– предоставление потенциальным клиентам бонусов в качестве разработки нескольких альтернативных стратегий развития;

– демонстрация своих возможностей на успешных проектах предыдущих партнеров;

– доказательства на основе конкретных данных, характеризующих затраты на консалтинговые услуги и полученный клиентами результат.

Если консалтинговая компания докажет потенциальным партнерам, что дополнительные затраты на разработку стратегического плана в последующем окупятся, а затем и продемонстрирует это на практике, будут созданы предпосылки для долговременного обоюдовыгодного сотрудничества.

Литература

1. Горемыкин В.А. Планирование на предприятии: учебник. М.: Юрайт, 2012.
2. Ильин А.И. Планирование на предприятии. М.: Новое знание, 2010.
3. Маркова В.Д. Внутрифирменное планирование: конспект лекций. М., 2009.
4. Особенности прогнозирования и планирования в США. [Электронная версия] // http://consumermarket.ru/?p=9. (Дата обращения: 04.04.12).
5. Российский консалтинг 2010 год. [Электронная версия] // http://raexpert.ru/ratings/consulting/2010. (Дата обращения: 04.04.12).

УДК-338.46

ИННОВАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Шеменева Оксана Викторовна, кандидат экономических наук,
доцент кафедры экономики и предпринимательства, av-va@bk.ru,

Кривошеева Татьяна Михайловна, кандидат экономических наук,
доцент, заведующий кафедрой экономики и предпринимательства, ktm-ipad@mail.ru,

Семирикова Елена Алексеевна, студентка, semirikova-lena@mail.ru,

ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»,
г. Москва

Статья посвящена описанию и оценке инноваций, появившихся на рынке и заслуживающих внимания для внедрения на гостиничных предприятиях. Актуальность статьи обусловлена все возрастающим интересом коммерческих структур к разработке, внедрению инноваций и инновационному развитию, а также проблемами повышения качества услуг на гостиничных предприятиях и удобства гостей, способом

решения которых могут стать инновации. В статье даны различные понятия инноваций, представлены субъекты инновационного процесса, описаны инновационные достижения, которые можно применить на предприятиях гостиничного хозяйства. Рассмотрен проектный метод как один из эффективных способов внедрения инноваций на предприятии. Также в статье дан укрупненный расчет доходов и расходов проекта гостиницы с использованием инновационных технологий. В заключение говорится о том, что инновации можно и нужно использовать как один из факторов, повышающих конкурентоспособность предприятия на рынке.

Ключевые слова: *реципиент, инновация, субъект инновационного процесса, инновационные технологии, проектный метод.*

INNOVATIONS IN HOTEL BUSINESS

Shemenva O.V., Krivosheyeva T.M., Semirikova E.A.

The article describes and estimates innovations that appeared in the market and that are worth being paid attention to be implemented in hotel business. The relevance of the article is explained by increasing interest of commercial structures to the elaboration and implementation of innovations and innovational development as well as by the issues of hotel service quality and guests' comfort increase where innovations can become the solution to these problems. The article gives different definitions to innovations and subjects of innovational process. The article describes innovational achievements that can be implemented in hotel sector enterprises. The article considers a project method as one of the efficient ways to implement innovations in enterprises. The article also provides a rough calculation of incomes and expenses of a hotel project with the use of innovation technologies. The article concludes that innovations can and should be used as one of the factors that increase competitiveness of an enterprise in the market.

Key words: *recipient, innovation, subject of innovational process, innovation technologies, project method.*

В настоящее время гостиничный бизнес является одним из самых успешных как в России, так и во всем мире. Особенно ярко развитие гостиничного рынка выражено в регионах России, где спрос на гостиничные услуги повышается, а качественное размещение предлагает ограниченное число фирм.

Одним из способов повышения качества предоставляемых гостиничных услуг и лояльности гостей можно назвать внедрение инноваций Но многие предприятия либо не знают об инновациях, которые можно применить в гостинице, либо отказываются от них, ввиду высокой цены.

Для того чтобы понять, какова роль и ценность инноваций в гостиничном бизнесе, а также оценить объем затрат на их внедрение, рассмотрим понятие инноваций, специфику инновационной деятельности применимо к гостиничной индустрии, сами инновации, которые существуют на рынке и их стоимость.

В мировой экономической литературе «инновация» интерпретируется как превращение потенциального научно-технического прогресса (НТП) в реальный, воплощающийся в новых продуктах и технологиях [1].

В соответствии с международными стандартами инновация определяется как конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде нового или усовершенствованного продукта, внедренного на рынке, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности, либо в новом подходе к социальным услугам [1].

