

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Повышение эффективности деятельности гостиниц посредством  
внедрения инновационных технологий  
(на примере гостиничного комплекса «Оскар», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса, 431 группы

направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

**Степановой Ксении Константиновны**

Научный руководитель

Доцент, к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_

М.С.Отнюкова

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н, профессор

\_\_\_\_\_

Т.В.Черевичко

Саратов 2023

**Введение. Актуальность темы исследования.** В настоящее время индустрия гостеприимства представляет собой отрасль предпринимательства, которая состоит из различных видов сервиса, направленных на дружелюбное и заботливое отношение к гостю. Из этого следует, что современное гостиничное предприятие предоставляет клиентам не только услуги размещения и питания, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты.

Мы знаем, что достаточно большое количество людей используют гостиницы в качестве средств временного размещения, поэтому для предприятия важно, чтобы у гостя, который воспользовался услугами, осталось благоприятное впечатление. Таким образом, индустрии гостеприимства необходимо повышать эффективность своей деятельности, внедряя различные инновационные технологии, чтобы управление предприятием в условиях рынка было успешным. Совершенствование и обновление должно касаться всех сторон функционирования гостиницы, начиная от предоставляемого сервиса и заканчивая организационно-управленческой структурой гостиницы.

Развитие инновационных технологий в индустрии гостеприимства стремительно растет. Так, согласно опросам, около 72% руководителей за последние десять лет вкладывали значительную часть прибыли во внедрение технологических инноваций в индустрию гостеприимства<sup>1</sup>. Это связано с тем, что преимущественное большинство отелей отмечают потребность переоборудования номерного фонда, а также внедрения инновационных электронных технологий без чего немислим современный мир.

Мировой и российский рынок инноваций в гостиничной сфере представлен не только системами, предназначенными для массового рынка и позволяющими эффективно управлять гостиничным предприятием, но и

---

<sup>1</sup> Инновации в гостиничном бизнесе. Отраслевой доклад Карлос Мартин-Риос. - [Электронный ресурс]: [сайт]. - URL: [https://industry.ehl.edu/hubfs/HL-Infographic-and-Documents/EHL-Hospitality\\_Innovation\\_Industry\\_Report\\_2018.pdf?hsCtaTracking=1e43cc61-351c-48e1-b931-c26011c46d03%7Cb0331242-872c-4fe2-8fea-d206a6781e7e](https://industry.ehl.edu/hubfs/HL-Infographic-and-Documents/EHL-Hospitality_Innovation_Industry_Report_2018.pdf?hsCtaTracking=1e43cc61-351c-48e1-b931-c26011c46d03%7Cb0331242-872c-4fe2-8fea-d206a6781e7e) (дата обращения: 20.12.2022). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

уникальными, единичными разработками, позволяющие гостиницам позиционировать себя в виде высокотехнологичных предприятий, передовых гостиниц региона, привлекать гостей, желающих ощутить на себе удобство и качество инновации, ведь удивить клиента, тем более в таком относительно стандартизированном виде бизнеса, как гостиничная индустрия, в настоящее время очень трудно.

Данная тема является актуальной, так как внедрение инноваций в гостиничные предприятия с каждым днем набирает рост. В условиях повышения конкуренции руководству отелей необходимо искать новые идеи, чтобы повысить привлекательность своего предприятия, а в этом им помогают разнообразные технические нововведения.

**Теоретические основания бакалаврской работы** основаны на трудах отечественных ученых, которые в своих работах изучали особенности внедрения инновационных технологий в гостиничные предприятия, таких как: управление инновационной деятельностью в сфере гостеприимства Е.Б. Доброжанской; инновации в гостиничном бизнесе: международный и российский опыт К.И.Щетининой. По вопросам сущности инноваций проведено множество исследований (Глаголева Л.Э., Якимович Г.Б., Mattson J., Денисенко Я.О.).

В условиях современного развития гостиничного бизнеса и конкуренции всё актуальней становится вопрос внедрения инноваций, Н.В. Каленская в своей работе «Маркетинг инноваций» рассмотрела вопросы возникновения, позиционирования и продвижения инноваций на гостиничный рынок. Халдина А.Д. в своей работе «Бизнес идеи по внедрению инновационных технологий в деятельность гостиничных предприятий» проанализировала основные вопросы применения инноваций в индустрии гостеприимства, типологию инноваций и перспективные инновационные процессы в управлении гостиничным предприятием.

