

«Перспективы внедрения инновационных технологий в гостиничный бизнес»

Гатауллина А.Р., Черепанова Е.С., студенты 5331 гр., Поволжская ГАФКСиТ

Научный руководитель – старший преподаватель Матасова А.К.

Аннотация. Данная статья посвящена описанию и оценке инноваций, которые появились на рынке и заслуживают внимания для внедрения на гостиничных предприятиях. Несомненно, эта тема актуальна в наше время, так как с каждым годом возрастает интерес коммерческих структур к созданию и внедрению инноваций. Это является ключом к решению таких проблем, как повышение качества оказываемых услуг, а также удобства и комфорта гостей. В статье описаны инновационные достижения, которые можно применить на предприятиях гостиничного хозяйства, а также приведены результаты проведенного социологического опроса студентов Поволжской ГАФКСиТ и владельцев отелей и гостиниц Республики Татарстан.

Введение. На сегодняшний день индустрия гостиничного бизнеса является одной из самых успешных как в Российской Федерации, так и во всем мире. В крупных городах нашей страны растет число представителей международных цепей, увеличивается количество частных предприятий, на рынке установлена тенденция роста нового гостиничного продукта.

Задачи, которые ставят перед собой специалисты в сфере гостиничного бизнеса - это повышение конкурентоспособности, создание стабильной клиентской базы, поиск новых путей развития, своевременное обновление стратегии предприятия с учетом динамично развивающегося рынка гостиничных услуг.

Цель работы. Выявить недостатки и перспективы внедрения инновационных технологий в индустрию гостиничного бизнеса путем социологического опроса с использованием литературных и интернет-источников.

Для того чтобы разобраться в том, каково значение и ценность инноваций в гостиничной индустрии, а также дать оценку перспективам их внедрения, рассмотрим понятие и примеры инноваций, существующие на рынке. Термин «инновация» интерпретируется как внедрённое новшество, которое обеспечивает качественный рост эффективности процессов или продукции, имеющее спрос на рынке. Является конечным результатом интеллектуальной деятельности человека, его фантазии, творческого процесса, открытий, изобретений и рационализации.

Гостиничный бизнес целиком и полностью зависит от желания клиента, поэтому в данной сфере услуг огромную роль играют инновации. На наш

взгляд, к интересным разработкам, которым стоило бы уделить внимание, являются следующие:

- «умная» кровать;
- идентификационные чипы.

В связи с быстрым развитием современных технологий, появляется огромное количество новых идей, которые по праву можно считать прорывом в будущее. Ярким примером является высокотехнологичная кровать Somnus-Neu. В идею создания данной кровати положена концепция нескольких технологий объединенных в одном решении, т.е. помимо комфорта и дизайна вы получаете максимум высокотехнологичных удобств, отраженных в средствах коммуникации, аудио, видео и освещении, потому что кровать должна быть не только местом для сна, но и комфортабельным рабочим пространством с определенной системой функционирования, которой зачастую не хватает в путешествии.

Еще одной значимой инновацией гостиничного бизнеса являются идентификационные чипы для мониторинга халатов, полотенец и постельного белья, часто прихватываемых постояльцами отеля «в качестве сувениров». Каждый месяц отели теряют около 20% халатов, полотенец, тапочек и других принадлежностей. С ростом цен, приобретение этой продукции обходится отелям все дороже и дороже. Радиочастотные чипы, разработанные Linen Technology Tracking не только позволяют бороться с кражами в отеле, но и помогают более эффективно отслеживать количество материалов на складах.

Результаты исследования и их обсуждение. Мы провели опрос среди студентов Академии спорта и туризма, результаты которого приведены в таблице 1.

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. Прихватывали ли Вы какие-либо предметы из отелей/гостиниц в качестве сувениров?	65%	20%	15%
2. Как вы считаете при наличии идентификационных чипов в отелях/гостиницах уменьшилось бы количество краж?	87%	5%	8%
3. Приветствуете ли Вы установку таких чипов в отелях/гостиницах?	50%	-	50%

4. Вам, как постояльцу, было бы интересно воспользоваться «умной» кроватью?	79%	15%	6%
5. Как Вы считаете, привлечет ли посетителей кровать Somnus-Neu?	53%	15%	32%
6. На Ваш взгляд, повысят ли новые технологии уровень комфорта в отелях/гостиницах?	61%	19%	20%

Результаты опрос студентов (табл.1)

По данным таблицы можно отметить тот факт, что идентификационные чипы действительно могут предотвратить кражи в отелях и гостиницах, а также у большинства студентов вызвал интерес такая инновация как «умная» кровать.

Владельцам отелей и гостиниц «Шляпин», «Татарстан», «Ногай», «Олимп», «Ахун», «Рубин» и др. мы задавали следующий вопрос: «Готовы ли Вы внедрить такие инновации, как Somnus-Neu и радиочастотные чипы в свои отели?». 80% опрошенных заявили о том, что это достаточно интересное предложение, но указали на затратность воплощения данной идеи в реальность. 8% отельеров готовы внедрить одну из инноваций в ближайшем будущем, а 12% категорически отказались от этих идей, объяснив это тем, что гостей это не привлечет.

Вывод. Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод, что в целом использование инновационных технологий позволило бы повысить комфорт гостей во время пребывания в отеле, что в свою очередь повышает лояльность клиентов и престиж гостиницы, а также ее конкурентоспособность в регионе. Некоторые предприятия заинтересовались новыми технологиями и готовы их применить, в то время как другие наотрез отказываются от таких нововведений из-за высокой цены.

Список литературы.

1. Инновационный менеджмент: основные понятия [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://innovation-management.ru/osnovnye-ponyatiya>
2. ProHotelia - вся информация о гостиничном и ресторанном бизнесе. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/2010/01/3609somnus-neu/>.
3. Портал гостиничного бизнеса Hotelline. [Электронный ресурс] – Режим доступа:

http://www.hotelline.ru/technology_article.php?news_cid=540&news_id=641.