

Д.В. Гавчук, асп.

(Высшая школа предпринимательства, г. Тверь, Россия;
член Федерации рестораторов и отельеров, г. Москва, Россия)

РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИЙ И МЕТОДИК, ОСНОВАННЫХ НА ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫХ ПРИНЦИПАХ, ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫМИ ПРОЕКТАМИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Способность адаптироваться и развиваться в соответствии с меняющимися рыночными условиями, технологическими достижениями и предпочтениями клиентов имеет решающее значение для устойчивого успеха любого бизнеса. Инвестирование в новые технологии – это не просто сохранение актуальности, это стремление к более инновационному будущему, ориентированному на гостей и заботящемуся об окружающей среде. Успешное управление бизнесом в индустрии гостеприимства требует использования новейших технологий, поощрения творческого подхода сотрудников и постоянного улучшения качества обслуживания гостей. Инновации в этом секторе – это внедрение новых и часто уникальных идей, технологий и практик в индустрии гостеприимства для улучшения обслуживания гостей и повышения операционной эффективности. Инновации являются ключевой движущей силой качественного развития гостиничной индустрии.

Путем прогнозирования потребностей и пристрастий клиентов, повышения лояльности с помощью различных программ, расширения клиентской базы при одновременном сокращении неиспользуемых мощностей и повышении эффективности достигается улучшение качества услуг и предлагается более индивидуальный подход. Задача индустрии гостеприимства - найти оптимальное сочетание цифровых и человеческих взаимодействий для создания персонализированного обслуживания гостей при соблюдении их конфиденциальности [6].

Преимущества применения инноваций включают в себя следующие аспекты. Внедрение технологий и новых идей позволяет отелям и ресторанам предлагать гостям более персонализированные и запоминающиеся впечатления, способствуя повышению удовлетворенности клиентов. Благодаря Big Data и AI отели могут персонализировать обслуживание гостей, предоставляя рекомендации по местным достопримечательностям, ресторанам и мероприятиям на основе предпочтений гостя и его предыдущего опыта. В свою очередь повышение операционной эффективности: оптимизация таких процессов, как регистрация

заезда/отъезда, обслуживание в номерах и регулирование энергопотребления, позволяет отелям повысить эффективность и снизить затраты [3].

Далее важно подчеркнуть, что внедрение новых технологий и инновационных практик может помочь отелям и ресторанам выделиться на фоне конкурентов и привлечь больше гостей, повысить лояльность к бренду и предоставлять гостям увлекательные и запоминающиеся впечатления. Примеры использования инноваций в индустрии гостеприимства:

- 1) Использование телефона в качестве ключа-карты;
- 2) Мобильное бронирование;
- 3) Медиа-панели в вестибюле;
- 4) Электронные багажные бирки;
- 5) Посадочные талоны для смартфонов;
- 6) Системы оптимизации гостиничного сервиса;
- 7) Инструменты подключения к устройствам гостей;
- 8) Планшетные меню и системы бронирования столиков;
- 9) «Умные» гостиничные номера, оснащенные голосовым управлением освещением и контролем температуры, мобильными системами регистрации заезда и отъезда;

10) Гостиничные роботы: используются для обслуживания номеров, помощи гостям при регистрации заезда/отъезда, предоставление информации и рекомендаций, и даже для смешивания и подачи напитков;

11) Чат-боты: используются для ответов на часто задаваемые вопросы, бронирование столиков в ресторанах, номеров и предоставление рекомендаций;

12) Туры в виртуальной реальности (VR) по отелям позволяют потенциальным гостям познакомиться с отелем и его удобствами в виртуальной среде перед оформлением бронирования;

13) Устройства для идентификации гостей, технологии для распознавания лиц: биометрические системы для идентификации гостей и оптимизации процессов, таких как регистрация заезда, доступ в номер и оплата.

Несмотря на все преимущества, внедрение инноваций в индустрию гостеприимства сопряжено с рядом препятствий. Большинство отелей, особенно с ограниченными ресурсами или работающих по традиционным моделям, могут сталкиваться с рядом препятствий, когда дело доходит до инноваций:

- 1) Стоимость инноваций;
- 2) Соппротивление владельцев;

- 3) Неприятие изменений со стороны команды;
- 4) Проблемы с обучением;
- 5) Темпы развития новых технологий;
- 6) Временные и бюджетные ограничения;
- 7) Недостаточная бизнес-поддержка.

Внедрение инноваций сопряжено с определенными рисками, включая вероятность провала. Однако существует ошибочное представление о том, что все подобные инновации требуют огромных инвестиций. Многие преобразующие идеи могут быть воплощены при небольших инвестициях, особенно когда они основаны на существующих технологиях [15].

Индустрия гостеприимства традиционно медленно внедряет новые технологии. Многие заведения полагаются на устаревшие системы, что ограничивает их способность внедрять инновации и соответствовать ожиданиям современных гостей. Такая медлительность в освоении технологий связана не столько с быстрыми темпами технологических изменений, сколько с консервативным подходом руководства отелей. Часто не хватает видения или понимания того, как технологии могут улучшить впечатления гостей и эффективность работы. Многие руководители отелей не решаются отходить от традиционных моделей, препятствуя инновациям. Ключевым моментом является признание долгосрочной ценности инноваций и подход к ним как к стратегическим инвестициям, а не как к затратам [4].

