

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Виды особенности использования инновационных технологий в
гостиничной индустрии в России**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 421 группы
направления 43.03.02 - «Туризм»
Института истории и международных отношений
Духновой Алёны Вячеславовны

Научный руководитель
Старший преподаватель

_____ В.О. Сычева

Заведующий кафедрой,
Профессор, д.э.н.

_____ Т.В. Черевичко

Саратов 2017

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день информационная составляющая имеет значение в работе предприятия и оценивается как резерв повышения эффективности функционирования всей логистической системы.

В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Современные гостиницы предоставляют потребителям не только услуги проживания и питания, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и прочие услуги.

Фактически гостиницы в структуре индустрии туризма и гостеприимства выполняют ключевые функции, так как предлагают потребителям комплексный гостиничный продукт, в формировании и продвижении которого принимают участие все секторы и элементы индустрии туризма и гостеприимства.

Инновации имеют четкую ориентацию на конечный результат прикладного характера, они всегда должны рассматриваться как сложный процесс, который обеспечивает определенный технический и социально-экономический эффект.

Динамика изменения числа гостей российских средств размещения прекрасно показывает перемены в социально-экономической сфере. Устойчивый рост числа гостей в 2000-2008 гг (+43,3%), сменился резким спадом в 2009 году (-21% или на 21,8 млн человек!). С 2010 года число гостей вновь начало расти, но на докризисные показатели вернулось лишь к 2013-2014 гг. С 2015 года отмечен резкий скачок этого показателя (+29,2%), что опять-таки скорее следствие выхода отельеров "из сумрака", чем заслуга внутреннего туризма. На диаграмме также хорошо заметно, что загрузка специализированных средств размещения, в том числе ведомственного номерного фонда, в результате кризиса сократилась не столь резко. Диаграмма представлена в приложении 1.

Для поддержания конкурентоспособности и эффективного развития, для привлечения иностранных туристов в гостиницах России необходимо активное внедрение инновационных технологий, применяемых ведущими мировыми

гостиничными предприятиями. Так как инновации должны не просто удовлетворять потребности клиента, а вызывать ощущение восторга от проведённого в гостинице времени.

В данной работе рассматриваются понятие инноваций в сфере туризма и гостеприимства, основные инновационные технологии, применяемые мировыми гостиничными предприятиями, программа инновационного развития России. На примере гостиницы «RadissonRoyal» рассмотрены инновации, применяемые в гостиничном комплексе в России на современном этапе.

Инновация — введённый в употребление новый или значительно улучшенный продукт (товар, услуга) или процесс, новый метод продаж или новый организационный метод в деловой практике, организации рабочих мест или во внешних связях.

Также есть альтернативный вариант определению «инновация». Термин «инновация» происходит от латинского «novatio», что означает «обновление» (или «изменение»), и приставки «in», которая переводится с латинского как «в направлении», если переводить дословно «Innovatio» — «в направлении изменений». Само понятие innovation впервые появилось в научных исследованиях XIX в. Новую жизнь понятие «инновация» получило в начале XX в. в научных работах австрийского и американского экономиста Й. Шумпетера.

Актуальность темы обусловлена огромным значением технологических инноваций в сфере гостеприимства в условиях рыночной экономики. От инноваций зависит устойчивость предприятия, перспективы его развития, конкуренция с другими предприятиями гостиничного бизнеса. Привлечение как можно больших постоянных клиентов, получение прибыли от данных услуг, завоевание постоянных клиентов также зависит от инноваций.

В ходе исследования был привлечен широкий круг литературных источников справочного и научного характера.

Для определения понятия «инновация» был использован Современный словарь иностранных слов Л.П. Крысина, а для детальной классификации

данного понятия сборник материалов М.В. Волошиловой. Пособие Новикова В.С. позволило нам разобраться с особенностями инноваций.

Фурсенко А.А. Дает определение инновационной деятельности.

Для более подробного разбора истории развития инновационной деятельности в гостиничной индустрии был проведен анализ работ Кондратьева Н.Д. и Шумпетера Й.А. Эти теории нашли свое продолжение в трудах ученого и политика С.Ю. Глазьева.

Путеводитель Гусарова А.Ю. помогает разобраться с историей гостиниц в Санкт-Петербурге с XIX по XX века.

Труды Филипповского Е.Е. и Шмаровой Л.В. помогают нам разобраться с внедрением систем глобального резервирования.

