РАЗДЕЛ XXVI. ТУРИЗМ

Какваева М.Ш.

Использование инновационных технологий в деятельности гостиничного предприятия*Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»
(Россия, Махачкала)*

doi: 10.18411/lj-04-2021-290

Аннотация

В статье рассмотрены функции и типы инноваций, которые разрабатываются и применяются в индустрии гостеприимства.

Ключевые слова: инновация, индустрия гостеприимства, система управления, отель, гостиничный бизнес

Abstract

The article discusses the functions and types of innovations that are developed and applied in the hospitality industry.

Key words: innovation, hospitality industry, management system, hotel, hotel business

В гостиничном бизнесе инновационная активность развивается довольно стремительно. Ежегодно можно наблюдать открытие, так называемых, инновационных отелей, деятельность которых основана на современных технологиях и роботизированной технике. Кроме того, и обычные гостиницы стараются внедрять в свою работы различные инновации — уникальные услуги, телевизионные и интернет — технологии, инновационные формы маркетинга и т. п. Внедрение инноваций в гостиничную деятельность становится важным направлением, позволяющим обеспечить устойчивое развитие в долгосрочной перспективе и повысить конкурентоспособность на рынке гостиничных услуг.

Рассмотрим типы инноваций, которые разрабатываются и применяются в индустрии гостеприимства. Изучив информацию о различных инновациях и инновациях от гостиничных компаний на их веб-сайтах и в журнальных статьях, мы можем представить классификацию самых популярных инноваций и корпоративных новинок.

Первая группа инноваций - это инновации, направленные на персональное обслуживание гостей. Такие нововведения представлены системами хранения индивидуальных предпочтений постоянных посетителей компании и системами с параметрами, которые можно настроить в соответствии с предпочтениями гостей. Примером одного из таких нововведений является предложение гостей Starwood Hotels. Это позволяет клиентам компании использовать свой iPhone в качестве ключа от гостиничного номера. Такая система называется «SPG Keyless» и, по словам производителя, является первой мобильной системой в гостиничном секторе. Эта технология позволяет гостям экономить время и быстро получить доступ к номерам компаний и сотрудникам для более персонализированного обслуживания. Аналог представленной инновации является примером внедрения технологии обнаружения стробирования по отпечаткам пальцев. В испанском отеле Ushuaia Ibiza Beach администрация предлагает зарегистрированным гостям возможность осуществлять все необходимые операции с помощью отчислений: получение и предоставление

информации, оплата услуг компании, выполнение заказов не только в отеле, но и в компаниях. находится на его территории.

Эта система позволяет гостю платить без наличных. Общеизвестно, что должность консьержа в отеле - одна из самых ответственных, потому что именно этот сотрудник компании выполняет персональные инструкции гостей. Однако эти обязанности, которые требуют глубоких знаний психологии человека и таких атрибутов, как эффективность, изобретательность и конфиденциальность, могут быть обеспечены механизмом - дворецким-роботом. Гостям отеля Aloft в США теперь будет предоставлен робот-дворецкий ALO Botlr, который будет самостоятельно передвигаться по этажам отеля, предоставляя обед, переписку и предоставляемые листы, а также будет направлять и объяснять свои пожелания. Интересно, что в Японии был разработан человекоподобный робот, специально разработанный для работы с клиентами компании в сфере обслуживания. Важно отметить, что некоторые монотонные операции в отеле скоро будут перенесены и на роботов. Об этом свидетельствуют экспонаты международных конференций по робототехнике и автоматизации, в том числе робот «PR2», который может складывать белье в отеле по цвету, форме и материалу.

Вторая группа - это технические и технологические инновации, которые позволяют компании выполнять процессы с использованием лучших на сегодняшний день технических и технологических показателей. В эту группу входят механизмы, машины, средства связи, оборудование, техника и технологии, с помощью которых персонал компании осуществляет свою профессиональную деятельность. Эта группа должна включать инновации, используемые для создания более эффективного процесса бронирования. Возьмем, к примеру, разработки ведущих мировых компаний, представленные в виде программного обеспечения для смартфонов различных брендов для самостоятельного бронирования билетов и ряда дополнительных услуг для любой гостиницы мира. Например, Montcalm London Marble Arch - первая британская сервисная компания, чей обслуживающий персонал будет использовать устройство под названием Google Glass. Этот гаджет представляет собой пару очков с операционной системой. Устройство использует дисплей, камеру, микрофон и датчик GPS. Точки можно контролировать голосом, движением головы или нажатием на ручку. Целью данного устройства является оказание помощи сотрудникам Компании в предоставлении гостям отеля исчерпывающей и качественной информации по всем актуальным вопросам и выполнении части их производственных операций. Одной из основных целей модернизации и инноваций в этой категории является система управления гостиницей: в настоящее время на рынке доступны различные типы электронных систем управления гостиницей от разных производителей. Однако многие отели до сих пор используют решения, которые они приобрели десятилетия назад: Fidelio, Opera, Epitome PMS. Хотя технологические системы PMS Cloud, Edelweiss, B52, ProHotel, SaaS уже соответствуют современным гостиничным стандартам, персонал отеля может использовать эти технологии для прямого доступа к веб-службе, а также для отправки и получения всей информации об отеле. Усилия разработчиков программного обеспечения также направлены на то, чтобы обеспечить индустрию гостеприимства и тесно ориентированные системы автоматизации работы отдела продаж, системами обслуживания клиентов, системами управления программами лояльности и системами управления событиями в отелях.

