

УДК 640.4:005.591.6

О.Г. Солнцева

А.П. Оганесян

ВЛИЯНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА СТАБИЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

Аннотация. В настоящее время наблюдается рост конкуренции в сфере гостиничной индустрии, а инновационные технологии оказывают непосредственное влияние на устойчивое развитие предприятий. В статье исследованы основные тенденции развития гостиничной индустрии, особое внимание уделено переоборудованию номерного фонда и оказанию всевозможных услуг в гостиничном бизнесе. Проанализировано влияние инноваций на технологические процессы гостиниц, в ходе анализа выявлены возможные преимущества функционирования гостиничного предприятия. Рассмотрены дальнейшие возможности развития гостиниц с использованием креативных инновационных решений. При обзоре зарубежных гостиничных комплексов авторы приходят к выводу, что инновационные процессы считаются неотъемлемой частью современного бизнеса в гостиничной индустрии.

Ключевые слова: инновационные технологии, международная гостиничная цепь, гостиничный бизнес, технологический процесс, гостиничная индустрия.

Oksana Solntseva

Anna Oganesyanyan

THE IMPACT OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES ON THE STABLE DEVELOPMENT OF ENTERPRISES OF HOTEL INDUSTRY

Annotation. Currently, there is increased competition in the hospitality industry and innovative technologies have a direct impact on the sustainable development of enterprises. The article examines the main trends in the development of the hotel industry, particular attention is paid to the conversion of the number of rooms and the provision of various services in the hospitality industry. The impact of innovation on technological processes is analyzed, the analysis revealed the potential benefits of the functioning of the hotel enterprises. Future opportunities for the development of hotels using creative and innovative solutions are discussed. In the review of international hotel complexes the authors come to the conclusion that innovation processes are considered an integral part of modern business in the hospitality industry.

Keywords: innovative technologies, international hotel chain, hotel business, engineering procedure, hotel industry.

За последние несколько десятков лет ничто так не способствовало благоприятному развитию экономики государств во всем мире, как всевозможные технологические инновации. Технологический прогресс дает возможность разрабатывать новые и совершенствовать уже имеющиеся предприятия во многих направлениях [4].

На сегодняшний день информационные технологии в гостиничной индустрии используются повсеместно. Сегодня на предприятиях индустрии гостеприимства обширно распространены компьютерные системы на основе персональных компьютеров четвертого, а также пятого поколений, которые объединены в сети и предоставляют возможность при минимуме занимаемого объема формировать мощную программную поддержку [3]. В связи с совершенствованием компьютерных технологий информационные системы стали наиболее точными, надежными, а также многофункциональными. Компьютеры, а также всевозможные компьютерные системы дают возможность увеличить эффек-

тивность системы управления, увеличить безопасность гостей, расширить клиентскую базу гостиницы, а кроме того и решить перечень маркетинговых задач.

Инновационные технологии оказывают непосредственное влияние на устойчивое развитие предприятий туристической индустрии в целом и гостиничного бизнеса в частности, этим определяется актуальность работы.

Преимущественное большинство международных отелей отмечают потребность переоборудования номерного фонда, а также внедрения инновационных электронных технологий, без чего просто немыслим современный мир. Как подчеркивают ведущие мировые отельеры, если до недавнего времени гости отелей акцентировали свое внимание на количестве квадратных метров гостиничного номера, а также на различных бытовых убранствах, то сегодня high-tech является все более востребованным [5].

Например, международная цепь «Peninsula Hotels» осуществляет проведение специализированных исследований по изучению спроса и введения на рынок инновационных технологий. Таким образом, в отеле «The Peninsula Токуо», открытие которого состоялось 1 сентября 2014 г., каждый номер оборудован беспроводной прикроватной панелью управления, в которой отображены: температура воздуха, освещение, жалюзи, будильник, телефон, а также аудиосистема. Кроме того, на панели расположена кнопка подсветки дорожки в ванную комнату в ночное время суток. Также существует возможность переадресации звонков с мобильного телефона на стационарный, который расположен в номере. Помимо всего вышеперечисленного, в данной гостинице имеется возможность слушать радио посредством интернета, что можно встретить далеко не во всех отелях, а ванны комнаты оборудованы маникюрными сушилками для ногтей и увлажнителями воздуха [6].