Изучению гостиничной индустрии в целом и отдельных ее аспектов посвящено учебное пособие В.Н. Гуляева. Данная работа помогла нам ознакомиться с индустрией гостеприимства как с частью туристской сферы. Также более подробное изучения гостиничной отрасли характеризуется в работе Тихомировой Е. И.

Целью работы является изучение инновационных технологии, их видов и особенностей, применяемых в гостиничном бизнесе в России.

Для достижения указанной цели сформулированы и решены следующие основные задачи:

1. выявить сущность и классификации инноваций;
2. исследовать историю развития инноваций в гостиничной индустрии;
3. провести анализ инновационной деятельности в гостиничной индустрии в России и в мире;
4. проанализировать организационно-экономическую характеристику конкретной гостиницы и рассмотреть ее инновационную деятельность;
5. рассмотреть варианты и мероприятия по повышению и совершенствованию инновационной деятельности в гостинице.

Данная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложения. В первой главе рассматриваются понятия, классификация и история развития инновационных технологий, во второй главе представлен анализ инновационной деятельности в гостиничной индустрии в России и в мире, а в третьей поднимаются проблемы и

перспективы внедрения инноваций в гостиничной индустрии на примере гостиницы «RadissonRoyal» в Санкт-Петербурге.

Основное содержание работы состоит из трех глав.

Основное содержание работы

В первой главе «Сущность и история развития инноваций в гостиничной индустрии» были рассмотрены основные понятия и изучена история.

В первом параграфе «Понятие инноваций: сущность и классификации» выявлено, инновации и инновационная деятельность традиционно представляются как направление научно-технического прогресса и как процесс, связанный с внедрением результатов научных исследований и разработок в практику.

Термин «инновация» (от англ. Innovation - нововведение) характеризует качественные сдвиги в процессе производства. Несмотря на то, что понятие «инновация» является широко употребляемым, до сих пор не существует общепринятого его определения.

Инновации возможны во всех сферах деятельности человека. Исходя из многовариантных возможностей, инновации различаются по сфере приложения, масштабам распространения и по характеру.

Инновации в туризме следует рассматривать как системные мероприятия, имеющие качественную новизну и приводящие к позитивным сдвигам, обеспечивающим устойчивое функционирование и развитие туристической отрасли.

К основным принципам инноваций в сфере туризма и гостеприимства относят:

1. Принцип научности (использование научных знаний и методов для реализации инноваций, соответствующих потребностям туристов).

2. Принцип системности. Разрабатываемая стратегия инновационного развития сферы туризма должна учитывать факторы и условия, необходимые для удовлетворения потребностей людей в отдыхе; ресурсные возможности региона; социальное воздействие на общество; факторы внешней среды.

3. Принцип соответствия инновации потребностям туристов. Соответствие инновационной деятельности и ее результатов (новшеств) уровню развития общества.

4. Принцип связности. Процесс нововведения заканчивается появлением на рынке продукта, который должен на определенном этапе своего жизненного цикла вызывать потребность создания следующего новшества и обеспечивать финансовую поддержку этого процесса.

5. Принцип безопасности. Любое нововведение должно гарантировать отсутствие вреда для человека и окружающей его среды.

Во втором параграфе изучается история развития инноваций в гостиничной индустрии.

В становление научной концепции инноваций внес значительный вклад выдающийся русский социолог и экономист Н.Д.Кондратьев.

Исследовав обширный статистический материал с конца XVIII века, то есть с начала промышленной революции, связанный с цикличностью чередования сменяющихся фаз в промышленном производстве, Н.Д. Кондратьев установил существование длинных волн, или больших циклов конъюнктуры, протяженностью в 40-60 лет.

Каждый цикл состоит из двух частей: понижательной и повышательной волны. Академик РАЕН Юрий Яковец, изучив труды ученого, дает описание этим волнам: повышательная волна – это период длительного преобладания высокой хозяйственной конъюнктуры в мировой экономике и ее бурного развития, сравнительно легкого преодоления кратко-временных кризисов; а понижательная волна – это период длительного преобладания низкой хозяйственной конъюнктуры, когда, несмотря на временные подъемы, доминирует депрессия и вялая деловая активность, а мировая рыночная экономика развивается неустойчиво. В период понижательной волны мировое хозяйство как бы накапливает силы и ресурсы для нового рывка, нового витка эволюции.

