**Инновации в гостиничном бизнесе**

**Innovations in the hotel industry**

Сенина А.Д.

Санкт-Петербургский государственный экономический университет,

г. Санкт-Петербург, Россия

Показана необходимость внедрения инноваций в сферу гостиничной деятельности с целью формирования позитивного имиджа объекта в глазах клиента и соответствия его быстро меняющимся потребностям. Доказано, что применение выбранных технологий поддерживает конкурентоспособность предприятия, позволяя ускорить рост прибылей. Приведены примеры успешного внедрения инноваций, отмечена их роль и аргументирована необходимость их использования.

Ключевые слова: информационные технологии, цифровизация гостиничного бизнеса

The necessity of introducing innovations in the sphere of hotel business with the aim of forming a positive image of the object in the eyes of the client and meeting its rapidly changing needs is shown. It is proved that the use of selected technologies supports the competitiveness of the enterprise, allowing you to accelerate the growth of profits. Examples of successful implementation of innovations are given, their role is noted, and the necessity of their use is argued.

Keywords: information technology, digitalization of the hotel business

Современный мир характеризуется динамичными изменениями во всех сферах деятельности. Новые информационные технологии, позволяют активно развивать бизнес в цифровой среде, повышать его эффективность, обеспечивать рост показателей качества с помощью внедрения новых методов и моделей, создавать современные формы управления [1-3]. Безусловно, инновации трансформируют и большую часть бизнес-процессов гостиничного сектора экономики [7], так к целям инновационной деятельности в нем относят:

- увеличение контроля за степенью влияния потребителя на рынке;

- рост конкурентоспособности организации;

- совершенствование внутренней среды предприятия;

- автоматизация её рабочего процесса;

- улучшение показателей безопасности.

Впервые понятие «инновация» было описано Йозефом Шумпетером в работе «Теория экономического развития» в 1912 году, однако в современном гостиничном деле инновации воплощаются в высоких технологиях. Например, в отеле Ottilia, располагающемся в Копенгагене, используется ACT CleanCoat – технология, позволяющая ежедневно номерам дезинфицировать себя самим. Именно она, позволила отелю продолжать принимать постояльцев в условиях коронавируса, сохранив экономические показатели на должном уровне, тогда как прямые конкуренты ежедневно несут огромные финансовые потери.

Еще одним передовиком стал отель Flyzoo Future в городе Ханчжоу, Китай. Его открыла компания Alibaba как отель будущего, в котором полностью отсутствует персонал. Flyzoo Future Hotel использует роботов и технологии искусственного интеллекта вместо людей. Работу администратора на стойке регистрации заменила стойка самообслуживания, где каждый гость проводит процедуру заселения самостоятельно в несколько раз быстрее, чем в обычном варианте благодаря использованию специальных датчиков, сканирующих документы и лица. Консьержа, как и доставщика, также сумели заменить роботы. Данная высокотехнологичная модель отеля, основанная на использовании смарт-технологий, позволила серьезно сократить издержки на оплату труда персонала, повысила на несколько пунктов эффективность управления гостиницей и обеспечила более высокую безопасность клиентов.

Интересно, что в Henn-na Hotel, который открылся в японском городе Сасебо, гостей обслуживают не просто роботы, а именно роботизированный персонал, максимально приближенный к человеческому облику. На стойке регистрации вместо гостей приветствует человекоподобный робот в образе женщины и робот-динозавр, способные не только зарегистрировать гостей отеля, но и поддержать несложную беседу. Третий робот по имени Нао, работает консьержем и портье. Кроме того, в каждой комнате есть личный робот-ассистент, готовый помочь разбудить в определенное время, проинформировать об изменении в погоде или наладить комнатные показатели. Их совместная работа помогает занять отелю лидирующие позиции на локальном рынке, привлекая множество туристов со всего мира, желающих опробовать на себе комфорт, созданный инновационными технологиями.

Амбициозный проект спирального отеля Helix Hotel в Абу-Даби демонстрирует последние новшества в сфере высоких технологий уже на стадии строительства. На внешней стороне фасада установлены панели Grow, аккумулирующие солнечную энергию, тогда как показатели комфортной температуры и влажности воздуха в номерах регулируются с помощью водопада во внутренней части гостиничного комплекса. На сегодняшний день Helix Hotel является одним из самых успешных проектов в области использования технологий Индустрии 4.0 в гостиничном бизнесе [5-6]. И, можно сделать вывод, что отель сможет привлечь не одну сотню гостей именно инновационными принципами работы и использованием местных природных ресурсов в постройке уникального комплекса.