**Целью бакалаврской работы** является исследование инструментов и методов повышения эффективности деятельности гостиниц посредством

внедрения инновационных технологий, а также разработка инновационного проекта, направленного на повышение эффективности деятельности ГК «Оскар», г. Саратов.

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Изучить теоретические основы применения инновационных технологий в деятельности гостиничных предприятий;
2. Проанализировать сущность, классификации и виды инноваций в гостиницах;
3. Рассмотреть методы и инструменты внедрения инноваций в гостиницах;
4. Дать общую характеристику ГК «Оскар»;
5. Провести анализ состояния и перспектив развития инновационной деятельности в ГК «Оскар»;
6. Разработать инновационный проект, направленный на повышение эффективности деятельности ГК «Оскар»;
7. Сформулировать цель, задачи и основные мероприятия проекта;
8. Разработать план-график, описать результаты и риски проекта;
9. Определить бюджет и оценить эффективность проекта.

**Объект бакалаврской работы** – гостиничный комплекс «Оскар», г. Саратов.

**Предмет бакалаврской работы** – эффективность деятельности гостиниц посредством внедрения инновационных технологий.

**Эмпирическая база бакалаврской работы** включает в себя следующие методы:

- организационный аудит ГК «Оскар»;
- PEST-анализ ГК «Оскар»;
- оценка прямых конкурентов ГК «Оскар» методом сравнительного анализа для составления многоугольника конкурентоспособности;
- интервью со старшим администратором ГК «Оскар» на тему «Готовность к инновациям», с целью определения потенциала развития

инновационной деятельности на предприятии;

- опрос гостей ГК «Оскар», с целью определения степени удовлетворенности сервисом отеля (N 50 человек);

- анкетирование гостей ГК «Оскар» на тему «Отношение к ассортименту дополнительных услуг гостиницы» с целью выявления качества предлагаемых услуг ГК «Оскар» и дальнейшего их развития (N 50 человек);

- контент-анализ отзывов гостей о ГК «Оскар» (N 107 отзывов).

**Практическая значимость исследования** заключается в разработанном инновационном проекте, направленном на повышение эффективности деятельности ГК «Оскар», г. Саратов.

**Структура работы.** Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложений. Структура работы определена задачами исследования.

Первая глава посвящена теоретическому обоснованию применения инновационных технологий в деятельности гостиничных предприятий: проведен анализ сущности, классификации и видов инноваций в гостиницах; изучены методы и инструменты внедрения инноваций в гостиницах.

Во второй главе дается характеристика гостиничного комплекса «Оскар», проводится анализ состояния и перспектив развития инновационной деятельности в ГК «Оскар» с помощью PEST-анализа, оценки прямых конкурентов, приводятся результаты интервью со старшим администратором ГК «Оскар», опроса и анкетирования гостей ГК «Оскар», контент-анализа отзывов гостей о ГК «Оскар».

Третья глава содержит разработку инновационного проекта, направленного на повышение эффективности деятельности ГК «Оскар».

## Основное содержание бакалаврской работы

Инновации в гостиничном бизнесе – это условие повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия, к тому же возможность улучшить качество обслуживания, сокращая численность персонала, или как более «мягкий» вид инноваций, основывающийся на способностях и межорганизационных кооперациях. Инновации как результат подразумевают собой инновационный процесс. Инновационный процесс — это процесс последовательного превращения идеи в товар, проходящий этапы фундаментальных и прикладных исследований, конструкторских разработок, маркетинга, производства и сбыта<sup>2</sup>.

К инновациям в сфере гостеприимства относятся:

- процесс создания и внедрения новых, отличающихся от стандартных, методов обслуживания с помощью современных информационных технологий, в которых идея приобретает экономическое содержание;

- полный процесс от идеи до готового гостиничного продукта (пакета услуг), способ производства, на основе комплексного анализа потребностей и предпочтений потребителей, используемые в практической деятельности;

- новые способы дизайнерских и планировочных решений в гостиничном предприятии, повышающие уровень сервиса и комфортного проживания гостей;

- новшество в организационной, управленческой и финансовой сферах;

- любое усовершенствование, обеспечивающее экономию затрат или создающее условия для такой экономии<sup>3</sup>.