Субъекты инновационного процесса делятся на следующие группы [1]:

1) новаторы;

2) ранние реципиенты;

3) раннее большинство;

4) отстающие.

Новаторы являются генераторами научно-технических знаний. Это могут быть индивидуальные изобретатели, исследовательские организации. Они заинтересованы в получении части дохода от использования изобретений [1].

В качестве ранних реципиентов выступают предприниматели, первыми освоившие новшество и стремящиеся к получению дополнительной прибыли путем скорейшего продвижения новшеств на рынок. Они получили название «пионерских» организаций [1].

Раннее большинство представлено фирмами, первыми внедрившими новшество в производство, что обеспечивает им дополнительную прибыль [1].

Отстающие фирмы сталкиваются с ситуацией, когда запаздывание с нововведениями приводит к выпуску новых изделий, которые уже морально устарели. Все группы, кроме первой, относятся к имитаторам [1].

Именно к ранним реципиентам можно отнести и гостиничные предприятия, поскольку они не генерируют научно-технические знания. Гостиницы и отели заинтересованы во внедрении и освоении инноваций, поскольку это позволяет данным предприятиям получить конкурентное преимущество. В некоторых случаях возможна ситуация, при которой гостиницы получают инновационные разработки, заказывая их у специализированных исследовательских организаций. Чаще всего это присуще международным сетевым гостиницам, которые имеют возможность вкладывать большие суммы в данные разработки.

Отрасль гостиничного обслуживания постоянно переживает те или иные изменения, так как клиенты задают тон работе гостиниц. От того, какой запрос сегодня

сформировался у клиента, завтра может зависеть судьба нескольких десятков компаний, которые вплотную занимаются гостиничным бизнесом. Поэтому в данной области услуг инновации занимают не последнее место.

К наиболее интересным разработкам, которым следует уделить внимание, можно отнести следующие:

– автоматизированные системы управления;

– «интеллектуальное» здание;

– инновационные кровати.

Автоматизированные системы управления

Сегодня трудно представить себе отель, в котором тысячи задач по ежедневному ведению бизнеса велись бы вручную [4]. Системы управления – это мозг отеля, без которого он не сможет жить. В настоящее время основная инновация в сфере систем электронного управления такие Интернет-технологии, когда пользователь (сотрудник отеля) напрямую обращается к веб-сервису и может получить всю информацию о своем отеле в сети. Сегодня на российском рынке такими системами являются Opera Fidelio и Epitome PMS [6].

Среди зарубежных информационных гостиничных систем наиболее известные Fidelio и Lodging Touch. К настоящему времени появился и успешно функционирует ряд разработок отечественных фирм, обеспечивающих автоматизацию управления гостиничным комплексом. К ним относятся программные продукты «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум» (фирма «Рек-Софт»), система Hotel-2000 (фирма «Интур-Софт»), программный комплекс «Русский отель» (Фирма «Сервис плюс» совместно с фирмой «Ист Консепт»), системы «Отель-Симпл», «Меридиан-1» (фирма Nortel), система Kei-Hotel (фирма Kei-Company) [2].

«Интеллектуальные» здания

Развитие современных технологий приводит к появлению решений, которые можно назвать прорывом в будущее. Одной из таких концепций является «интеллектуальное» здание (1В – Intellectual Building). Основой концепции «интеллектуального» здания, которая должна максимально отвечать потребностям пользователей и владельцев современного здания.

В общем случае в состав комплекса «интеллектуального» здания должны входить следующие подсистемы:

– безопасности (с контролем доступа и наблюдением);

– пожаротушения;

– связи;

– освещения;

– энергоснабжения;

– микроклимата;

– просмотра передач (радио, домашний кинотеатр, эфирное и спутниковое телевидение);

– обеспечения (водой, газом и т.д.);

– структурированная кабельная подсистема (СКС).

Ярким примером является проект отеля в Дубае «Гидрополис».

Hydropolis комплекс планируется построить на глубине 20 метров (66 футов), причем часть сооружения возвысится над водой. Вся подводная конструкция будет напоминать огромную медузу, в «чреве» которой расположат 220 апартаментов класса «люкс». Через огромные окна постояльцы смогут наблюдать удивительный подводный мир, причем такие «витрины» предполагается разместить не только в спальнях, но и ванных комнатах. Площадь подводного комплекса составит 75000 кв. м. Доставлять постояльцев к месту отдыха планируют на высокоскоростном бесшумном поезде по подводному туннелю, протяженностью 515 метров, с наземной станции, расположенной на берегу [5].

Помимо впечатляющего архитектурного дизайна и подводной локализации, сооружение станет одним из самых высокотехнологичных отелей мира. Каждая комната будет оснащена регулируемой панелью управления для изменения настроек освещения, формы, звуков и даже запахов [5].

