ИННОВАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

© Денисенко Я.О.[♣]
Тульский государственный университет, г. Тула

Мировой финансовый кризис 2008-2009 гг., нанесший серьезный урон всем сферам бизнеса, безусловно, не мог обойти стороной и индустрию гостеприимства. Безусловно, что кризис оказал серьезное влияние на гостиничный бизнес. Большое количество новых проектов закрыто, те же, реализация которых уже началась, законсервированы, строительство стоит из-за недостатка кредитного финансирования. Многие предприятия, не выдержав конкуренции и повышения издержек, оказались нерентабельными.

Еще одним последствием кризиса стало снижение активности различных категорий туристов. Падение благосостояния и рост цен вынуждает многих экономить и отказываться от поездок, как за рубеж, так и по стране. Гостиницы практически всех крупных городов отмечают снижение показателей ADR и RevPAR [1].

Однако немало и тех, кому удалось удержаться на плаву во время «мирового шторма». Возникает вопрос: что же им помогло? Как сократить издержки, при этом не теряя в качестве? Как удержать клиентов и захватить новый сегмент рынка в столь нестабильных условиях? Ответ – инновации.

Прежде, чем рассмотреть основные разработки и нововведения в гостиничном бизнесе необходимо дать определение понятию «инновации».

Современный экономический словарь характеризует инновации как нововведения в области техники, технологии, организации труда и управления, основанные на использовании достижений науки и передового опыта, а также использование этих новшеств в самых разных областях и сферах деятельности.

Инновации в гостиничном бизнесе – это, прежде всего, широкое использование многочисленных компьютерных технологий.

Наиболее распространенны глобальные и альтернативные системы бронирования (GDS и ADS). Они представляют собой популярные электронные супермаркеты туристических услуг, связывающие между собой покупателей и поставщиков гостиничного размещения. Терминалы GDS установлены в более 600 000 тур агентств, а услугами тысяч сайтов ADS ежедневно пользуются миллионы клиентов по всему миру, которые с минимальными временными затратами могут забронировать гостиницу в любом городе.

Комплекс услуг компаний-посредников включает в себя два основных направления: подключение отеля к глобальным системам бронирования (Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan) и к альтернативным (Интернет) сис-

---

[♣] Студент.

темам бронирования, таким как Expedia, Orbitz, HRS, Travelocity, Hotels.com, Priceline и многим другим [4].

Еще одним важным фактором повышения конкурентоспособности стало внедрение автоматизированных информационных систем, таких как, система автоматизации ресторана и других подразделений гостиничного предприятия, система автоматизации складского учета и калькуляции и др.

Однако наиболее эффективными являются комплексные продукты, например, появившийся в 2009 г. Libra OnDemand CRM – это мультигостиничное решение для сетей, предоставляемое по модели Saas. Разработанная специально для гостиничной индустрии эта система автоматизирует бизнес-процессы отдела продаж и маркетинга, бронирования и банкетной службы в гостинице. Данная система позволяет автоматизировать работу каждого сотрудника отдела продаж и маркетинга, управлять взаимоотношениями с клиентами, собирать подробную статистику по каждому гостю, контролировать работу менеджеров всех звеньев [5].

Мультимедийные технологии быстро нашли применение в различных видах деятельности гостиниц.

Представители гостиничной сети Marriott объявили о внедрении новой услуги для клиентов – отныне в отелях возможно проведение видеоконференций в режиме реального времени.

В частности, в официальном документе компании говорится: «Корпорация Marriott является первой гостиничной сетью, которая предлагает возможности по проведению телеконференций по всему миру в студиях Cisco TelePresence при помощи оператора AT&T. Студии GoThere Virtual Meetings расширяют сеть услуг Cisco TelePresence, делая ее доступной во всем мире. Клиенты получают возможность присоединения к другим студиям на платформе AT&T Business Exchange, предоставляющей уникальные возможности по организации межкорпоративных виртуальных переговоров в различных точках земного шара». На данный момент во всем мире насчитывается порядка 700 частных переговорных студий такого формата.

Эта услуга представляется менеджерам сети Marriott тем более востребованной, что 70 % крупных компаний по-прежнему держат курс на сокращение бюджетов конференций, семинаров и командировок [3].

Мультимедийные технологии не обошли и такое консервативное устройство, как телефон – так американская фирма Teledex – мировой лидер индустрии отельных телефонов вывела на рынок новый тип гостиничных телефонных аппаратов, оснащенных цветным сенсорным 5,6 дюймовым дисплеем на который может быть выведена любая информация о работе служб отеля, реклама местных достопримечательностей, сделан заказ в отельном ресторане, получен доступ в интернет – и все это простым прикосновением пальца к соответствующему пункту меню на экране телефона [2].

Одной из важнейших систем в отеле является система безопасности. Она может включать самые разные элементы защиты – от системы охран-

но-периметральной сигнализации до компьютерных систем сбора и обработки информации.

