

Епиков Никита Викторович
Магистрант Факультета управления
ФГАОУ ВО «Южный Федеральный Университет»
Ростов-на-Дону, Россия
citysneg@gmail.com

Иновационные технологии в гостиничном бизнесе

Иновационные технологии являются мощным инструментом развития отелей. В статье описываются передовые технологии и лучшие практики индустрии гостеприимства: преимущества использования CRM-систем, решений IVR и роботов. Важность использования инновационных технологий обоснована необходимостью повышения конкурентоспособности гостиничных услуг и повышения лояльности и удовлетворенности клиентов. Автор статьи исследует вопрос влияния современных инноваций на эффективность реализации гостиничных услуг и формирование маркетинговых инструментов объекта индустрии гостеприимства.

Ключевые слова: инновации, технологии, отели, конкурентоспособность, эффективность.

Epikov Nikita Viktorovich
undergraduate Faculty of management
Southern Federal University
Rostov-on-Don, Russia
citysneg@gmail.com

Innovative Technologies in The Hotel Business

Innovative technologies are a powerful tool for the development of hotels. The article describes the advanced technologies and best practices of the hospitality industry: the advantages of using CRM systems, IVR solutions and robots. The importance of using innovative technologies is justified by the need to improve the competitiveness of hotel services and increase customer loyalty and satisfaction. The author of the article investigates the impact of modern

innovations on the efficiency of hotel services and the formation of marketing tools in the hospitality industry.

Keywords: innovations, technologies, hotels, competitiveness, efficiency.

Инновации в гостиничном бизнесе и туризме в целом развиваются очень быстро. Причиной этого являются два главных желания отеля: получать максимальное количество клиентов, продавать больше услуг одновременно, организовывать их для обслуживания отелей и увеличивать количество постоянных клиентов. Для повышения конкурентоспособности и эффективного развития гостиничного бизнеса, а также привлечения иностранных туристов необходимо внедрять инновационные технологии в гостиничной деятельности, соответствующие современным мировым тенденциям в обслуживании клиентов. Инновации должны не только удовлетворять потребности клиентов, учитывать их предпочтения, но и обеспечивать позитивное ощущение времени, проведенного в отеле.

Сегодня CRM-системы предназначены для эффективного управления взаимоотношениями с клиентами и хранения информации, которая им необходима для оптимального управления полным спектром обслуживания клиентов и хранения соответствующей информации о гостях в единой базе данных. четко структурированный и понятный. и использовать его для повышения лояльности клиентов. CRM-системы автоматизируют процесс управления взаимоотношениями с клиентами. Одной из основных особенностей CRM-системы отеля является создание базы данных, содержащей исчерпывающую информацию о клиентах и их предпочтениях (дата прибытия, количество гостей, желаемые типы номеров, суммы бронирования, личные данные и контактные данные). индивидуальные пожелания, которые были определены при бронировании номера или при последнем посещении и т. д.)[1].

Помимо создания и поддержки клиентской базы, современная CRM-система для отеля решает следующие задачи: эффективная обработка запросов, повышение удовлетворенности и лояльности клиентов, организация маркетинговых коммуникаций, аналитика, контроль сотрудников и т. д.

Гостиничная компания должна регулярно связываться со своими клиентами. Использование решения IVR обеспечит гостеприимство компании и мгновенными визитами клиентов. В то же время персонал отеля может быть занят другими операциями, поскольку запросы клиентов будут обрабатываться системой IVR. Отель IVR работает в формате автосекретаря, который разрешает запросы клиентов. Основными преимуществами использования IVR-решений в индустрии гостеприимства являются сокращение времени ожидания клиентов, повышение качества обслуживания клиентов и более эффективное использование ресурсов предприятия, простота использования и автоматизация операций, повышение эффективности и производительности. IVR может использоваться для решения таких проблем, как предоставление различной информации об отеле и его услугах, бронирование, оплата счетов, возврат информации и т. д.[2]. Функции технологии IVR включают в себя: разбудить клиента с возможностью воспроизведения музыки, напоминания персонала, подтверждение статуса бронирования, напоминания о выходе, напоминания об оплате, поддержку голосовой почты и часто задаваемые вопросы интеграция с электронной почтой и SMS, напоминание, интеграция с базой данных, ведение журнала звонков и т. д.

