

УДК 796.015.865(06)

*Линник Анастасия Юрьевна*  
студентка Уральского Федерального Университета  
имени первого президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург

*Оплева Валерия Владимировна*  
студентка Уральского Федерального Университета  
имени первого президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург

## ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНУЮ ОТРАСЛЬ

**Аннотация.** Статья посвящена обзору проблем, связанных с внедрением инновационных технологий в гостиничной отрасли. Все производственные, научно-технические, маркетинговые и иные мероприятия, связанные с инновационным процессом, ориентированы на удовлетворение запросов и потребностей рынка. В этой работе будут описаны наиболее часто встречаемые причины отказа от внедрения инновационных технологий. Актуальность обусловлена наличием проблем, связанных с внедрением инновационных технологий в гостиничную сферу. Целью данной работы является обзор трудностей, с которыми сталкиваются отельеры при введении новшеств.

**Ключевые слова:** гостиница; гостиничное предприятие; инновация; инновационные технологии.

Область инноваций является комплексной. Она охватывает не только практическое применение технологических разработок и изобретений, но также включает изменения в продуктах, процессах, маркетинге и организации.

Инновации в гостиничной индустрии представляют собой систему организационных, экономических, исследовательских, технологических и других мер. Они направлены на полное обновление туристических услуг, которое приводит к новым возможностям взаимодействия с потребителями.

Внедрение инновационных технологий может позволить гостиницам получить конкурентное преимущество на рынке. Качество, оказываемых услуг может возрасти, а расходы снизиться. Также, можно получить дополнительную прибыль за счет увеличения наценки на услуги и расширения перечня этих услуг в связи с введением новых технологий [2].

Появление инноваций в отеле предполагает [1, с 247].:

- сокращение расходов и сбережение ресурсов;

- привлечение новых потребителей;
- привлечение новых производственных силы;
- повышение производительности и эффективности труда;
- повышение узнаваемости бренда;
- повышение уровня комфорта гостей;
- повышение уровня конкурентоспособности.

При правильной эксплуатации и внедрении инновационные технологии будут отражать интересы и гостиницы, и персонала, и потребителей. Так, с помощью новых технологий персонал сможет быстрее выполнять свои задачи: может уйти рутинная работа, часть процессов может стать автоматизированной. Гость сможет получить качественную услугу быстро. А отель получит возможность сократить расходы.

В настоящее время существует ряд факторов, которые не позволяют внедрить или замедляют процесс внедрения новых технологий в гостиничную отрасль. В первую очередь, к ним относятся:

- отсутствие знание о “новинках”;
- отсутствие средств на покупку дорогостоящего оборудования;
- отсутствие квалифицированных кадров [3, с. 360].;
- высокие риски;
- незаинтересованность руководства во внедрении новых технологий.

Именно эти факторы приводят к отсутствию нововведений в гостиничной индустрии. Что негативно сказывается на развитии внутреннего туризма. В последствии это приводит к уменьшению дохода от туристической сферы в целом.

Несмотря на то, что внедрение инноваций является одной из важнейших областей обеспечения конкурентоспособности гостиниц, многие отельеры не спешат применять новые технологии, так как сталкиваются со следующими проблемами:

1. Отсутствие знаний о появлении новых технологий.

В большинстве отелей, особенно в не сетевых, нет должности специалиста, отвечающего за мониторинг и внедрение инноваций на предприятии. Из-за отсутствия такого должностного лица большинство гостиниц не знают о том, что появились новинки.

В целом, в настоящее время не так много специалистов, которые разбираются в инновациях и их внедрении в гостиничном бизнесе.

## 2. Нехватка средств и ресурсов на покупку инноваций.

Многие инновационные технологии стоят денег, которые малые гостиничные предприятия не в состоянии оплатить. Получить государственные гранты и субсидии не всегда возможно. Особенно, если они не являются частью приоритетной области.

### 2.1. Сложность привлечения инвестиций.

Основная привлекательность любого проекта для инвесторов связана с его быстрой окупаемостью и высокой прибылью. Однако при внедрении инноваций срок окупаемости инвестиций будет увеличиваться, и полученная от этого прибыль не является прямой, а косвенной, поскольку обычно они не оказывают прямого влияния, а только снижают стоимость предприятия. Из-за этого инвесторы неохотно вкладывают средства в эти проекты, ведь существующий уклад сервисной деятельности устраивает фактически большинство предприятий туристической направленности.

## 3. Высокие риски.

Любой инновационный проект имеет высокий риск, так как неизвестно, какой результат получится. Существует много факторов, отталкивающих от внедрения и разработки инноваций, таких как низкая прибыльность, потеря лояльности потребителей и прочее.

## 4. Неготовность руководства к принятию новых технологий.

Большинство из управляющих отелями считают, что нет необходимости инвестировать средства в малоизвестные проекты, так как гостиница получает стабильную прибыль, а на нововведения необходимы затраты, которые могут не

окупиться. Также, при внедрении новых технологий потребуется время и средства на адаптацию персонала к нововведениям.

Проанализировав вышесказанное, можно сделать вывод о том, что инновационное развитие гостиничной индустрии имеет определенные проблемы, которые могут помешать совершенствованию качества услуг. Но необходимо понимать, что нынешние инновации в ближайшие годы станут естественными элементами гостиничной индустрии. Вводя новаторские идеи сейчас, можно повысить прибыль, узнаваемость бренда, лояльность потребителей.

#### Список литературы

1. Гребенькова Я.В. Инновации в гостиничном бизнесе // Современные наукоемкие технологии. – 2013. – № 10-2. – С. 247;
2. Исследование научно-теоретических подходов к внедрению инноваций и их особенности в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: Режим доступа: [http://futureruss.ru/wp-content/uploads/2016/11/Статья-Титова\\_инновации-в-гост-бизнесе\\_04.11.16.pdf#:~:text=Инновации%20в%20гостиничном%20бизнесе%20-,обслуживания%2C%20одновременно%20сокращая%20количество%20персонала](http://futureruss.ru/wp-content/uploads/2016/11/Статья-Титова_инновации-в-гост-бизнесе_04.11.16.pdf#:~:text=Инновации%20в%20гостиничном%20бизнесе%20-,обслуживания%2C%20одновременно%20сокращая%20количество%20персонала) (дата обращения 06.11.2021)
3. Рудская Е.Н., Скабарова А. А. Деловой туризм: проблемы, тенденции, перспективы [Текст]: // Молодой ученый. — 2017. — №8. — С. 639-646.