Сегодня в международной гостиничной цепи «Fairmont» производится установление аналогичных беспроводных панелей управления, при помощи которых дополнительно можно связаться и с персоналом гостиницы, и с ресепшн.

Некоторые инновационные идеи отельеров, по нашему мнению, со временем способны преобразиться в довольно распространенную сервисную услугу, а также положить начало новейшему тренду в гостиничной индустрии. Например, инновация международной цепи «Starwood Luxury Collection», которая сегодня дает возможность своим гостям путешествовать налегке, а именно: багаж у них заберут непосредственно из дома и доставят в отель, в полной целости и сохранности. Такой необычный, но достаточно удобный сервис организован данной сетью отелей вместе с компанией «LuxuryForward», которая оказывает услуги перевозки грузов по всему миру. Также по желанию гостя горничная к его прибытию в отель разберет багаж и развесит вещи в его номере. Во время выезда из гостиницы данную процедуру можно повторить в обратном порядке: горничная соберет вещи, упакует, а транспортная компания гарантировано доставит их домой. Отель «Sheraton Roma», расположенный в итальянской столице, всегда стремился пребывать в лидирующей группе высокотехнологичных отелей мира. Все его 640 номеров и сьютов обладают самым современным оборудованием. И на этот раз он первым в гостиничной цепи «Sheraton» организовал интернет-кафе, с терминалов которого можно отправлять всевозможные открытки. До конца текущего года веб-камеры планируется установить еще в 300 отелях сети «Sheraton» [2].

Швейцарские гостиницы прославлены своим высоким уровнем сервиса и особым вниманием к оказанию полнейшей приватности и безопасности пребывания своих гостей [1]. Например, гранд-отель «Le Richemond», расположенный в г. Женева, и перечень иных гостиниц предоставляют своим гостям услуги личных телохранителей. Данный тренд начинают перенимать не только на территории Европы, но и в наиболее отдаленных уголках мира. В том числе телохранителей теперь предоставляет и «Cordova Reef Village Resort 4*», который является курортным отелем в южной части острова Мактан (Филиппины).

Американцы в данном вопросе идут иным путем: при крупных гостиницах в штате имеются только детективы, а телохранителей при необходимости предоставляют охранные предприятия, с которыми эти гостиницы взаимодействуют. Особой новинкой стало то, что агентство «USA Tour Inc.» теперь может предоставить гостю не только личного «рэмбо», но и сотрудников департамента полиции г. Нью-Йорк. Таким образом, охранные функции на официальном уровне выполняют действующие полицейские в форме и при оружии. При этом услуги личного телохранителя из «USA Tour Inc.» имеют цену около 150 долл. США в час, а услуги профессионального полицейского примерно в 100 долл. США в час [2].

Специализированный врачебный кабинет теперь уже присутствует во многих отелях, однако пражская трехзвездочная гостиница «DUM» оказывает своим гостям еще и услуги стоматолога, а это уже является абсолютной заявкой на оригинальность. На сегодняшний день даже медицинскую аптечку в гостиничном номере размещают немногие отели, и притом исключительно дорогие. Безусловным лидером в данном направлении является открытый в апреле 2015 г. курортный отель «Ritz-Carlton», расположенный в бухте Ялунвань на китайском о. Хайнань. В основных корпусах этой услуги пока нет, но зато все имеющиеся 33 виллы обладают внушительных размеров сундучками с набором медикаментозных препаратов, а также подручных средств по оказанию первой медицинской помощи.

Всем известно, что для домашних питомцев, которые сопровождают гостей отеля, на сегодняшний день создаются специализированные условия. Однако, по нашему мнению, в этом вопросе всех конкурентов превзошел отель «The Lowell New York», который оказывает для «друзей человека» круглосуточное питание с доставкой в номер. Бостонская гостиница «Nine Zero» до этого пока еще не дошла, однако готова предоставить питомцам специализированные кровати, а также мини-кухни с определенным набором посуды и корма. Помимо этого, в отеле можно заказать и «гувернера», который с удовольствием отправится с домашним любимцем на прогулку, побудет с ним в гостиничном номере во время отсутствия хозяев, сделает массаж и т.д.

