

УДК 338.48

JEL classification: J 01; O35; M50

ИННОВАЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

©**Никольская Е. Ю.**, ORCID: 0000-0003-0972-1069, Scopus ID: 57191193838, канд. экон. наук,
Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова,
г. Москва, Россия, nikolskaya@gmail.com

INNOVATION, TECHNOLOGY IN THE HOTEL ACTIVITY

©**Nikolskaya E.**, ORCID: 0000-0003-0972-1069, Scopus ID: 57191193838, Ph.D.,
Plekhanov Russian University of Economics,
Moscow, Russia, nikolskaya@gmail.com

Аннотация. Рассматриваются и уточняются основные понятия, определены принципы и функции инноваций, проанализированы первые инновации в зарубежных гостиницах; выявлены факторы, сдерживающие развитие инноваций в России, составлена авторская классификация инновационных технологий в индустрии гостеприимства, проведен анализ моделей управления инновационными процессами в гостиничной деятельности, определены перспективы развития инновационных технологий в гостиничном бизнесе.

Abstract. The article considers and clarifies the basic concepts, defines the principles and functions of innovations, analyzes the first innovations in foreign hotels; factors that hamper the development of innovations in Russia are identified, author's classification of innovative technologies in the hospitality industry is compiled, an analysis of models of management of innovation processes in hotel activity is made, prospects for the development of innovative technologies in the hotel business are determined.

Ключевые слова: инновации, факторы, классификация, индустрия гостеприимства, инновационные технологии, маркетинговые технологии, управленческие технологии, инновационные кадровые технологии, качество обслуживания, эффективность бизнес-процессов, инновационный климат компании, тенденции развития.

Keywords: innovations, factors, classification, hospitality industry, innovative technologies, marketing technologies, management technologies, innovative personnel technologies, quality of service, efficiency of business processes, innovative company climate, development trends.

В период динамичного развития гостиничного комплекса, как в Москве, так и в регионах России внедрение инноваций в гостиничную деятельность становится наиболее важным направлением, позволяющим обеспечить устойчивое развитие в долгосрочной перспективе и повысить конкурентоспособность на рынке гостиничных услуг [1, 10].

На основании исследования понятия «инновация» к инновациям 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 [3].

Необходимо отметить, что жизненный цикл инновации в настоящее время оценивается всего в несколько месяцев, в то время как в XX веке он составлял до 30 лет, в XIX веке до 100 лет.

Анализ опыта международных гостиничных комплексов и сетей показал, что их инновационный потенциал значительно выше, чем у отечественных независимых гостиничных предприятий [11-15].

Международные гостиничные сети используют инновационные управленческие, маркетинговые, кадровые технологии, позволяющие обеспечить им конкурентное преимущество на рынке [16].

Уже в начале 80-х гг прошлого столетия появились первые инновации в следующих отелях:

- автоматизированная система управления доходами в международной сети «Балчуг Кемпински», а также «Марриотт Rewards»;
- высокоскоростной, беспроводной интернет во всех зонах впервые появился в отеле «Арарат Парк Хайят»;
- система поощрения для постоянных гостей (ваучеры на питание, бесплатное проживание, пропуски в тематические парки); присвоение уровня «Silver» после 10 бронирований, «Gold» после 50 ночей, «Platinum» после 75 — в гостиницах «Марриотт Rewards»;
- помощь в организации мероприятий, специальные тарифы на аренду помещений, дополнительное оборудование в гостинице «Балчуг Кемпински».

В гостиничной деятельности инновации оценивают по как по технологическим параметрам, так и с рыночных позиций [7]. По технологическим параметрам различают продуктовые и процессные инновации. К первым относятся: новые продукты и услуги, а также применение новых материалов, новых полуфабрикатов и комплектующих, принципиально новые гостиничные продукты. Процессные инновации включают новые технологии и новые методы организации производства, обычно связаны с созданием новых организационных структур в составе гостиничного предприятия [2].

С рыночных позиций определяют тип новизны инновации для определенных рынков: инновации для отрасли; инновации для данного гостиничного предприятия или группы предприятий [17].

По месту на гостиничном предприятии выделяют следующие виды инноваций [2]:

- инновации на входе предприятия, к которым относятся: изменения в выборе и использовании сырья, материалов, машин и оборудования, информации;
- инновации на выходе гостиничного предприятия — изделия, услуги, технологии, информация;

- инновации системной структуры предприятия: управленческой, производственной, технологической.

