крышах больших гостиниц, где туристы также могут наслаждаться панорамным обзором городских окраин [3, с. 19-20].

Таким образом, гостиницы строят сегодня как комплексы с размещением дополнительных услуг для приезжих при наличии определенного количества комплементарных услуг. Причем учитывают особенности окружающего ландшафта и необходимость его сохранения, природно-климатические факторы (температура и влажность воздуха, количество осадков, инсоляция, скорость и направление ветра и т. д.). Архитектурное, конструктивное и планировочное решения здания необходимо сочетать с доступностью в цене и обеспеченностью экономичности его эксплуатации.

### *СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ*

- 1. Гареев Р.Р. Проблемы организации обслуживания гостей гостиничными предприятиями и возможные пути их разрешения // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. -2010. - №4. - С. 331-335.*
- 2. Гареев Р.Р. Автоматизация систем бизнес - администрирования в гостиничных предприятиях/Гареев Р.Р. // Сборник статей международной научно-практической конференции «Инновационные исследования: проблемы внедрения результатов и направления развития». - 2016. – С. 25-29.*

## **СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ**

*3. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. Учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – С. 59.*

*4. Кобяк М.В., Ильина Е.Л., Латкин А.Н., Валединская Е.Н., Евтеев М.А. Современные технологии продвижения гостиничного продукта. Учебное пособие. – М.: ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2014.*