Прозрачные купола, расположенные над поверхностью воды, ночью будут освещаться огромными цветными прожекторами, а днем искусственные облака, генерируемые специальным механизмом, защитят гостей отеля «Гидрополис» от палящих лучей солнца [5].

Самой впечатляющей в этом проекте является система безопасности. Подводная часть разделена на отсеки, которые при пожаре или затоплении перекроются герметичными перегородками. На случай атаки террористов весь комплекс будет оборудован системой противоракетной обороны [5].

Инновационные кровати

Это, наверное, наиболее интересная для потенциальных потребителей гостиничных услуг инновация. Somnus-Neu – самая высокотехнологичная кровать в мире. Это не только место для сна, а полноценное рабочее место с множеством дополнительных функций.

Из-под кровати исходит мягкий источник света, состоящий из трех отдельных зон освещения, который создается с помощью высокоэффективных и полностью программируемых светодиодных ламп с 16 миллионами возможных комбинаций цветов. Таким образом, каждый может подобрать свой собственный уникальный оттенок как освещения, так и подсветки для чтения [3].

Динамики аудиосистемы зафиксированы в 5 разных точках, благодаря чему в пространстве создается объёмное звучание, которое в буквальном смысле полностью вас окружает. Также система позволяет подключать личный MP3-плеер и загружать или проигрывать полюбившуюся музыку [3].

Ввиду того что Интернет буквально становится неотъемлемой частью нашей жизни и общения, компания Yoo-Pod решила предоставить возможность выходить в сеть лёжа на кровати и встроила два сенсорных экрана по сторонам Somnus-Neu. Чтобы выходить в сеть и контролировать мультимедиа, необходимо просто поднять экраны и подтянуть рукой к себе, установив в удобное положение [3].

В верхнем конце кровати спрятан гигантский экран, стоит лишь нажать на одну кнопку, как затянутся шторы и экран будет переведен в нижнее положении для просмотра видео [3].

Кровать также оснащена смарт-картой, которая будет предлагать персонализированный подход для постоянных клиентов, где бы они ни находились. Стоит всего лишь провести картой по специальному устройству, которое находится в кровати, и она сразу же идентифицирует личность человека со всем набором предпочтений, начиная от любимых аудио- и видеоканалов и заканчивая уровнями освещения [3].

Традиционно для внедрения инноваций на гостиничных предприятиях используется проектный метод. Суть этого метода, независимо от сферы применения, заключается в следующих этапах.

1. Создание схемы SPRINT для определения соответствия проекта потребностям.
2. Постановка четких целей проекта в соответствии с потребностями.
3. Анализ заинтересованных сторон проекта.
4. Составление плана работы и определение сроков с помощью расчета и анализа критического пути.

5. Анализ проблем и рисков.
6. Подбор команды и определение роли и функций каждого ее участника.
7. Создание бюджета проекта и планирование ресурсов.
8. Создание системы коммуникаций.

Предположим, что разрабатывается проект гостиницы на 150 номеров с рестораном. Его общая площадь составит около 15 000 квадратных метров. Затраты на реализацию такого проекта составят от 154 до 184 млн. руб.

При среднегодовой загрузке гостиницы 60% и средней стоимости номера 3000 рублей в сутки совокупный годовой доход гостиницы будет равен 125–130 млн. руб. Совокупные затраты на эксплуатацию составят 90–101,25 млн. руб.

При указанных объемах доходов и расходов окупаемость проекта может составлять от 8 лет до 9,6 года. Этот срок окупаемости вписывается в сложившуюся российскую практику, согласно которой гостиницы уровня 3 звезды окупаются в течение 8–10 лет.

В заключение можно сказать, что в целом использование инновационных технологий позволяет повысить комфорт гостей во время пребывания в гостинице, что в свою очередь повышает лояльность клиентов и престиж гостиницы, а также ее конкурентоспособность в регионе.

Литература

1. http://innovation-management.ru/osnovnye-ponyatiya. (Дата посещения: 22.02.12).
2. http://hotelline.ru/technology_article.php?news_cid=540&news_id=1073. (Дата посещения: 22.02.12).
3. http://prohotelia.com.ua/2010/01/3609somnus-neu/. (Дата посещения: 22.02.12).
4. http://prohotelia.com.ua/internet/.(Дата посещения: 21.03.12).
5. http://www.gradremstroy.ru/news/podvodnyj-gostinichnyj-kompleks-hydropolis.html. (Дата посещения: 15.12.11).
6. http://www.hotelline.ru/technology_article.php?news_cid=540&news_id=641. (Дата посещения: 15.12.11).