Безусловную заявку на новый тренд произвел петербургский «Англетер», который на сегодняшний день ассоциируется с фешенебельной международной гостиничной сетью «Rocco Forte Collection». На протяжении четырех лет он благополучно администрирует единственный в городе кинотеатр при гостинице, который рассчитан на 200 посадочных мест. Два раза в неделю в кинотеатре показывают художественные, а также мультипликационные фильмы на английском языке, но с русскими субтитрами. Задача гостиницы заключается не в конкуренции с крупнейшими киноцентрами города, а в предложении гостям новейшего досуга на вечер. Данный вид развлечений рассчитан и на маленьких гостей: для них демонстрируют субботные мультфильмы, которые они могут посмотреть в то время, пока родители, например, обедают в ресторане «Бросалино». Билеты в кино можно купить у консьержа, причем помимо обычных билетов на просмотр того или иного фильма по льготной цене можно приобрести и «киноастрономический пакет», в который включены дополнительные напитки и ужин в ресторане гостиницы.

Отель «Франков Двор», расположенный в небольшом г. Индрихов-Градец на юге Чехии, находится в старинной усадьбе на берегу необыкновенно живописного озера. Отель предоставляет своим постояльцам обширный набор снаряжения, начиная от удочек и спиннингов, и заканчивая наживкой, чтобы у них была возможность порыбачить. В том случае, если улов будет удачен, повара гостиницы приготовят его на ужин. Стоит отметить, что столь оригинальный сервис администрация отеля придумала не от отчаяния, ведь гостиница является более чем преуспевающей, например, в прошлом году на ее территории состоялось рекордное количество свадеб. Молодожены отдают свое предпочтение данной гостинице, поскольку предпочитают тихое и романтическое уединение. Кроме того, согласно легенде, недалеко от гостиницы в старинном замке обитает призрак Белой Дамы, и сотрудники отеля организуют туда особые ночные экскурсии.

На лояльность гостей способны повлиять даже достаточно тривиальные услуги, которые акцентируют особенное внимание администрации и персонала гостиницы к своим постояльцам, и такое внимание, как правило, имеет высокую цену.

«Ritz-Carlton Madrid» является одним из самых помпезных отелей стран Европы, который расположился в самом центре испанской столицы, недалеко от музея Прадо (на открытии отеля, которое состоялось в 1910 г., присутствовал король Альфонсо XIII – именно он инициировал идею строительства в Мадриде такого отеля, который смог бы конкурировать с отелем «Ritz», находящемся в г. Париже). «Изюминкой» отеля является то, что сотрудники при подготовке гостиничных номеров для новых постояльцев вышивают инициалы на банных халатах [2].

В г. Мюнхен есть отель «Mandarin Oriental», который взял к себе в штат эксперта-искусствоведа, доктора Е. Карчер. Благодаря Е. Карчер теперь отель оказывает своим гостям особую услугу – индивидуальные арт-туры, включая и туры для серьезных коллекционеров, которые собираются сделать новые приобретения. Доктор Е. Карчер оказывает им сопровождение при посещении городских музеев, художественных галерей и студий, частных собраний живописи и скульптуры. Эксперт уточняет интересы и желания клиентов, формирует наиболее подходящий маршрут. Кроме того, она помогает советами и консультациями, если дело близится к покупке. Эксперта-искусствоведа можно нанять как на час-два, так и на целый день, если это необходимо. Однако его услуги далеко не дешевые, они обойдутся как минимум в 400 евро [2].

Бразильский отель «Hilton Mogumbi» в крупном мегаполисе Сан-Паулу, который по количеству жителей, а также вечным автомобильным заторам и пробкам конкурирует с Мексикой, г. Шанхаем и г. Токио, предоставляет своим гостям для наиболее комфортного передвижения по городу специализированный вертолет [6].

Американский «Fitzpatrick», расположенный в г. Нью-Йорк, акцентирует особое внимание на семьях, где есть девочки, ведь в номере для них подготовлен большой набор кукол, а также различного рода атрибуты для всеми любимой игры «дочки-матери» [6].