Третья группа состоит из инноваций, направленных на бизнес-клиентов, представляющих технологические инновации, используемые клиентами в специализированных помещениях (конференц-залах отелей, бизнес-центрах), а также в рабочей зоне зала. Например, испанская NH Hotel Group, один из лидеров индустрии бизнес-отелей в Европе, представила голографическую 3D-технология для организации виртуальных встреч и мероприятий. Технология High Tech Made Easy

уникальна и сочетает мультимедийные возможности светодиодного экрана с эффектом виртуального присутствия в 3D. Основываясь на понимании современной эволюции общества в целом и индустрии гостеприимства в частности, мы можем выделить два альтернативных направления развития с точки зрения инновационного развития и инноваций, которые владельцы и операторы гостиничных компаний должны постоянно выбирать. Первое направление - это развитие острой конкуренции и борьба за внимание и предпочтения потребителей, а также постоянная модернизация процессов, услуг и всего гостиничного продукта. Второе направление связано с высокими темпами инновационного развития и высокими затратами на их приобретение и обслуживание и состоит в выборе стратегии экономии ресурсов и сосредоточении внимания на выборе объектов для модернизации. Любое решение руководства выбрать стратегию для использования инноваций в своем бизнесе иногда имеет решающее значение для дальнейшего успешного развития бизнеса.

По сообщению RATA News, электронный выпуск Российского союза туриндустрии стал важной темой на конференции «Инновации в гостиничном бизнесе» 20 мая 2017 года. Отельеры и докладчики - разработчики инновационных технологий в области инноваций - были только инновациями в онлайн-продажах. К ним относятся автоматизация и повышение эффективности распространения и процесса бронирования, а также управление гостиницей, особенно управление ценами на гостиницы и проведение маркетинговых исследований на начальном этапе среди своих конкурентов.

Тенденции, которые наблюдаются в настоящий момент в мировом гостиничном бизнесе, говорят о том, что дальнейшее развитие отрасли будет осуществляться путем обширного внедрения новшеств. Большое влияние будет оказывать технический прогресс, появление и внедрение базовых инноваций (нано-технологии, биотехнологии), широкое использование знаний.

1. Аваям Э. «Интеллектуальное здание». Вместо предисловия // ОТЕЛЬ. – 2016. – №3. – с.21. 21.
2. Азар В. Еще одна классификация // ОТЕЛЬ. – 2016. - №8. – с.6-10.
3. Иванов В.В., Волов А.Б. Исследование современных систем управления в гостиничном бизнесе // Пять звезд. Отели. Рестораны. Туризм – 2017. - № 2. – с.41-43.
4. Ларионова И. Комплексный подход как путь к динамичному развитию // ОТЕЛЬ. – 2018. – №3. – с.15.
5. Платонова Н.А., Вапнярская О.И., Даитов В.В., Ларионова А.А., Макушева О.Н., Сахарчук Е.С., Ханбабаева З.М. Гостиничный менеджмент. – М., 2016. – 426 с.
6. Ханбабаева З. М., Даитов В. В. Мониторинг общественного мнения в системе обеспечения функционирования туристской отрасли // Сервис plus. - 2009. - № 4. - С. 26-33.
7. Христова Т.Б., Ханбабаева З.М., Кадиева - Панчева С.Н., Даитов В.В. Современные формы развития гостиничного бизнеса. – Махачкала: АЛЕФ (ИП Овчинников М.А.), 2013. – 128 с.

Хайбулаева З.Р.

Специфика размещения гостей с ограниченными возможностями здоровья

*Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»
(Россия, Махачкала)*

doi: 10.18411/lj-04-2021-291

Аннотация

Индустрия гостеприимства с каждым годом пользуется все большей популярностью, соответственно расширяется целевая аудитория. В связи с этим важно обеспечить комфортные условия проживания и доступную среду для людей с разными потребностями. В данной статье рассмотрены возможные варианты обеспечения комфортного размещения для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Ключевые слова: безбарьерная среда, комфорт, размещение.