

УДК 640.41

## РОЛЬ И МЕСТО ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАЗВИТИИ РЕСУРСНОГО ПОТЕНЦИАЛА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

<sup>1</sup>Макринова Е.И., <sup>2</sup>Авилова Н.А., <sup>3</sup>Ушаков Р.Н.

<sup>1</sup>Белгородский университет кооперации, экономики и права, Белгород, e-mail: makrinova@bukep.ru;

<sup>2</sup>Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма,  
Москва, e-mail: avilova\_nl@mail.ru;

<sup>3</sup>Московский институт туризма и гостеприимства им. Ю.С. Сенкевича,  
Москва, e-mail: ushakov.roman.n@yandex.ru

Ресурсный потенциал гостиничного предприятия в настоящее время находит все больший отклик в исследованиях в области гостиничного бизнеса, так как его развитие напрямую связано с повышением уровня конкурентоспособности гостиницы. Кроме того, это понятие само по себе является достаточно глубоким и комплексным, что влияет на наличие множества подходов как к определению этого понятия, так и к выделению его компонентов для формулирования направлений его развития. Сам по себе гостиничный бизнес, при всей его специфике, является все же представителем сервисной деятельности, что накладывает отпечаток на применение инновационных технологий. Связано это с тем, что апробация новых идей происходит изначально все-таки в промышленности, в продажах товаров народного потребления, а не в продаже гостиничных услуг. Это проявляется и в управлении персоналом, и в управлении финансами, и в работе с информацией, и в прочих элементах ресурсного потенциала предприятия. Это является как плюсом (можно учитывать опыт внедрения инноваций другими компаниями), так и минусом (появившиеся новые идеи требуют времени для внедрения в гостиничном бизнесе). Между тем благодаря международным гостиничным сетям инновационные технологии в развитии ресурсного потенциала (и его компонентов) гостиничного предприятия появляются и внедряются все активнее во многом благодаря острой конкурентной борьбе в этой области экономики и постоянному развитию этих гостиничных цепей. Однако несмотря на это существует множество сдерживающих факторов, одним из которых является все еще существующая необходимость изучения явления «ресурсный потенциал гостиничного предприятия» и возможность (а также преграды) применения инновационных технологий.

**Ключевые слова:** инновационные технологии, ресурсный потенциал, гостиничное предприятие

## ROLE AND THE PLACE OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN DEVELOPMENT OF RESOURCE CAPACITY OF THE HOTEL ENTERPRISE

<sup>1</sup>Makrinova E.I., <sup>2</sup>Avilova N.A., <sup>3</sup>Ushakov R.N.

<sup>1</sup>Belgorod University of Cooperation, Economy and Law, Belgorod, e-mail: makrinova@bukep.ru;

<sup>2</sup>Russian State University of Physical Education, Sport, Youth and Tourism,  
Moscow, e-mail: avilova\_nl@mail.ru;

<sup>3</sup>Moscow Institute of tourism and hospitality Yu. Senkevich, Moscow, e-mail: ushakov.roman.n@yandex.ru

The resource potential of of the hotel enterprise is currently finding more response in the researching of hotel business, as its development is directly related to increasing competitiveness of the hotel. In addition, the concept itself is quite deep and complex that affects the availability of many approaches as a definition of this concept, as well as to the definition of its components for the formulation of the directions of its development. By itself, the hotel business, for all its specificity, is still representative of the service activity that leaves its imprint on application innovative technologies. This is due to the fact that the testing of new ideas happens initially still in the industry, sales of consumer goods, but not in selling of hotel services. This is manifested in personnel management, and financial management and the handling of information, and other elements of the resource potential of the enterprise. It is both advantage (it is possible to take into account the experience of other companies in introducing innovations) and disadvantage (new ideas take time for implementing in the hotel business). Meanwhile, thanks to international hotel chains, innovative technologies in the development of resource potential (and its components) of hotel enterprise appear and are increasingly being introduced largely due to the acute competition in this field of economics and constant development of hotel chains. However, despite this, there are many limiting factors, one of which is still a need to study the phenomenon of the resource potential of the hotel enterprise and the ability (and barriers) of innovative technologies application.

**Keywords:** innovative technologies, resource potential, hotel enterprise

Актуальность данной темы исследования можно объяснить тем, что до настоящего времени не определено понятие «инновационный потенциал гостиничного предприятия», в то время как роль инноваций в деятельности предприятия становится более значимой. В целом можно сказать, что данное выделение ресурсов и показате-

лей по ресурсному потенциалу является необходимой платформой для дальнейших исследований и рекомендаций в этой области.

Что касается инновационных технологий, то их роль и место в развитии ресурсного потенциала гостиничного предприятия безусловно велико, однако для этого необходимо выделить компоненты ресурсного

потенциала гостиничного предприятия, а также то, что можно отнести к инновационным технологиям в гостиничном бизнесе. Затем следует соотнести эти компоненты с теми новыми технологиями, которые в настоящий момент можно использовать в гостиничном бизнесе.

