

## ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

© 2019 Алексушин Глеб Владимирович  
доктор исторических наук, профессор

© 2019 Коротченко Алена Леонидовна  
студент

© 2019 Чернова Дана Вячеславовна  
доктор экономических наук, профессор  
Самарский государственный экономический университет  
E-mail: gva3@yandex.ru, alena.korotchenko.98@mail.ru

В статье рассматриваются передовые инновационные технологии, применяемые в гостиничной индустрии, объясняется их роль для средств размещения. Инновации рассматриваются как дополнительный способ продвижения и усовершенствования гостиничных услуг, повышения конкурентоспособности СР.

**Ключевые слова:** инновация, инновационные технологии, средства размещения, индустрия гостеприимства.

В условиях объединения мировой экономики туризм играет важную роль в развитии государств и регионов. Гостиничный бизнес - главная составляющая этой сферы. Он является динамично развивающейся подотраслью туризма, приносящей огромную прибыль в масштабах национальных экономик многих государств. Гостиничная индустрия относится к одним из самых выгодных видов экономической деятельности. Подсчитано, что ежегодный прирост в этой подотрасли туризма составит в среднем 4,2% в год<sup>7</sup>.

Из-за нарастающей конкуренции СР вынуждены искать новые пути к усовершенствованию оказываемых услуг и повышению лояльности потенциальных потребителей. Чтобы поддержать конкурентоспособность и эффективно развиваться, предприятиям необходимо внедрять в свою деятельность инновационные технологии.

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<sup>6</sup>. Таким образом, инновация - это внедренное новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности процессов или продукции, востребованное рынком.

Средства размещения заказывают инновационные разработки у специализированных исследовательских организаций. Чаще всего, это характерно

международным сетевым СР, так как они имеют возможность вкладывать огромные средства в эти разработки.

Отрасль СР часто подвергается изменениям. Это связано с постоянно меняющимися запросами клиентов, от которых зависит судьба десятков компаний, занимающихся гостиничным бизнесом. Инновационные технологии могут позволить остаться таким компаниям "на плаву" и удовлетворить постоянно меняющиеся потребности гостей.

Развитие online и мобильных технологий дало жизнь новому тренду, которому эксперты глобальной технологической компании Sabre дали название "подключенный путешественник" [прим., англ. - Connected Traveler], имея в виду "гаджетизацию" общества и потребность людей постоянно быть онлайн<sup>5</sup>. Современный путешественник хочет самостоятельно формировать и контролировать свои поездки используя при этом лишь смартфон и доступ в интернет, который уже стал эффективным инструментом маркетинговых коммуникаций<sup>8</sup>.

Недавно были опубликованы результаты исследования Sabre, проведенного вместе с TrendWatching, мировыми экспертами в области потребительских тенденций и аналитики<sup>3</sup>.

В ходе этого исследования были выявлены основные потребительские тренды индустрии гостеприимства на 2019 год. Тренды, которые будут определять развитие гостиничной индустрии в ближайшем будущем:

1. *Виртуальные помощники.* Люди уже привыкли к цифровым ассистентам и чат-ботам, они остаются заинтересованы в виртуальных помощниках, которые позволят экономить время в путешествиях. Цифровые компаньоны могут предоставлять необходимую информацию для путешествия, связывать гостей отеля с родными и близкими в один клик. Этот тренд развивается с 2011 года и не останавливается. В номерах отелей Marriott тестируется голосовой помощник Alexa for Hospitality, который позволяет гостям получать нужную информацию и заказывать услуги прямо из номера.

2. *Сотрудничество с брендами.* Некоторые СР используют известные бренды для привлечения внимания потребителей, предоставляя им абсолютно новое взаимодействие с ними. Дизайнеры брендов класса люкс занимались оформлением отелей разных стран мира, также есть опыт проведения в СР различных интересных мероприятий и закрытых распродаж. Например, отель "Palazzo Versace" в Австралии, разработкой интерьера которого занималась Донателла Версаче. Находящийся в Риме отель "Villa Laetitia" получил марочный дизайн от Fendi. Дизайн одного номеров "Villa Laetitia" разрабатывал кутюрье Карл Лагерфельд.

3. *Smart-номер.* СР предлагают целый комплекс бесконтактного управления номерами, включающий в себя опции дистанционной регистрации-выписки, цифровой ключ от номера, уведомления о степени готовности номера к заселению, онлайн-отслеживание расходов, итоговый счет за проживание,

регулирование температуры в номере, резервирование столика в ресторане, общение в режиме "live chat" с персоналом и другими гостями отеля. Например, с ростом популярности на мессенджеры сеть отелей и курортов Four Seasons в свою работу внедрила многоканальный сервис Four Seasons Chat с добавлением WhatsApp. Сервис дает возможность гостям всегда быть на связи с командой отеля в режиме реального времени и дает возможность лучше спланировать путешествие<sup>2</sup>.