В работе отражено начало создания первых инноваций в гостиницах.

Также в работе рассмотрены классификации инноваций в гостиницах. Наибольшее распространение разных видов инноваций указывает тип и

---

<sup>2</sup> Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: [сайт]. - URL: <https://moodle.kstu.ru/mod/book/view.php?id=15432> (дата обращения: 23.12.2022) - Загл. с экрана. - Яз. рус.

<sup>3</sup> Никольская Е.Ю., Пасько О.В., Тихненко А.А., Скабеева Л.И., Титиевская Е.М. Технологии гостиничной деятельности. - Москва: РУСАЙНС, 2017.- С. 300.

направленность инновационной стратегии гостиницы. Классификация инноваций позволяет проектировать соответствующие экономические и управленческие механизмы, так как именно они определяются типом внедряемых инноваций и избранной инновационной стратегией. Гостиницы, работающие с разными видами инноваций, отличаются друг от друга. Одни организации уделяют внимание созданию инноваций, а именно разработке новых услуг, а другие гостиничные компании работают над преобразованием или обновлением своей деятельности. Гостиница, выходящая на путь инновационного развития, должна представлять, какой именно тип инновации следует внедрять, чтобы предположить эффект от ее внедрения.

Важным условием при внедрении любых инноваций является проведение анализа и подготовки, а именно оценка необходимости нововведений для предприятия, составление алгоритма работы и планирование результата. Для того, мы рассмотрели этапы разработки и внедрения инноваций в гостинице. Основными из них, являются: выявление, сбор и анализ максимального количества идей; разработка концепции нововведений, а именно план реализации идеи; разработка стратегии маркетинга предлагаемой инновации и оценка экономических показателей; пробный маркетинг; вывод разработанного нововведения на рынок гостиничных услуг.

Выделим основные методы внедрения инноваций в гостиницах: принудительный метод, метод адаптивных отклонений, метод управления кризисной ситуацией, метод управления сопротивлением.

При определенных обстоятельствах каждый метод полезен и позволяет руководству применять их на основе изменения факторов как внешней, так и внутренней среды для высокоэффективного положения гостиницы.

В практической части работы был проведен организационный аудит организации ГК «Оскар». Гостиница «Оскар» начала свою деятельность с 2014 года. Данный гостиничный комплекс входит в гостиничную сеть «Мираж». «Мираж» - это сеть комфортабельных отелей, расположенных в разных районах Саратова и его пригороде, а также в Энгельсе. Основной целью

организации является деятельность, связанная с предоставлением мест для краткосрочного проживания граждан с учетом обеспечения максимально комфортабельных и доступных условий проживания, питанием, проведением мероприятий развлекательного характера, а также предоставлением дополнительных услуг. Гостиница аттестована на звездность (три звезды) в соответствии со стандартами РФ. Данный отель располагается в историческом центре Саратова на улице Рабочей д. 112 «А». Режим работы отеля установлен с учетом создания наибольших удобств для гостей: круглосуточно, без перерывов и выходных. В инфраструктуру отеля входят: ресторан, конференц-зал, банкетный зал, банные комплексы с бассейнами <sup>4</sup>.

Методы анализа состояния и перспектив развития инновационной деятельности ГК «Оскар»: PEST- анализ ГК «Оскар»; оценка прямых конкурентов ГК «Оскар»; интервью со старшим администратором на тему «Готовность к инновациям» с целью определения потенциала развития инновационной деятельности; опрос гостей ГК «Оскар» с целью определения степени удовлетворенности клиентов отеля; исследование методом анкетирования гостей ГК «Оскар» на тему «Отношение к ассортименту дополнительных услуг гостиницы» с целью выявления качества предлагаемых услуг ГК «Оскар» и дальнейшего их улучшения; контент - анализ отзывов гостей о ГК «Оскар».

Важным условием инновационной деятельности в ГК «Оскар» является то, что всё существующее можно привлечь к усовершенствованию.