По степени радикальности инновации в гостиничной деятельности разделяют на: базисные (радикальные), которые относятся к принципиально новым продуктам; улучшающие, которые связаны с существенным усовершенствованием существующих продуктов или с внедрением новых или значительно усовершенствованных методов организации производства; а также рационализирующие (модификационные), включают незначительные усовершенствования гостиничного продукта или методов организации производства, не оказывающие существенного влияния на изменения основных параметров и свойств продукта (процесса).

Исследование основных факторов, сдерживающих развитие инноваций у независимых гостиниц в России, позволило выявить следующие причины:

- отсутствие профессионального опыта у руководителей и специалистов гостиничных предприятий по управлению инновационными проектами,
- неразвитость законодательства по вопросам инвестиционного обеспечения и защите интеллектуальных прав новаторов;
- длительный период окупаемости инвестиций в развитие инновационных технологий,
- отсутствие ресурсов (временных и интеллектуальных), способных быстро овладеть инновационной технологией,
- желание собственников компаний получать максимальную прибыль, значительно сдерживало внедрение инноваций и развитие инновационных технологий в гостиничных предприятиях [4].

Для того, чтобы начать любые совершенствования и изменения в гостиничном предприятии, необходимо сначала оценить инновационный потенциал, который позволит определить готовность организации к реализации инновационного проекта или комплекса мероприятий по внедрению инноваций.

Оценку инновационного потенциала гостиничного предприятия (детальная или диагностическая) рекомендуется проводить в следующей последовательности:

- формируется нормативная инновационная модель инновационного потенциала гостиничного предприятия;
- устанавливаются требования к состоянию продуктового блока (направлениям деятельности и их результатам) в виде новых продуктов и услуг;
- определяется функциональный блок (блок бизнес-процессов) — преобразование ресурсов и управления в продукты и услуги в процессе трудовой деятельности сотрудников;
- определяется необходимый ресурсный потенциал — потребность в материально-технических, трудовых, информационных и финансовых ресурсах;
- разрабатывается требуемая организационная структура и технология процессов по всем функциям и проектам;
- определяется система управления и ее стиль, общее руководство гостиничного предприятия;
- формируется организационная культура.

В результате оценки инновационного потенциала гостиничного предприятия необходимо определить фактическое состояние инновационного потенциала по всем блокам и параметрам на основе оценки текущего состояния и отклонения от нормативной

инновационной модели, провести анализ причин несоответствия и составить план мероприятий по преобразованию гостиничного предприятия и усилению его слабых сторон. Таким образом, основными принципами инновационного развития являются:

- формирование и поддержание благоприятного инновационного климата;
- определение инновационных приоритетных направлений инновационной деятельности;
- нацеленность на потребности гостей;
- сокращение сроков разработки и внедрения инновационных проектов.

В перспективе инновации в гостиничном бизнесе будут развиваться еще быстрее.

Предпосылками развития инноваций служат, как желания владельцев отелей обеспечить получение постоянных доходов, за счет максимального количества клиентов, так и продажи им широкого спектра новых дополнительных услуг, расширения базы постоянных и лояльных гостей. Решение этих задач становится возможным при внедрении и использовании инновационных технологий в гостиничную деятельность [11-17].

Источниками инноваций в гостиничных предприятиях также служат меняющиеся запросы и требования клиентов, изменение потребностей производственного процесса (устаревшее оборудование, технологии), изменения в структуре отрасли или рынка, демографические изменения, а также новые знания в области инновационного менеджмента, маркетинга, позволяют внедрять новые более эффективные методы управления персоналом, программы привлечения клиентов, вступать в стратегические альянсы по управлению гостиницей (франчайзинг с международными гостиницами) [3].

Проведенное исследование научно-практических методов инновационного развития гостиничных предприятий, позволило составить классификацию инновационных технологий, включающих организационные, технологические, маркетинговые, кадровые технологии, применяемые в международных гостиничных сетях, которые могут адаптировать в свою практическую деятельность независимые гостиничные предприятия как г. Москвы, так и регионов России (Таблица).

Таблица.

КЛАССИФИКАЦИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

<i>Название технологии</i>	<i>Характеристика</i>
<i>Управленческие инновации</i>	<ul style="list-style-type: none"> - новые модели управления (франчайзинг, управляющая компания, торговая марка); - стратегическое управление; - формирование эффективной структуры гостиничного предприятия: управленческой, производственной, технологической; - технологические цепочки бизнес-процессов; - автоматизация управленческого контроля; - прогнозирование доходов и затрат; - управленческий аудит; - риск-менеджмент
<i>Информационные технологии в управлении отелями</i>	<ul style="list-style-type: none"> - использование глобальных систем бронирования Amadeus, Galileo, Worldspan, Сирена, Мегатис - новейшие информационные технологии Opera, Fidelio и Epitome PMS при внедрении новых видов основных и дополнительных услуг; - система международного онлайн бронирования; - онлайн платеж за гостиничные услуги; - применение новых каналов коммуникаций для продвижения услуг

Название технологии	Характеристика
<i>Инновации при управлении продажами</i>	гостиницы; - оптимизация расходов ресурсов и увеличение доходов; - автоматизация управленческой отчетности - управление отделом продаж и маркетинга гостиницы; - управление взаимоотношениями с клиентами; - управление программами лояльности и поощрения постоянных клиентов; - управление продажами и мероприятиями в отеле; - CRM; Revenue Management
<i>Инновации в обеспечении комфорта и безопасности клиентов</i>	- умный дом, - классификация и стандартизация; - системы видеонаблюдения на территории отеля, на близлежащей территории, - электронные замки на дверях номера и программируемые сейфы - электронные ключи; - системы автоматического тушения пожаров и блокировки помещений и зоны пожара
<i>Инновационные технологии в продвижении гостиничных продуктов</i>	- разработка мультимедийных продуктов, - проведение виртуальных экскурсий в формате 3D; - мобильные приложения; - партнерство поисковыми системами в Яндекс; Google, - работа с потенциальными потребителями в социальных сетях (Контакт, Телеграмм; Инстаграм и др. - высокоскоростной беспроводной интернет; - работа с отзывами потребителей (Booking.com; Tripadvisor. ru и др); - форум - отзывы гостей
<i>Инновационные эко-технологии</i>	- экологический менеджмент, использование натуральных материалов; - солнечные батареи; ветряные генераторы; - экоотели; - оптимизация ресурсного обеспечения; - отказ от пластиковых трубочек и бутылок; - переработка пищевого мусора в удобрения;
<i>Кадровые технологии</i>	- прогнозирование потребности в персонале; - маркетинг персонала; - аутсорсинг; - аутстаффинг; - ротация; - адаптация; - электронные корпоративные университеты по обучению персонала; - требование должности; - модели компетенций; - лояльность персонала; - корпоративная культура; - центры оценки персонала; - кадровый резерв; - нематериальная система мотивации персонала; - планирование карьеры
<i>Маркетинговые технологии</i>	- стратегический маркетинг; - клиентоориентированность; - мерчандайзинг; - внутренний маркетинг и маркетинг взаимоотношений; - программы лояльности; - SWOT анализ; PEST анализ; - конкурентный профиль, миджеология;

Название технологии	Характеристика
	<ul style="list-style-type: none"> - PR; - специальные предложения; - сегментация потребителей; - анализ конкурентов;
Финансовые технологии	<ul style="list-style-type: none"> - процессный подход; продуктовый подход; - финансовый инжиниринг; - автоматизация финансового учета - 1С; - технология организации системы учета Usali; - максимизация доходности; - снижение уровня рисков; - обеспечение ликвидности; - урегулирование конфликтов интересов в операционной деятельности; - повышение эффективности деятельности отдельных подразделений; - гостиницы в целом; - комплексная диагностика гостиничного предприятия

Гостиничная деятельность по ряду своих специфических особенностей одна из первых в полной мере адаптировала своим потребностям достижения в сфере телекоммуникаций и автоматизированных систем обработки информации. Автоматизация позволила гостиничным предприятиям увеличить эффективность деятельности за счет автоматизированных и интернет-систем, обеспечить максимальное присутствие на потребительских рынках и тем самым, максимально приблизится к своим потенциальным клиентам [13, 18].

На современном этапе в практике существуют следующие модели управления инновационными процессами в гостиничных предприятиях [3]:

- *рационалистическая*, основанная на полной информированности и осознанной заинтересованности исполнителей в планируемых инновациях,
- *поведенческая*, которая предусматривает учет психологических потребностей работников гостиничного предприятия при реализации новшеств;
- *системная*, рассматривающая гостиничное предприятие как техно-социальную систему, в которой новшество реализуется на основе предварительного анализа организационных проблем, поиска их решений и четкой организации нововведений.

