

*Рандберг Лидия Яковна,*

*канд. техн. наук,*

*старший преподаватель Уральского Государственного*

*Педагогического Университета,*

*г. Екатеринбург, РФ*

## **ИННОВАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ МИРОВОГО ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

**Аннотация.** На сегодняшний день инновационные технологии применяются в каждой отрасли экономики. Гостиничный бизнес не является исключением, т.к. он является динамично развивающейся отраслью, несмотря на все препятствия и кризисы. Статья является актуальной в условиях современных процессов, постоянного развития отрасли гостеприимства, так как гостиничный рынок постоянно изменяется и необходимо следить за его тенденциями, внедряя новые технологии для поддержания качества услуг.

**Ключевые слова:** гостиница, инновации, опыт, тенденции, технологии.

Инновационная деятельность в гостиничном бизнесе развивается по нескольким направлениям:

- использование новых ресурсов;
- изменение в организации производства и потребления;
- выявление и использование новых рынков сбыта продукции;
- использование новой техники и технологий.

В современном мире постоянно появляются новые технологии, новые формы отчетности работы, новые подходы и требования к сервису. Если раньше сотрудник стойки ресепшн был вынужден лично производить заселение и расчеты с гостями, то сейчас существует такая технология (self check-in), что гость сам может заселиться, забрать ключ и оплатить свои счета.

## СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

Для того чтобы снизить временные затраты на выявление потребностей гостей была разработана специальная система – CRM - customer relationship management. Она собирает информацию о гостях из различных источников и концентрирует их в одном месте. Обычно накапливается информация из отелей одной сети. Таким образом, заполнив анкету в одной гостинице, он, по сути, автоматически передает свои предпочтения во все гостиницы данной сети, в которых он может побывать. Подобные системы позволят не только угадывать предпочтения гостей, но и провести в целом анализ наиболее популярных услуг в гостинице [1, с. 44-45].

За последнее двадцатилетие так же была разработана специальная система упрощения получения услуг для гостей гостиниц. Радиочастотная идентификация RFID- radio frequency identification. Большую популярность набирает идентификация при помощи чипов и магнитов. Смысл данной разработки в том, чтобы избавить гостя от необходимости носить с собой кошелек и полностью погрузиться в отдых. Ведь, например, в бассейне или сауне очень неудобно брать с собой посторонние предметы. Создание единой платежной системы так же является одной из целей данной программы. А для гостиницы данная система хороша тем, что, расплачиваясь движениями, а не реальными деньгами, гость психологически готов тратить больше денег, что повышает прибыль гостиницы. Так же в качестве бонуса данная система позволяет определять местоположение гостя, что является большим преимуществом, если гость – ребенок.

Инновационные технологии в области гостеприимства динамично развиваются, потому что являются прямым инструментом достижения двух важнейших целей: достичь максимального количества продаж и завоевать постоянного клиента [3, с. 210].

## СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

Трудно представить себе отель международного уровня, в котором бы все задачи решались вручную. Для этого существуют системы управления. В последнее время главной инновационной разработкой были интернет-технологии, когда сотрудник гостиницы обращается к веб-сервису и может получить всю информацию об отеле в интернете. В России эти технологии представлены двумя системами: Opera Fidelio и Eritome PMS.

Так же наблюдается такая тенденция у отелей, как стремление к максимально широкому набору каналов продаж. Существуют глобальные (GDS) и альтернативные (ADS) системы бронирования. Так же важно сказать, что GDS является инструментом рекламы, так как более 600 000 туристических агентств по всему миру узнают про это отель. И более того отель появляется в известных системах бронирования, которые используют базу GDS.

Так же за последние 20 лет появились к технологичным составляющим, которые должны быть в каждом отеле относятся:

1. Interactive TV Systems (системы интерактивного телевидения), обычно прилагается контент, включающий фильмы, музыку, спутниковые каналы и многое другое.

2. Wi-Fi (скоростной беспроводной интернет), важнейшая составляющая каждого отеля, особенно бизнес-отелей. Очень важно предоставить гостям высокоскоростной и качественный доступ в интернет.

3. Energy Management System (система управления электроэнергией), благодаря данной системе отель может снизить затраты на электроэнергию на 35% [2, с. 27].

4. Connectivity Panel (выносная панель аудио и видеоразъемов), позволяет подключить любое устройство в любой части отеля.

## СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

5. RFID (radio frequency identification), для того чтобы попасть в номер гость может использовать свой мобильный телефон, то есть ключ становится ненужным.

6. Back-office (система управления внутренними службами отеля), значительно упрощает работу внутренних служб [5].

В заключение хотелось бы отметить, что инновации в гостиничном бизнесе крайне специфичны: он развивается с одной стороны благодаря гостям за счет их удовлетворенности, а с другой стороны благодаря гостиницам и их своевременному принятию решений о внедрении этих инноваций. Именно такое взаимодействие этих двух элементов может привести к развитию отрасли, что и является целью применения инноваций.

### *СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ*

- 1. Астафьева О.А. Концептуальные инновации в индустрии гостеприимства // В сборнике: Научные исследования сборник статей международной научной конференции. под ред. М.Д. Эльдиева, И.А. Луценко, В.Н.Дьяченко. - Москва. - 2016. - С. 44 - 53.*
- 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.*
- 3. Гареев Р.Р. Сущность и особенности гостиничного качества // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. - 2014. - №2. - С. 209-212.*
- 4. Дедусенко Е.А., Блинова Е.А., Романова М.М. Передовые практики ведения бизнеса в индустрии гостеприимства // В книге: Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства и туризма сборник статей. Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова. - Уфа, 2017. - С. 70-73.*
- 5. Козлов Д.А. Информационные технологии в гостиничном бизнесе. Учебное пособие. USA, Createspace, 2015.*