В данном виде деятельности, который осуществляет ГК «Оскар», существует много нюансов, чаще всего связанных с обменом информацией, который требует внимания, так как это влияет в большей степени на эффективность работы. Рассмотрим эти нюансы:

1. Бизнес-процессы в гостиничном комплексе автоматизированы, а работа предприятия не улучшается и даже останавливается из-за сбоев разрозненных

---

<sup>4</sup> Гостиница «Оскар» [Электронный ресурс]: [сайт]. – URL: [https://m.hotel-mirage.ru/oskar/o\\_gostinitse/](https://m.hotel-mirage.ru/oskar/o_gostinitse/) (дата обращения: 04.10.2022). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

программ;

2. Кажется, что данных для принятия решений мало и достать их трудно;
3. Клиенты жалуются на плохое качество, срывы сроков и плохой сервис;
4. Использование устаревших систем, которые не поддерживаются, большая часть учёта ведётся на бумажных носителях;
5. Сотрудники тратят много времени на перенос информации из разных баз в одну, а некоторые данные из-за забывчивости или невнимательности работников теряются.

В ходе исследований была выявлена основная проблема ГК «Оскар». Это недостаточное использование инновационных технологий, в частности, связанных с автоматической системой управления предприятием. Мы считаем, что внедрение и применение ERP-системы в ГК «Оскар» поможет решить данные проблемы и эффективно реализовать все процессы организации.

Целью проекта является: повышение эффективности ведения бизнесом путем установления ERP-системы.

Задачи проекта:

1. Выбор конкретной ERP-системы;
2. Определение основных мероприятий проекта;
3. Составление план-графика проекта;
4. Определение результатов проекта;
5. Выявление рисков проекта;
6. Расчет бюджета проекта;
7. Оценка эффективности проекта.

Проведенные мероприятия приведут к обеспечению организации обслуживания широкого круга потребителей гостиничных услуг за счет значительного размера обработки и дальнейшего хранения информации о потребителях гостиничных услуг, их предпочтениях и запросах, стимулированию роста уровня и качества реализации гостиничных услуг, обеспечению улучшения основных бизнес-процессов в ГК «Оскар».

**Заключение.** Итак, проведенный анализ повышения эффективности деятельности гостиниц посредством внедрения инновационных технологий (на примере гостиничного комплекса «Оскар», г. Саратов), позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

Теоретический анализ показал, что сущность инноваций в гостиницах состоит в том, что инновации в гостиничном бизнесе – это условие повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия, к тому же возможность улучшить качество обслуживания. В настоящее время без инноваций гостиницам сложно функционировать, ведь новейшие технологии облегчают процесс введения деятельности и помогают занимать высокие позиции на рынке.

Инновации в индустрии гостеприимства классифицируют по причинам возникновения, по технологическим параметрам и с рыночных позиций, по типу новизны с рыночных позиций, по месту в индустрии гостеприимства, по степени инновационного потенциала, по характеру удовлетворяемых потребностей. Наибольшее распространение разных видов инноваций указывает тип и направленность инновационной стратегии гостиницы. Классификация инноваций позволяет проектировать соответствующие экономические и управленческие механизмы, так как именно они определяются типом внедряемых инноваций и избранной инновационной стратегией.

Важным условием при внедрении любых инноваций является проведение анализа и подготовки, а именно оценка необходимости нововведений для предприятия, составление алгоритма работы и планирование результата. Основные методы внедрения инноваций в гостиницу: принудительный, метод адаптивных отклонений, метод управления кризисной ситуаций, метод управления сопротивлением. При определенных обстоятельствах каждый метод полезен и позволяет руководству применять их на основе изменения факторов как внешней, так и внутренней среды для высокоэффективного положения

гостиницы.

На наш взгляд, особенно важно отметить, что обязательное условие успешности и конкурентоспособности любой гостиницы – грамотное и последовательное внедрение инноваций от применения новых методов управления персоналом до использования новейших технологий гостиничной сферы.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. Организационный аудит ГК «Оскар» показал, что главной целью деятельности гостиницы является удовлетворение потребностей гостей в размещении, питании и других услугах, эффективная работа на рынке гостиничных услуг, получение прибыли. Посещаемость отеля напрямую зависит от посетителей, которые пользуются услугами и являются важной ценностью. Сотрудники, в свою очередь, личным примером демонстрируют приверженность качеству, несут ответственность за выполнение работ в пределах своей компетенции и установленной ответственности, ведь от труда каждого зависит имидж учреждения и доверие.