Для более понятного анализа изменения инноваций в истории можно выделить пять технологических укладов и их характеристику:

1) К периоду доминирования первого уклада, по теории С.Ю. Глазьева, относятся года с 1770 по 1830. Этот уклад в мире характеризуется инновациями в текстильной промышленности, в машиностроении, а это, в свою очередь, привело к механизации и концентрации производства на фабриках. Соответственно, у людей становится больше свободного времени, и они могут проводить его в путешествиях, но период этот отличал примитивизм средств передвижения.

Пиком данного технологического уклада в рамках гостиничной индустрии и мира в целом стали два нововведения: изобретение Фултоном в 1807 году парохода и в 1814 году Стефенсоном паровоза.

Гостиницы Петербурга данного периода – это «специальные учреждения со сдачей внаем жилых помещений». В гостиницах Петербурга XIX века должно было быть не менее 6 жилых комнат со спальными принадлежностями и мебелью.

2) Период доминирования второго уклада охватил 1830-1880 годы. В это время полным ходом идет массовое строительство железных дорог, открывая все новые и новые горизонты для путешественников. Ну, и, конечно же, пароходостроение не стоит на месте. Тем самым развитие транспортной системы увеличивало поток туристов, для которых необходимо было строительство все большего количества гостиниц.

В этот период была признана и объявлена свобода международной торговли, это подтолкнуло к созданию бизнес-отелей, которые бы обслуживали предпринимателей, создавая все нужные им условия.

3) К периоду доминирования третьего уклада относятся годы с 1880 по 1930. Этот период ознаменован инновациями в области электротехнического, тяжелого машиностроения, был создан электродвигатель, что привело к повышению гибкости производства, и даже средний класс уже мог себе позволить отдых в гостинице в свободное время.

Проведенные в это время исследования в области неорганической химии и стали привели к увеличению масштабов строительства бизнес-отелей, и у отелей появилась новая функция – проведение конференций.

4) Период доминирования четвертого уклада длился 40 лет с 1930-1970, и он как никакой другой подтверждает теории Н.Д. Кондратьева, Й. Шумпетера и С.Ю. Глазьева о цикличности развития рыночной экономики, что обуславливается коренными изменениями в производстве.

Начался этот этап с бума в Германии. Осуществляя идею «единства нации», руководство страны стимулировало массовый организованный туризм с целью отдыха, причем эту деятельность направляла специальная организация национал-социализма «Сила через радость».

5) В пятом технологическом укладе период доминирования приходится на время с 1970 по настоящее время. Этот период характеризуется инновациями в области электроники, вычислительной техники, роботостроении, телекоммуникаций, информационных технологий.

Благодаря таким изобретениям, как компьютер и Интернет, стало возможно создание систем компьютерного обеспечения. Начиналось все с использования простейших приложений Интернета: электронной почты и поисковых систем. Но постоянные нововведения в области информационных технологий привели к компьютерным системам централизованного управления гостиничным комплексом, что позволяет координировать работу даже крупного отеля без особых затрат времени и сил. Инновации в области информационных технологий также привели к таким инновациям в области гостеприимства, как онлайн бронирование номеров.

Вторая глава «Анализ инновационной деятельности в гостиничной индустрии в России и в мире» посвящена изучению инноваций с разных стран.

В последние годы многие гостиницы создают свои собственные сайты в Интернете, на которых находится исчерпывающая информация о сервисах гостиницы, ценах, наличии мест и т.д.

Использование мультимедийных технологий дает возможность оперативно предоставлять информацию об отеле и, тем самым, позволяет быстро и безошибочно выбрать тот гостиничный продукт, в котором нуждается гость.

Разработка программ автоматизации деятельности гостиницы и других подразделений гостиничного предприятия приводит к существенным изменениям в менеджменте, а также повышает качество обслуживания.

Инновации в большой мере коснулись и систем безопасности. Новейшие системы видеонаблюдения, пожарные и охранные сигнализации способны объединяться в единое информационно-управляющее пространство с целью обеспечения комфортного и безопасного проживания постояльцев.

Системы безопасности многофункциональны и могут включать самые разные элементы защиты - от системы охранно-периметральной сигнализации до компьютерных системы сбора и обработки информации.

В практике мировых гостиничных комплексов в данное время пользуется большой популярностью вендинг. Современный вендинг идет в ногу со временем, продавая не только товары, но и услуги.