Стоит также отметить отели, которые не меняют структуру своей работы кардинально, но при этом внедряют многофункциональные инновационные новшества [4], которые помогают им выделяться на фоне конкурентов и сохранять интерес клиентов по отношению к их гостиничному комплексу. Например, испанская гостиничная сеть NH Hotel Group анонсировала новую разработку High Tech Made Easy для проведения виртуальных встреч и мероприятий, что успешно выделило её на рынке в условиях карантина. Данная технология позволяет создавать 3D-эффект виртуального присутствия в измененном ритме жизни для взаимодействия с 250 людьми одновременно и проецировать свое голографическое изображение на дальние расстояния.

От современных трендов не отстает и отель Premier Inn Covent Garden Hotel в Лондоне, который выпустил собственное приложение для смартфонов, аккумулирующее данные об инфраструктуре, окружающей гостя на основе данных его геолокации. Оставаясь в смартфоне после выселения, оно значительно повышает шансы на повторное возвращение клиента, тем самым расширяя базу отеля.

Подводя итоги вышесказанному, мы выяснили, что на сегодняшний день существует множество отелей, успешно внедряющих разные виды инноваций с целью осуществления конкурентной деятельности. Однако, стоит отметить, что в представленном списке нет ни одного отеля из России. Это говорит о том, что почти 22 тысячи организаций не уделяли должного внимания технологическому развитию, а значит – не готовы к четвертой промышленной революции. Пандемия усугубила ситуацию в отрасли, в которой уже осуществлено сокращение 1/3 персонала, а количество вакансий за март сократилось на 38,9%. Так, без внедрения инновационных технологий будет крайне сложно продолжать дальнейшее существование на рынке, где смогут задержатся лишь игроки, готовые быстро адаптироваться к наступившим изменениям и аккумулировать ресурсы в правильном ключе, например:

- для кооперации с близлежащими заведениями, оказывающими дополнительные услуги;

- перепрофилировании деятельности, сдавая номера в долгосрочную аренду для желающих самоизолироваться;

- организации рабочих пространств медицинского персонала, который обслуживает больных и т.д.

**Список литературы:**

1. Ильина О.П., Барабанова М.И. Моделирование ценности сервисов информационных технологий для бизнеса / Ильина О.П., Барабанова М.И. Журнал правовых и экономических исследований. 2019. № 4. С. 172-176.

2. Ильина О.П., Селищева Т.А. Архитектурное моделирование в управлении стоимостью и ценностью информационно-коммуникационных технологий / О.П. Ильина, Т.А. Селищева В сборнике: Евразийский процесс и цифровая трансформация хозяйственных систем сборник научных статей по итогам научно-исследовательской конференции профессорско-преподавательского состава факультета экономики и финансов СПбГЭУ. Под редакцией Т.А. Селищевой. 2019. С. 132-140.

3. Путькина Л.В. Корреляция экономического роста и информационных ресурсов / Путькина Л.В. В сборнике: Россия, Европа, Азия: цифровизация глобального пространства Сборник научных трудов II международного научно-практического форума. Под редакцией В.А. Королева. 2019. С. 289-291.

4. Путькина Л.В., Спицын А.В. Создание IT-инфраструктуры малого предприятия / Путькина Л.В., Спицын А.В. В сборнике: Экономика и управление в сфере услуг: современное состояние и перспективы развития XVII Всероссийская научно-практическая конференция. 2020. С. 90-93.

5. Трофимов В.В. и др. Цифровая конвергенция в экономике / [В.В. Трофимов и др.]; под ред. В.В. Трофимова, В.Ф. Минакова. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2019. – 150 с.

6. Shepeleva O.Yu., Gerchikova T.Ya., Shepelev P.Yu. Рrocess approach to managing the creation of value products, goods and services in a digital environment / В сборнике: ПРОБЛЕМЫ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ И ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ СИСТЕМ Сборник научных статей по материалам Международной научно-практической конференции. 2019. С. 66-69.

7. Sotavov A.K., Shepeleva O.Yu. Features of the innovation processes in the field of information technologies / В сборнике: ПРИОРИТЕТЫ И ТЕНДЕНЦИИ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ В СТРУКТУРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ Сборник научных статей по материалам Международной научно-практической конференции. Даугавпилсский университет, Латвия, Белорусский государственный институт проблем культуры, Беларусь, Физико-технический институт, Таджикистан и др.. 2019. С. 84-86.