4. *Технологии распознавания лиц.* Уже сейчас можно наблюдать внедрение и активное использование инновационных технологий в гостиничном бизнесе. Marriott International в 2018 году запустили пилотную систему регистрации в отеле с помощью технологии распознавания лиц. Обычно процесс регистрации занимает около 3 минут, с новой технологией процесс заселения будет осуществляться намного быстрее<sup>4</sup>.

О развитии инновационных технологий в гостиничной индустрии может говорить и тот факт, что с 2016 года некоторые гостиничные сети появляются в списке самых инновационных компаний мира, который на основе проводимых опросов уже больше 10 лет составляет The Boston Consulting Group. Hilton был в этом списке в 2016-м и находился на 37-м месте. В список 50 самых инновационных компаний мира 2018-го года вошли Airbnb, Marriott, Expedia и IHG, заняв 11, 20, 24 и 44 места, соответственно. Стоит отметить, что до 2015-го года компании гостиничной индустрии не входили в рейтинг вообще<sup>1</sup>.

Повышение уровня функционирования СР происходит за счет активного использования инновационных технологий, таких как голосовые помощники, онлайн-бронирование, дистанционное управление номерами, цифровые ключи и многих других. Среди гостиничных сетей самыми инновационными считаются IHG и Marriott, которые пользуются огромной популярностью среди потребителей разных возрастных категорий. На данный момент ИТ стали инструментом поддержания конкурентоспособности СР и неотъемлемой частью гостиничного бизнеса.

---

<sup>1</sup> Airbnb, Marriott, Expedia и IHG вошли в список 50 самых инновационных компаний мира 2018-го года. // Hotelier.PRO URL: <https://hotelier.pro/news/item/3248-innovation> (дата обращения: 06.04.2019);

<sup>2</sup> Four Seasons расширяет возможности Four Seasons Chat // PRO Hotelia URL: <http://prohotelia.com/2018/12/four-seasons-guest-chat/> (дата обращения: 05.04.2019);

<sup>3</sup> Sabre определил потребительские тренды в индустрии гостеприимства на 2019 год и ближайшее будущее // frontdesk.ru URL: <https://www.frontdesk.ru/news/sabre-rasskazalo-potrebitelskih-trendah-v-industrii-gostepriimstva-na-2019-god> (дата обращения: 04.04.2019).

<sup>4</sup> В двух китайских отелях Marriott начали тестировать систему распознавания лиц // BBT URL: <https://buyingbusinesstravel.com.ru/news/accomodation/17828-v-dvukh-kitayskikh-otelyakh-marriott-nachali-testirovat-sistemu-raspoznavaniya-lits/> (дата обращения: 05.04.2019).

<sup>5</sup> Исследование Sabre. Пять основных потребностей путешественников, которые не расстаются с гаджетами ни на секунду. // Hotelier.PRO URL: <http://hotelier.pro/news/item/2615-sabre> (дата обращения: 04.04.2019).

<sup>6</sup> Каган М.С. Введение в историю мировой культуры - СПб.: издательство "Петрополис", 2013.

<sup>7</sup> Тенденции развития современного гостиничного хозяйства // Все о туризме. Туристическая библиотека URL: [http://tourlib.net/statti\\_tourism/morozov2.htm](http://tourlib.net/statti_tourism/morozov2.htm) (дата обращения: 06.04.2019).

<sup>8</sup> О.В. Безрукова, Д.В. Чернова СОВРЕМЕННАЯ КОНЦЕПЦИЯ МАРКЕТИНГА В ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЕ // ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Самара: Самарский государственный экономический университет, 2016.

## INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE HOTEL INDUSTRIES

© 2019 Aleksushin Gleb Vladimirovich  
Doctor of Historical Sciences, Professor

© 2019 Korotchenko Alena Leonidovna  
Student

© 2019 Chernova Dana Vyacheslavovna  
Doctor of Economics, Professor  
Samara State University of Economics

E-mail: [gva3@yandex.ru](mailto:gva3@yandex.ru), [alena.korotchenko.98@mail.ru](mailto:alena.korotchenko.98@mail.ru)

The article discusses the advanced innovative technologies used in the hotel industry, explains their role for accommodation. Innovations are considered as an additional way to promote and improve hotel services, increasing the competitiveness of accommodation facilities.

**Keywords:** innovation, innovative technologies, accommodation, hospitality industry.

УДК 338.48 (470.43)

Код РИНЦ 71.00.00

## ГОСТЕВЫЕ ДОМА И ЦИФРОВЫЕ СПОСОБЫ ИХ ОЦЕНКИ (НА МАТЕРИАЛАХ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ)

© 2019 Алексушин Глеб Владимирович  
доктор исторических наук, профессор

© 2019 Трофимова Василина Юрьевна  
студент

Самарский государственный экономический университет  
E-mail: [gva3@yandex.ru](mailto:gva3@yandex.ru), [trofimowa.vasilina@yandex.ru](mailto:trofimowa.vasilina@yandex.ru)

В данной статье представлен анализ деятельности типологичных гостевых домов в Самарской области, выявлены перспективы этого направления средства размещения