На сегодняшний день в гостиничной индустрии используется достаточно много новейших инновационных компьютерных технологий: глобальные компьютерные системы резервирования, интегрированные коммуникационные сети, системы мультимедиа, бесконтактных карт, информационные системы менеджмента и др. На российском рынке представлены в основном такие системы глобального резервирования как: Amadeus, Galileo, Wordspan. Высокая надежность и удобство компьютерных систем резервирования CRS (ComputerReservationSystem) способствовали их быстрому и широкому распространению.

С целью развития инновационных технологий, в сфере туризма перед отечественным туристским рынком стоят следующие задачи: повышение общей ответственности правительства, делающего ставку на развитие туризма; обеспечение мер безопасности и своевременного обеспечения туристов информацией; усиление роли государственно-частных партнёрств в развитии туристской инфраструктуры.

Третья глава «Проблемы и перспективы внедрения инноваций в гостиничной индустрии на примере гостиницы RadissonRoyal» посвящена анализу инновационных технологий на примере конкретного отеля.

В первом параграфе «Организационно экономическая деятельность гостиницы RadissonRoyal» выявлено, что гостиница RadissonRoyal расположена на Невском проспекте города Санкт-Петербурга. По типу гостиницы является бизнес-отелем. Отель предлагает прекрасные условия для отдыха, исследования города и командировок. Бизнес-путешественники по достоинству оценят выигрышное расположение отеля в непосредственной близости от Московского вокзала, соединяющего две столицы, бизнес-центров и крупных универмагов.

Номерной фонд гостиницы составляет 164 номера, которые включают в себя стандартные номера, номера бизнес-класса, полулюксы, люксы, королевский люкс и номера для людей с ограниченными возможностями.

Гостиница «RadissonRoyal» является одной из самых крупных в Санкт-Петербурге и предоставляет 80 рабочих мест. У персонала есть возможность пройти повышение квалификации. В самой гостинице ежегодно проводятся семинары для горничных и администраторов, на которые приглашается обслуживающий персонал других успешных гостиниц города. Приветствуются молодые специалисты с креативным взглядом и идеями по развитию и деятельности гостиничного бизнеса.

В 2017 году все 164 номера были полностью обновлены и предлагают гостям все необходимое для комфортного проживания: высокоскоростной беспроводной интернет, круглосуточная услуга заказов в номер, полы с подогревом и многое другое.

Во втором параграфе «Описание инновационной деятельности гостиницы RadissonRoyal», представлены инновации в данной гостинице.

Во-первых, это электронные замки. Электронные замки являются не просто новомодной высокотехнологичной нововведением. В настоящее время они выражают как одни из результативных элементов управления гостиничным бизнесом.

Во-вторых, администрация гостиницы получает полную информацию о том, кто и в какое время посещал комнаты, это позволяет увеличить безопасность. К тому же к замкам электронным невозможно подобрать

поддельные ключи, поэтому гостиница будет защищена также от несанкционированных подселений.

Конечно же, в работе гостиницы «RadissonRoyal» используется много технологий, которые можно причислить к инновационным. Все технологии, применяемые в данном отеле, можно встретить в любом другом подобном отеле. Притом, что рынок инноваций в гостиничном бизнесе предлагает огромный выбор всевозможных решений по оптимизации работы гостиничного предприятия.

В данное время Интернет является самым удобным и популярным источником информации. Интернет доступен практически всем, поэтому на данный момент почти все компании имеют свои интернет ресурсы, так как это один из самых эффективных способов рекламы, а также место для размещения различных сервисов, позволяющих делать заказы и совершать покупки из любой точки мира.

У гостиницы «RadissonRoyal» имеется персональный сайт с удобной навигацией и приятным интерфейсом. Сайт доступен на русском, немецком, французском, английском, итальянском и многих других языках мира .

Система бронирования - это один из ключевых элементов сайта. Именно удобная и продуманная система бронирования является последним шагом на пути выбора гостиницы. И если, определившись с гостиницей, человек не сможет разобраться с этой системой, или же она некорректно работает, можно потерять деньги.

В третьем параграфе «Мероприятия по совершенствованию службы приёма и размещения в гостинице RadissonRoyal» предложены мероприятия по улучшению ситуации в данной гостинице.

Мероприятие 1.

Первоклассное обслуживание начинается с вежливого, внимательного и позитивного настроенного персонала. Для повышения квалификации, в соответствии с потребностями и особенностями работы службы приёма и размещения, предлагается комплекс мероприятий:

1. оценка качества работы персонала "Тайный гость";

2. тренинг персонала гостиниц "Эффективный администратор отеля/гостиницы";

Мероприятие 2.