Инновационные технологии, которые также привлекают внимание — это внедрение роботов в гостиничную деятельность. Несколько сотен роботов уже работают в отелях по всему миру. Они служат администраторами, промоутерами, хостессами, музейными гидами, консультантами, консьержами и т. д.

Отель «Ненна», самый посещаемый отель в Японии (перевод на русский язык как «Странный отель»), имеет положительный опыт использования роботов. Это первый в мире отель с роботизированным персоналом в тематическом парке Huis Ten Bosch в Сасебо, Нагасаки. Роботы обслуживают около 70% гостей. Главная цель отеля Ненна - стать самым эффективным отелем в мире, экономя на зарплатах и коммунальных услугах. Сервис основан на уважении к окружающей среде. Отель питается от солнечных батарей, предлагает комфортабельные трех- или четырехзвездочные номера и не забывает о теплой японской традиции ототенаси (гостеприимство), несмотря на нехватку персонала среди обслуживающего персонала. Проживание в отеле Ненна на 1/3 дешевле, чем в другом отеле Huis Ten Bosch, и дает возможность посетить один из самых уникальных отелей в мире. В настоящее время в отеле имеется 10 механических гуманоидов: 3 администратора, 4 носильщика, 2 слуги и гардеробщика[3]. Три робота, включая динозавра, приветствуют гостей на стойке регистрации; они оснащены системой распознавания голоса и могут общаться на японском, английском, корейском и китайском языках. Роботы регистрируют прибытие и отправление клиентов с помощью сенсорной панели, где гости вводят личную информацию и предпочитаемый режим доступа: магнитный ключ или идентификацию лица. Персонал отеля выступает в роли администраторов и операторов видеонаблюдения и в первую очередь играет вспомогательную роль (персонал отеля не превышает 13 человек). Многие камеры видеонаблюдения установлены на всей территории отеля, круглосуточно люди следят за работой роботов, а также за аспектами взаимодействия гостей и механизмов. Персонал отеля, оснащенный роботами, в основном занимается задачами, которые не рекомендуется автоматизировать, что повышает эффективность и производительность. Гости могут выбрать один из трех типов номеров: стандарт, улучшенный и люкс.

Еще одним преимуществом организации деятельности отеля Henna является то, что он легко адаптируется к новейшим технологиям, соответствующим его бренду: «курица» на японском языке означает не только «странное», но и «изменение». Huis Ten Bosch Park Management считает свой проект чрезвычайно эффективным и перспективным. Планируется создать до 1000 таких отелей в разных странах мира.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что использование и внедрение современных инновационных технологий, таких как использование систем CRM, решений IVR и роботов, помогает улучшить качество обслуживания клиентов, повысить конкурентоспособность и эффективность отелей, а также обучение. вашего уникального имиджа. Вместе эти факторы увеличивают количество постоянных клиентов и доход компании.

Список источников и литературы

1. CRM-системы для гостиниц и отелей: [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://megaplan.ru/crm-for-business/gostinicy-i-oteli/> (Дата доступа: 17.10.2019)
2. Блынская Е.С, Шмарков М.С., Шмаркова Л.И. Тенденции формирования спроса как ориентир деятельности компаний на рынке туризма / Тенденции и проблемы развития индустрии туризма и гостеприимства: материалы 5-й Межрегиональной научно-практической конференции с международным участием, 15 ноября 2018 г. / Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина; отв. ред. Л.А. Ружинская. – Рязань, 2018. – С. 191-195.
3. Хохлова А.Н, Шмарков М.С., Шмаркова Л.И. Информационные ресурсы продвижения туристских услуг в регионе / Тенденции и проблемы развития индустрии туризма и гостеприимства: материалы 5-й Межрегиональной научно-практической конференции с международным участием, 15 ноября 2018 г. / Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина; отв. ред. Л.А. Ружинская. – Рязань, 2018. – С. 195-199.

4. Шмарков М.С., Шмаркова Е.А., Шмаркова Л.И. Овербукинг как механизм повышения эффективности управления номерным фондом гостиничных предприятий // Вестник ОрелГИЭТ. 2018. № 2 (40). С. 165-168.

Выходные данные статьи:

ЕПИКОВ, Никита. Инновационные технологии в гостиничном бизнесе. Журнал "У". Экономика. Управление. Финансы., [S.l.], n. 4, дек. 2019. ISSN 2500-2309. Доступно на: <<https://portal-u.ru/index.php/journal/article/view/253>>.

Дата доступа