

**ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА КАК
СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ
(НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «СПОРТ» ПИНСКОЙ ГОС ДОСААФ)**

*Е.В. Коваленко, А.Н. Протасевич, 4 курс
Научный руководитель – Ю.В. Игнатенко, к.н.э., доцент,
Полесский государственный университет*

На сегодняшний день сфера гостеприимства является одной из ведущих и динамично развивающихся секторов экономики. Но вместе с этим для нее характерна растущая конкуренция, потребность в быстрой реакции на условия изменяющейся конъюнктуры и спроса потребителей. Все это наталкивает на необходимость внедрения инноваций для развития предприятия сферы гостеприимства, получения им прибыли и повышения конкурентоспособности, благодаря совершенствованию, расширению ассортимента предоставляемых услуг.

Успех в развитии гостиничного бизнеса предполагает активное использование новейших технологий не только при внедрении новых гостиничных услуг, но и при их продвижении на рынок услуг. При использовании инноваций увеличивается количество предлагаемых гостиничных услуг, улучшается их качество. Помимо этого, инновации в сфере гостеприимства позволяют оказывать гостиничные услуги с меньшими затратами труда, материалов и энергии. Сосредоточение инноваций в гостиничной сфере обеспечивает гибкость структуры воспроизводства при изменении потребностей и структуры внешней среды [2, с. 74].

Кроме этого, велико воздействие инноваций на репутацию и имидж гостиницы, которые нередко являются основным фактором успешной деятельности средства размещения. При внедрении инноваций необходимо учитывать их совместимость с уже существующим перечнем услуг, уровнем комфортности и дать оценку преимуществам от внедрения инноваций.

Таким образом, инновации являются незаменимым условием жизнестойкости гостиничного бизнеса, его динамичности, а также выживания в условиях растущей конкуренции.

Целью настоящей работы является разработка рекомендаций и инновационных мероприятий в гостинице «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ.

Гостиница «Спорт» в своей деятельности использует следующие компьютерные технологии: систему интернет-бронирования Booking и программу для автоматизации работы отеля «Визит»[3].

Из года в год количество бронирований номеров (мест в номерах) в гостинице «Спорт» через систему бронирования и резервирования Booking стремительно увеличивается.

Можно отметить, что ещё в 2019 году количество бронирований номеров (мест в номерах) в гостинице «Спорт» через Booking составляло 54% от общего числа бронирований, а в 2020 году этот показатель составил 77% от общего числа бронирований. В 2021 году эта цифра продолжает увеличиваться. Отсюда можно сделать вывод, что инновации в гостиничном деле могут кардинально менять ситуацию на рынке[3].

Программа «Визит», которую в своей деятельности использует гостиница «Спорт», – это многофункциональное решение, которое позволяет автоматизировать практически все процессы работы администраторов гостиницы. Данная программа имеет интуитивно простой интерфейс управления и содержит все необходимые модули для успешной работы: модуль бронирования и оплат, интерактивную шахматку, учёт номерного фонда и клиентской базы, возможность настройки гибких тарифов, блок отчётов и аналитики.

Наибольшее воздействие компьютерные технологии оказывают на продвижение гостиничных услуг. Так, в сфере рекламы у отеля «Спорт» распространение получила прямая рассылка гостиничной информации по электронной почте – direct mail, что позволяет незамедлительно связаться с клиентами и компаниями.

Гостиница «Спорт» имеет свой собственный сайт в Интернете. На сайте есть удобная форма для бронирования, информация о популярных номерах, дополнительных услугах, информация о времени работы гостиницы и контактная информация. Однако стоит сказать, что сайт гостиницы

несколько устарел и не отвечает современным требованиям дизайна и функциональности, также отсутствует его адаптивная версия для мобильных устройств [3].

Количество бронирований номеров (мест в номерах), осуществлённых через сайт гостиницы, в 2019 году составило 283, в 2020 году эта цифра увеличилась на 76 и составила 359 бронирований. Такие маленькие цифры объясняются наличием на сайте неудобной формы для бронирования и отсутствием работ по продвижению сайта в сети Интернет [3].

В гостинице «Спорт» предусмотрены следующие виды расчёта: наличный и безналичный (с использованием банковских карт). В 2019 году количество платежей, совершённых за наличный расчёт, было равно 3001, с использованием банковских карт – 6 983. В 2020 году количество платежей наличными денежными средствами составило 2715, а банковскими картами – 4217. Уменьшение общего количества платежей в 2020 году объясняется введением карантинного режима в связи с пандемией covid-19, однако следует отметить то, что количество безналичных платежей превышает оплаты наличными денежными средствами. Кредитные карты – это давнее инновационное изобретение [3].

Проблему обеспечения безопасности гостиничное предприятие «Спорт» также решает с помощью инновационных технологий. В настоящее время безопасность проживания гостей обеспечивают: телевизионная система наблюдения; система пожарной безопасности; тревожная кнопка, размещённая на «ресепшен».

Современное развитие и быстрое изменение рынка требуют внедрения инноваций в деятельность гостиничных предприятий, чтобы оставаться на плаву, поддерживать имидж и конкурентоспособность.

Для гостиницы «Спорт» разработан ряд рекомендаций:

1. Телефоны с международным доступом в номерах.
2. Расширенный ассортимент телеканалов (в т.ч. зарубежных) в номерах.
3. Пластиковые карточки вместо ключей. В первую очередь, это обеспечение безопасности гостей в номерах, в любой момент можно просмотреть информацию с карты и узнать, кто и когда заходил в номер, используя карту.
4. Наличие номеров для людей с ограниченными возможностями (кнопка экстренного вызова оператора в ванной и у кровати, широкая раковина, большое регулируемое зеркало, открытая душевая кабина с дополнительным креслом и поручнями).
5. Оснащение входа в отель дополнительной лестницей для людей с ограниченными возможностями.
6. Создание адаптивной версии сайта для мобильных устройств.

В данной работе раскрыто современное состояние технологий и программного обеспечения, используемых в гостиничном бизнесе, а также разработан ряд рекомендаций для гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ, следование которым позволит расширить занимаемую ей долю рынка, увеличить прибыль за счёт создания новых услуг на базе инновационных технологий и повысить лояльность потребителей.

Таким образом, очевидно, что внедрение инноваций даст возможность повысить эффективность функционирования гостиничного предприятия.

Список использованных источников

1. О государственной инновационной политике и инновационной деятельности в Республике Беларусь: Закон республики Беларусь от 11.05.2016 г. №363-3 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=h11200425> – Дата доступа: 27.02.2021.
2. Морозов Ю.П., Гаврилов А.И., Городнов А.Г. Инновационный менеджмент: Учебное пособие для вузов. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 471 с.
3. Гостиница «Спорт» Пинской ДООСАФ [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://hotelsportpinsk.by/> / Дата доступа: 03.03.2021.