Инновационные технологии в гостиничной деятельности призваны получить экономический, научно-технический, социальный и экологический эффект. Внедрение инновационных технологий в гостиничную деятельность позволяет:

- значительно повысить эффективность традиционных методов управления гостиничным предприятием,
- модернизировать маркетинговые стратегии и мероприятия,
- повысить конкурентоспособность гостиничных услуг;
- повысить эффективность бизнес-процессов, производственной деятельности в целом;
- реализовать инновационный климат, основанный на доверии и направленный на развитие инновационной деятельности гостиничного предприятия,
- обеспечить максимальное удовлетворение потребностей целевой группы потребителей, формирование их приверженности за счет создания комфорта и высокого уровня сервиса,
- повысить эффективность методов и технологий управления персоналом, мотивации работников, снижению текучести и повышению лояльности персонала;
- сократить все виды рисков и повысить эффективность управленческой отчетности;

- совершенствовать организацию системы учета, прогнозировать доходы и обеспечить устойчивое развитие гостиничного предприятия в долгосрочной перспективе.

Основными направлениями развития инновационных технологий являются:

- динамичное развитие гостиничного бизнеса в связи с проведением значимых международных и деловых мероприятий;
- адаптация зарубежного опыта управления инновационной деятельностью в национальную практику;
- повышение квалификации руководителей и специалистов гостиничного комплекса, развитие компетенций и опыта у руководителей и специалистов гостиничных предприятий по управлению инновационными проектами;
- активизация внедрения инновационного маркетинга в деятельность всех гостиничных предприятий;
- совершенствование законодательной базы по регулированию инновационной деятельности в гостиничном бизнесе;
- формирование системы государственно-частного партнерства по поддержке инновационных проектов в гостиничном бизнесе.

Список литературы:

1. Титиевская Е. М. Тенденции и перспективы развития гостиничного бизнеса // Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства и туризма: сборник статей. Уфа: Аэтерна. 2017. С. 142-145.
2. Гареев Р. Р. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства и туризма, М.: МГИИТ им. Ю. А. Сенкевича, 2016, 60 с.
3. Никольская Е. Ю., Пасько О. В., Тихненко А. А., Скабеева Л. И. Титиевская Е. М. Технологии гостиничной деятельности. М.: Кнорус, 2017. С. 300.
4. Кириллов И. С. Анализ инновационных технологий в гостиничной деятельности // Индустрия гостеприимства: проблемы и перспективы развития: сборник статей студенческой межвузовской научно-практической конференции (27 марта 2017 г., Москва). Уфа: Аэтерна, 2017. 149 с.
5. Литвиненко Т. В. Социально-экологические последствия трансформации использования природных ресурсов в восточной части России в постсоветский период // Известия РАН. Серия географическая. 2012. № 3. С.40-53.
6. Nikolskaya E. Yu., Kovaleva N. I., Uspenskaya M. E., Makshakova N. I., Lysoivanenko E. N., Lebedev K. A. Innovative Quality Improvements in hotel services // European Research Studies Journal. 2018. Vol. 21. N 2. P. 489-498.
7. Nikolskaya E. Yu., Lepeshkin V. A., Kulgachev I. P., Popov L. A., Romanova M. M., Lebedev K. A. Methodological approaches to assessing the innovative potential of enterprises in the hotel business // Espacios. 2018. Vol. 39. N 27. P. 30.
8. Kozlov D.A. Hotel organizational structure. USA, Createspace, 2018. 82 p.
9. Kozlov D. A. Agent technology in hotel business // Journal of Environmental Management and Tourism. 2017. Vol. 8. N 2 (18). P. 285-290.
10. Кириллов И., Никольская Е. Ю. Анализ инновационных технологий в гостиничном бизнесе // Наука и мир. 2016. № 2 (30). С. 54-56.
11. Nieves J., Quintana A. Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital // Tourism and Hospitality Research. 2018. Vol. 18. N. 1. P. 72-83.
12. Nieves J., Diaz-Meneses G. Knowledge sources and innovation in the hotel industry:

Empirical analysis on Gran Canaria Island, a mature mass-tourism destination // *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2018. Vol. 30. N. 6. P. 2537-2561.

13. Wikhamn W., Armbrecht J., Remneland Wikhamn B. Innovation in Swedish hotels // *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2018.

14. Leroux E., Pupion P. C. Factors of adoption of eco-labelling in hotel industry // *Technological Forecasting and Social Change*. 2018. Vol. 129. P. 194-209.

15. Viglia G., Pelloia M., Buhalis D. Information Technology in Hospitality Education // *Innovation in Hospitality Education*. Springer, Cham, 2018. P. 87-100.