Техническая защита – система видеонаблюдения, охранная и пожарная сигнализации должны планироваться изначально. Разумеется, проект отеля не может не предусматривать путей эвакуации, запасных выходов, пожарных лестниц. Однако можно пойти дальше. Так, например, Crowne Plaza Moscow World Trade Centre можно назвать «интеллектуальным зданием». Все инженерные системы отеля, пожарной сигнализации и оповещения о пожаре, пожаротушения и контроля доступа, видеонаблюдения и охранной сигнализации, а также система управления инженерным жизнеобеспечением объединены в единое информационно-управляющее пространство. Все сигналы от них поступают в центральную диспетчерскую. Также внедрена система Enterprise Building Integration (EBI), призванная обеспечить комфортную безопасную среду для гостей и персонала отеля [2].

Это всего лишь один из примеров современных систем безопасности, степень защиты которых очень высока и позволяет контролировать ситуацию в отеле и на его территории всецело.

Однако внедрение компьютерных технологий – не единственное, что позволяет оставаться на передовой. Когда мы устанавливаем в своем отеле инновационные технологии, мы преследуем несколько целей – сбережение времени, денег, энергии. Неудивительно, что путь к инновационным технологиям в отеле лежит через сбережение природной энергии.

Так, например, в пятизвездочном отеле бренда Кемпински (Эмират Палас в Абу Даби, АОЭ) полностью реализована природоохранная система. В начале 2009-го года «Эмират Палас» уменьшил потребление энергии на 2,1 миллион киловатт-час и потребление газа на 111,500 литров, поставив цель повысить эти результаты в течение года. Технологические инновации здесь – это и приобретение светодиодных ламп вдобавок к металогалогенидным, что значительно увеличит жизненный цикл освещенных зон, сокращая издержки на их обслуживание и гарантируя надежный сервис гостям. В отеле «Ренессанс Москва» установлено локальное энергосберегающее освещение (при помощи ЗАО Межрегионэнергосервис) [2].

Итак, выше были рассмотрены основные технологии, используемые в гостиничном бизнесе, использование которых помогло упростить систему управления гостиницей и одновременно повысить качество предоставляемых услуг.

Безусловно, разработки и инновации – дорогостоящие мероприятия, однако они позволяют эффективно управлять предприятием, обеспечить необходимый контроль деятельности всех подразделений, повысить качество предоставляемых услуг, и, как следствие, завоевать сильные позиции на рынке, что позволит смягчить такие сильные потрясения, как мировой финансовый кризис.

Список литературы:

1. Время перемен, или гостиничный БУМ-с? [Электронный ресурс] // HoReCa: интернет-версия делового журнала HoReCa-magazine. – 2009. – № 2 (04). – Режим доступа: www. magazine.horeca.ru /N-02.2009/59. – (дата обращения: 10.06.2010).

2. Жукова Т. Инновации в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] // Hotelline.RU: электронный портал гостиничного бизнеса. – 21.08.2009. – Режим доступа: www.hotelline.ru/ index.php. – (дата обращения: 15.06.2010).

3. Инновации в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] // NEXT-STOP.RU: интернет-журнал. – 05.02.2010. – Режим доступа: www.old.next-stop.ru/1846-innovacii-v-gostinichnom-servise.html.

4. Электронные системы бронирования. Ситуация на рынке [Электронный ресурс] // Журнал ProОтель: ежемес. интернет-изд. – 11.09.2007. – Режим доступа: www.prohotel.ru/articles-7970/0. – (дата обращения: 12.06.2010).

5. LIBRA-RUSSIA.COM: официальный сайт компании Libra Hospitality [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.libra-russia.com/products/LOD. – (дата обращения: 12.06.2010).

ВЛИЯНИЕ ЭКОНОМИКИ, ОСНОВАННОЙ НА ЗНАНИЯХ, НА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ РЕГИОНА

© Шурупова А.С.[♣]

Липецкий филиал Орловской региональной академии государственной службы, г. Липецк

В российской экономике до сих пор не сформированы институциональные основы и механизмы, способные обеспечить устойчивые темпы роста во всех ее составных элементах. В настоящее время российское правительство осуществляет целый комплекс мер по построению экономики, основанной на знаниях. Однако все эти меры довольно слабо увязаны с региональными особенностями российской экономики. В рамках концепции экономики, основанной на знаниях, государству в сфере инновационной деятельности принадлежит важная роль, что связано с необходимостью усиления прямой финансовой поддержки отдельных, наиболее приоритетных инновационных сфер, создания благоприятных условий для стимулирования инновационной деятельности других субъектов экономической системы.

Огромные масштабы территории Российской Федерации, разнообразие ее природно-климатических зон, неравномерность распределения про-

♣ Доцент кафедры «Государственная, муниципальная служба и менеджмент», кандидат экономических наук, доцент.