Инновационные усилия должны дополнять общую стратегию организации. Несогласованность может привести к появлению идей, которые, будучи инновационными, трудно интегрировать в существующую деятельность, что приведет к растрате ресурсов и потенциальных возможностей. Поэтому при разработке стратегий и методик для управления инновационными проектами в индустрии гостеприимства очень важно учитывать институциональные принципы, так как от их соблюдения зависит эффективность инновационной стратегии. Под понятием «институциональные принципы управления» понимается основополагающие нормы, ценности и правила, которые лежат в основе управления. Институциональные принципы управления инновациями определяют контекст, в котором инновации разрабатываются, внедряются и поддерживаются внутри бизнеса. В индустрии гостеприимства институциональные принципы отражают ценности и сферу деятельности данной отрасли. Гостиничный бизнес представляет собой сложную систему, состоящую из множества взаимосвязанных подразделений, таких как размещение, питание, конференц-услуги и т.д. Управление

должно рассматривать все аспекты деятельности отеля в комплексе и управлять ими в единой системе.

Гости являются центром бизнеса в сфере гостеприимства, поэтому управление должно уделять особое внимание их потребностям и удовлетворению их требований. Кроме того, это включает в себя создание комфортной и гостеприимной атмосферы, предоставление качественных услуг и оперативное реагирование на отзывы гостей. Отельный и ресторанный бизнес является динамичной отраслью, которая постоянно меняется и развивается. Управление должно непрерывно улучшать процессы и сервис, чтобы оставаться конкурентоспособным. Это может включать в себя внедрение новых технологий, обучение персонала и обновление инфраструктуры.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алиева В.С. Внедрение направленных организационных изменений на примере предприятий индустрии гостеприимства // Инновационная наука. – 2020. – С. 94-99.
2. Артемьев Н.В. Управление проектами / Г.З. Ахметова, И.А. Борисов [и др.]. - М.: Московский университет им. С.Ю. Витте, 2022. – 207 с.
3. Ворошин Е.А., Колесников А.М., Кваша Н.В., Малевская-Малевич Е.Д. Особенности учета неопределенности и риска в экономическом анализе инновационных проектов / Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и экологический менеджмент» // ВАК. – 2022. – С. 24-33.
4. Ежак А. С., Ежак Е. В., Денисенкова Н. Н., Латышева Н. А., Охотников И. В. Факторы развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства в рискованных условиях адаптации к новым реалиям / Московский экономический журнал // ВАК, AGRIS. – 2022. – С. 619-623.
5. Киреева М. М. Анализ современной системы территориального развития туризма и индустрии гостеприимства // Исследование проблем экономики и финансов. – 2023. – С. 1-8.
6. Маковецкий М.Ю., Борисов И.А., Маковецкая Е.Н., Лукин А.С., Шишова И.А. Новые подходы к управлению проектами в условиях структурных изменений в экономике // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2023. – С. 124-129.
7. Панина Е.Е. Арт-менеджмент как средство повышения attractiveness гостиничного предприятия // Russian Economic Bulletin. – 2021. – С. 127-130.

8. Романова Л.М. Концепция child-friendly как современный подход к организации пространства и технологий отеля. // Профессорский журнал. Серия: Рекреация и туризм. – 2021. – С. 20-32.

9. Рубцова Н. В. Использование практико-ориентированных проектов в процессе подготовки магистров - менеджеров гостиничных предприятий / Азимут научных исследований: педагогика и психология // ВАК. – 2020. – С. 221-226.

10. Рязанцева И.В., Мороз О.Н. Цифровые маркетинговые коммуникации продвижения индустрии гостеприимства и турбизнеса // Творчество и современность. – 2021. – С. 102-108.

11. Сердюкова Н.К., Романова Л.М., Сердюков Д.А. Теоретические и прикладные подходы к формированию стратегии развития и продвижения гостиничного предприятия. // Естественно-гуманитарные исследования. – 2021. – С. 225-237.

12. Сердюкова Н.К., Сердюков С.Д. Современные стратегии развития бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства / Вестник Академии знаний // ВАК. – 2022. – С. 291-297.

13. Третьяков О.В. Стратегия развития коммуникационной системы компании сферы услуг в структуре стратегических факторов // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2022. – С. 534-550.

14. Тхор Е. С., Макарова Е. И. Организационно-экономический механизм развития инновационных направлений сферы услуг / Beneficium // ВАК. – 2024. – С. 75-82.

15. Черноморец А.Б. К вопросу о формировании системы устойчивого развития туризма и гостеприимства регионального уровня с учётом инновационной составляющей / Экономический вектор // ВАК. – 2022. – С. 64-69.

УДК 336.717.6

Е.В. Синдеева., ст. преп.,

(Луганский государственный университет, им. В. Даля, г. Луганск, Россия)

ФАКТОРЫ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ВЛИЯНИЕ НА ВЫЧИСЛЕНИЕ ФОНДОТДАЧИ

В последние десятилетия в Российской Федерации происходит устойчивый рост машиностроительного, в том числе станкостроительного, производства. Он сопровождается увеличением станочного парка и его обновлением, ростом доли металлорежущих станков с расширенными технологическими возможностями. Учитывая высокую стоимость такого оборудования, проблема их рационального использования становится все более актуальной [3].