16. Yu D. O. The Scientific Bases of Development and Formation of the Integrated Mechanism for Innovative Management of Development of Hotel and Restaurant Enterprises // *Business Inform*. 2018. Vol. 5. N. 484. P. 489-494.

17. Kuo T. C., Smith S. A systematic review of technologies involving eco-innovation for enterprises moving towards sustainability // *Journal of Cleaner Production*. 2018.

18. Wang T. C., Tang T. W., Cheng J. S. Art-oriented model of hotel service innovation // *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2018. Vol. 30. N. 1. P. 160-177.

References:

1. Titievskaya, E. M. 2017. Trends and prospects for the development of the hotel business. *Problems and prospects of the hospitality industry and tourism: a collection of articles*. Ufa: Aeterna. 142-145.

2. Gareev, R. R. (2016). Innovative methods of stimulating demand in the hospitality and tourism industry, Moscow: MGII named after Yu. A. Senkevich, 60.

3. Nikolskaya, E. Yu., Pasko, O. V., Tikhnenko, A. A., Skabieva, L. I. & Titievskaya, E. M. (2017). Technologies of hotel activity. Moscow: Knorus, 300.

4. Kirillov, I. S. (2017). Analysis of innovative technologies in the hotel industry. *Hospitality industry: problems and development prospects: a collection of articles of the student inter-university scientific-practical conference (March 27, 2017, Moscow)*. Ufa: Aeterna, 149.

5. Litvinenko, T. V. (2012). The social and environmental consequences of the transformation of the use of natural resources in the eastern part of Russia in the post-Soviet period. *News of the Russian Academy of Sciences. Geographical series*, (3). 40-53.

6. Nikolskaya, E. Yu., Kovaleva, N. I., Uspenskaya, M. E., Makshakova, N. I., Lysoivanenko E. N., Lebedev, K. A. (2018). Innovative Quality Improvements in hotel services. *European Research Studies Journal*, 21(2). 489-498.

7. Nikolskaya, E. Yu., Lepeshkin, V. A., Kulgachev, I. P., Popov, L. A., Romanova, M. M., & Lebedev, K. A. (2018). Methodological approaches to assessing the innovative potential of enterprises in the hotel business. *Espacios*, 39(27). 30.

8. Kozlov, D. A. (2018). Hotel organizational structure. USA, Createspace, 82.

9. Kozlov, D. A. (2017). Agent technology in hotel business. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 8 (2 (18)). 285-290.

10. Kirilov, I., & Nikolskaya E. Yu. 2016. Innovation technologies analysis in hotel industry. *Science & World*, 2 (30). 54-56.

11. Nieves, J., & Quintana, A. (2018). Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital. *Tourism and Hospitality Research*, 18(1), 72-83.

12. Nieves, J., & Diaz-Meneses, G. (2018). Knowledge sources and innovation in the hotel industry: Empirical analysis on Gran Canaria Island, a mature mass-tourism destination. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(6), 2537-2561.

13. Wikhamn, W., Armbrecht, J., & Remneland Wikhamn, B. (2018). Innovation in Swedish hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
14. Leroux, E., & Pupion, P. C. (2018). Factors of adoption of eco-labelling in hotel industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 129, 194-209.
15. Viglia, G., Pelloia, M., & Buhalis, D. (2018). Information Technology in Hospitality Education. In *Innovation in Hospitality Education* (pp. 87-100). Springer, Cham.
16. Yu, D. O. (2018). The Scientific Bases of Development and Formation of the Integrated Mechanism for Innovative Management of Development of Hotel and Restaurant Enterprises. *Business Inform*, 5(484), 489-494.
17. Kuo, T. C., & Smith, S. (2018). A systematic review of technologies involving eco-innovation for enterprises moving towards sustainability. *Journal of Cleaner Production*.
18. Wang, T. C., Tang, T. W., & Cheng, J. S. (2018). Art-oriented model of hotel service innovation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 160-177.

Работа поступила
в редакцию 14.09.2018 г.

Принята к публикации
18.09.2018 г.

Ссылка для цитирования:

Никольская Е. Ю. Инновации, технологии в гостиничной деятельности // Бюллетень науки и практики. 2018. Т. 4. №10. С. 351-359. Режим доступа: <http://www.bulletennauki.com/nikolskaya-e> (дата обращения 15.10.2018).

Cite as (APA):

Nikolskaya, E., (2018). Innovation, technology in the hotel activity. *Bulletin of Science and Practice*, 4(10), 351-359. (in Russian).