PEST-анализ ГК «Оскар» показал, что в настоящее время для того, чтобы быть конкурентоспособной, гостиница вынуждена учитывать все внешние факторы в своей деятельности и активно их использовать. Выход на рынок гостиничного бизнеса на его современном этапе становления не только возможен, но и может быть успешен.

Оценка прямых конкурентов показала, что ГК «Оскар» имеет высокий уровень конкурентоспособности и занимает одно из лидирующих мест в своей области, но нуждается в совершенствовании инновационной деятельности, так как имеет ряд основных недостатков. Большинство из этих недостатков описывают клиенты организации в своих отзывах, поэтому очень важна обратная связь. При этом гостиницы-конкуренты имеют ряд преимуществ, которые ГК «Оскар» не перекрывает в своей работе.

Результатом проведенного интервью со старшим администратором является то, что по мнению старшего администратора, внедрять инновации в

гостиницы необходимо, так как они способствуют увеличению прибыли и позволяют привлечь в отель большее количество отдыхающих, вызывают интерес у тех групп населения, которые в прошлом не обращались к услугам гостиницы. Также мы узнали, что более значимыми инновациями для информанта являются – технические и инновации в организации новых услуг и форм обслуживания.

Опрос гостей ГК «Оскар», с целью определения степени удовлетворенности сервисом отеля, показал, что в целом, общее впечатление о проживании в гостинице клиентов устраивает.

Исследование методом анкетирования на тему «Отношение к ассортименту дополнительных услуг гостиницы» показало, что предоставленные услуги в ГК «Оскар» находятся на достаточно высоком уровне, но имеются некоторые аспекты, требующие совершенствования. В дополнение к этому, мы узнали, что 68% гостей считают гостиничный комплекс «Оскар» инновационным.

Исходя из контент-анализа отзывов клиентов ГК «Оскар» мы выявили достоинства и недостатки организации. К достоинствам гостиницы можно отнести следующее: дружелюбный персонал; месторасположение; хорошая кухня; атмосфера; наличие банного комплекса; заселение с питомцами; просторные номера. Из недостатков было выявлено: отсутствие звукоизоляции; низкое качество интернета; плохая по состоянию мебель.

Практический анализ показал, что посетители ГК «Оскар» достаточно редко делятся впечатлениями в книге жалоб и предложений, но при этом оставляют отзывы на различных сайтах бронирования. В целом, гости рекомендуют гостиницу, но и советуют обратить внимание на устранение недостатков.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была определена основная проблема – недостаточное использование инновационных технологий, в частности, связанных с автоматической системой управления предприятием.

Для решения данной проблемы был разработан проект, цель которого состоит в повышении эффективности ведения бизнесом. В рамках нашего проекта планируется проведение следующих мероприятий: 1. Анализ ситуации, совещание руководителей, работников отделов и определение необходимости внедрения системы; 2. Встреча с компанией-разработчиком и обсуждение деталей, требований к будущей системе и ее модулям; 3. Покупка и установка нового оборудования; 4. Покупка системы «1С:ERP Управление предприятием 2»; 5. Установка и тестирование ERP-системы; 6. Обучение персонала; 7. Осуществление технической поддержки ERP-системы. Предполагаемый прирост выручки благодаря мероприятиям составит на 10-ти % увеличение прибыли. Экономический эффект от предложенных мероприятий составит 6 473 000 руб.

Предлагаемый для использования аналитический инструмент даст возможность сотрудникам ГК «Оскар» отслеживать, анализировать и осуществлять прогноз изменений в рыночной конъюнктуре, адаптировать цены на основной ассортимент услуг, учитывая текущую ситуацию на рынке, и цены конкурентов, активизирует маркетинговый аналитический компонент, который будет акцентировать внимание на запросах конечного потребителя гостиничных услуг исследуемого заведения.

Кроме коммерческого эффекта, реализация предложенного проекта даст возможность обновить систему управления предприятием, а также обеспечить положительный имидж инновационно-активного предприятия, который обеспечивает внедрение и использование новейших технологий в хозяйственные процессы.