Особенную изобретательность демонстрируют отели стран Карибского бассейна. Так, владельцы гостиницы «Jade Mountain» (она находится под управлением международной цепи «Sunxis») на о. Сент-Люсия для безоговорочного спокойствия своих постояльцев убрали из своих необыкновенно красивых номеров телефоны, телевизоры и радио. Таким образом, гости могут вызвать персонал по старинке, держа за шнурок, чтобы зазвенел колокольчик. Также в отеле ежедневно меняют наволочки с вышитыми лирическими стихами. Соответственно, каждой ночью гость совершает новое литературное открытие.

Отель «Four Seasons Resort» на о. Невис дает возможность своим гостям временно «усыновить» морскую черепаху: отель принимает участие в специально научно-исследовательской программе, в процессе которой нескольким десяткам черепах прикрепили определенный передатчик, который передает информацию посредством системы спутникового наблюдения. Таким образом, у «приемных родителей» есть возможность следить за передвижением черепахи в интернете.

На наш взгляд, инновационные процессы являются неотъемлемой частью современного бизнеса. Ведь именно за счет их применения можно добиться стабильного развития и совершенствования предприятий гостиничного бизнеса в условиях регулярно меняющейся внешней среды.

Конкуренция в гостиничной индустрии растет регулярно, следовательно, даже самая безупречная репутация, а также высококлассный сервис – это еще не гарантия успеха. На сегодняшний день необходимо чем-то выделиться, проявить свою индивидуальность. На современном рынке приветствуются новые, необычные и оригинальные идеи, а кроме того, креативные инновационные решения.

Библиографический список

1. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособ. / Г. А. Бондаренко. – М. : Новое знание, 2008. – 364 с.
2. Коцюба, Л. К. Основные направления инновационного развития гостиничной индустрии [Электронный ресурс] / Л. К. Коцюба. – Режим доступа :http://tourlib.net/statti_tourism/kocuba.htm (дата обращения : 02.10.2017).
3. Новиков, В. С. Инновации в туризме: учеб. пособ. для студентов высших учебных заведений / В. С. Новиков. – М. : Академия, 2015. – 208 с.
4. Солнцева, О. Г. Роль инновационной составляющей в развитии региональной экономической политики в современных условиях / О. Г. Солнцева. // Вестник университета. – 2016. – № 5. – С. 166–170.
5. Чорненькая, Н. В. Организация туристической индустрии: учеб. пособие / Н. В. Чорненькая. – К. :Атика, 2016. – 264 с.
6. Щетинина, К. И. Инновации в гостиничном бизнесе : международный и российский опыт [Электронный ресурс] / К. И. Щетинина. – Режим доступа :<http://ehd.mgimo.ru/IORManagerMgimo/file> (дата обращения : 02.10.2017).

References

1. Bondarenko G. A. *Menedzhment gostinic i restoranov* [Management of hotels and restaurants]. Moscow, Novoe znanie, 2008. 364 p.
2. Kocuba L. K. *Osnovnye napravleniya innovacionnogo razvitiya gostinichnoj industrii* [The main directions of the hotel industry innovative development]. Available at: http://tourlib.net/statti_tourism/kocuba.htm (Accessed: 2 October 2017).
3. Novikov V. S. [*Innovations in tourism*]. Moscow, Akademiya, 2015. 208 p.
4. Solnceva O. G. Rol' Innovacionnoj sostavlyayushchej v razvitiy regional'noj ekonomicheskoy politiki v sovremennyh usloviyah [The role of innovative component in the regional economic policy development in modern conditions]. *Vestnik universiteta* [University bulletin], 2016, I. 5, pp. 166–170.
5. Chornen'kaya N. V. *Organizaciya turisticheskoy industrii* [Organization of the tourism industry]. Kiev, Atika, 2016. 264 p.
6. Shchetinina K. I. *Innovacii v gostinichnom biznese: mezhdunarodnyj I rossijskij opyt* [Innovation in hotel business: international and Russian experience]. Available at: <http://ehd.mgimo.ru/IORManagerMgimo/file> (Accessed: 2 October 2017).