После проведения обучающего тренинга "Эффективный администратор отеля/гостиницы" для персонала службы приёма и размещения гостиницы «RadissonRoyal» Отель Москва предлагается внедрить технологию продажи Upsellingoffer.

Мероприятие 3.

Правильная организация труда на рабочем месте может значительно повысить результативность работы в установленное время. А для эффективной работы очень важно оставить время и место для отдыха в течение рабочего дня. Трудовым кодексом РФ, статьей 212 предусмотрено, что работодатель обязан создать своим работникам не только условия для труда, но и условия для отдыха в рабочее время. Должность портье службы приёма и размещения предполагает работу стоя, тем самым выказывая уважение к гостю отеля. Учитывая то, что портье работает стоя 24 часа и 12 часов в смену, то наличие комнаты отдыха является необходимым для обеспечения как минимум физического отдыха сотрудников.

Мероприятие 4.

Стимулирования труда

Кадровая служба гостиницы «RadissonRoyal» на практике использует методы материального и нематериального стимулирования сотрудников:

1. проводит адаптационные мероприятия для новичков;
2. разрабатывает программы тренингов и повышения профессионального уровня всех сотрудников;
3. повышает заинтересованность персонала в улучшении качества предоставляемых услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день имеет значение инновационная составляющая туристического бизнеса. Важно использовать новинки электронной техники и программного обеспечения, возможности Интернет. В данном бизнесе важна

скорость реагирования на запросы клиента и предложения туроператора, что можно обеспечить с помощью интернет-технологий.

Сфера туризма является одной из наиболее быстро развивающихся отраслей экономики многих государств. Туризм сегодня – интеллектоемкое и информоемкое производство услуг, что во многом связано со спецификой деятельности современной турфирмы. Огромный массив разнообразной информации, ее подбор и отбор, хранение, обработка и передача являются ключевым фактором развития и деятельности любого туристического предприятия. Именно поэтому успех в современной туристической индустрии – это умелое использование новейших ИТ при создании, предложении и продвижении туристического продукта.

На главенствующее влияние на развитие туристического рынка оказывают технологии продвижения туристических продуктов и услуг, т.е. маркетинг и реклама туристических предприятий в сети Интернет.

Туризм в России напрямую зависит от качества и уровня обслуживания в гостиничных комплексах. Так как на сегодняшний день услуги гостиничного сервиса включают в себя не только проживание и питание, но и широкий комплекс услуг связи, транспорта, развлечений. Современные гостиницы представляют собой высоко насыщенные, постоянно конкурирующие предприятия, прибыль которых напрямую зависит от списка оказываемых услуг, от их качества, соответствия мировым стандартам качества.

Для поддержания высокого уровня обслуживания владельцы и управляющие гостиницей вынуждены постоянно проводить анализ своих услуг, предлагать потребителю что-то новое, активно внедрять инновации, разработки ведущих мировых гостиничных предприятий, совершенствовать правила предоставления гостиничных услуг и следить за их выполнением.

Технологические инновации в гостеприимстве направлены на улучшение качества предоставляемых услуг, то есть на повышение комфортности клиента, туриста, а также на оптимизацию затрат на деятельность предприятия гостеприимства. Всё это позволяет добиться улучшения показателей

организации, что в свою очередь повышает конкурентоспособность и привлекательность в глазах потенциального клиента.

В настоящее время инновационная активность в России крайне низкая. Предприятия, которые могли бы использовать инновации, отмечают, что это связано с недостатком финансирования и высокими рисками ведения бизнеса в России, а инновации рассматриваются как долгосрочный инструмент. Также в России отсутствует законодательная база, которая могла хоть как-то стимулировать инновационную деятельность. Возможно, это связано с сырьевой направленностью российской экономики, в которой не возникает серьёзной потребности в высокотехнологической, а значит и в инновационной, переработке сырья. Однако к сфере гостеприимства это не может относиться, здесь предоставляются услуги, а за последнее время общее количество предприятий гостеприимства неуклонно растёт, всё больше возрастает конкуренция, и предприятия этой сферы обязаны повышать качество своих услуг с помощью инноваций.

В заключении хочется отметить высокий потенциал внедрения технологических инноваций на всех предприятиях гостеприимства в России, так как эффект от их использования оценён предпринимателями ещё мало. Главная роль в популяризации инноваций отводится государству. Также необходимо менять сознание самих предпринимателей.