Для определения компонентов ресурсного потенциала гостиничного предприятия стоит рассмотреть взгляд на оценку ресурсного потенциала предприятия сферы услуг А.П. Шатровой, который основан на разделении потенциала на составляющие и поэтапной оценки каждой из них [6]. Потенциал можно разделить на осязаемый (технический, финансовый, кадровый и материальный) и неосязаемый (технологический, пространственный, протекционистский, организационный, управленческий, имиджевый, временной, человеческий и информационно-коммуникационный) (рисунок).

обходимое для обслуживания гостя отеля (мебель, электроника, оргтехника, моющие и чистящие средства, средства личной гигиены для комплектации номеров, постельное белье, полотенца, текстиль, продукты питания и т.п.); финансовые, а именно собственные и заемные средства, необходимые для функционирования гостиничного предприятия (доходы от продажи гостиничных услуг; инвестиции в открытие новых проектов в гостинице; займы для покрытия финансовых «прорех», связанных со сроками оплаты по платежам гостинице по безналичному расчету и гостиницы своим поставщикам); информационные, т.е. имеющаяся в наличии информация об услугах, ценах, поставщиках, клиентах, а также планы по разработке новых услуг в бумажном и электронном виде; технические, т.е. средства получения, обработки, хранения и передачи имеющейся информации (программное обеспечение, системы видеонаблюдения,



Состав и структура ресурсного потенциала предприятия

Существует также два подхода при раскрытии сущности понятия ресурсный потенциал предприятия – ресурсный и результативный. Ресурсный подход говорит о том, что именно эффективное использование ресурсов, в зависимости от стратегических целей и уровня управления, способствует увеличению размера потенциала предприятия.

Для гостиничного предприятия такими ресурсами будут являться трудовые, т.е. персонал предприятия, причем как существующий, так и кадровый резерв; материальные, т.е. закупаемое оборудование, комплектующие, материалы и прочее, не-

магнитные замки, серверные и прочее).

Однако наиболее перспективным следует считать результативный подход, где акцент сделан не на ресурсы, а на возможности их оптимального использования. При применении данного подхода рассматриваются не уже имеющиеся в наличии ресурсы гостиницы, а ее возможности на рынке. К таковым как раз можно отнести появляющиеся инновационные технологии, т.е. новые разработки из других областей экономики, которые можно применить в гостиничном бизнесе, или прорывные технологии, которые позволяют по-новому взглянуть на гостиничное предприятие.

К возможностям, появляющимся на гостиничном рынке, следует отнести и систему «Умный дом», и сервисы для онлайн бронирования, и использование социальных сетей, и программы лояльности для клиентов, и программы подготовки кадров с учетом специфики гостиничного предприятия, и появление новых форм управления гостиничным предприятием, и многие другие инновации, как продуктовые, так и процессные.

Объединяя эти подходы, можно сказать, что инновационный потенциал гостиничного предприятия – это комплекс выявленных наиболее перспективных возможностей и эффективное использование уже имеющихся ресурсов, к которым можно отнести трудовые ресурсы (кадровый потенциал), финансовые ресурсы (финансовый потенциал) и информационно-технические ресурсы (информационный и технический потенциал).

Таким образом, в формировании и развитии ресурсного потенциала гостиничного предприятия участвуют в основном три его компонента – трудовые, информационно-технические и финансовые ресурсы, и поиск инновационных технологий для оптимального использования выявленных при этом возможностей и есть основная задача исследования.

Важную роль в развитии ресурсного потенциала гостиничного предприятия, а также применении инновационных технологий в гостинице играет так называемый организационный рычаг, т.е. роль руководства предприятия и принимаемых им управленческих решений (к чему и относится большинство компонентов неосязаемого потенциала).

Именно эти компоненты ресурсного потенциала, которые в основном относятся к осязаемому потенциалу, по мнению авторов, играют решающую роль в его развитии, не умаляя роль тех компонентов, которые относятся к неосязаемому потенциалу и являются косвенными.

Переходя к инновационным технологиям в гостиничном бизнесе и их роли в развитии ресурсного потенциала, надо сказать, что с позиции кадрового потенциала таковы будут следующие:

1. Практико-ориентированное образование, а также трансформация научных знаний в форму их практического использования в предпринимательстве с помощью образовательной среды.

Основная проблема специализированных вузов – значительный отрыв от практических знаний, умений и даваемых навыков в процессе обучения при большом

объеме сложного для понимания студентов теоретического материала. Решать эту проблему можно внедрением таких инновационных технологий, как проведение части дисциплин по учебному плану на территории гостиницы, а также ежегодные курсы повышения квалификации для преподавателей специализированных вузов на базе тех же гостиниц, где обучаются студенты.

2. Новые методики обучения сотрудников, более быстрая интеграция новых сотрудников в команду, что повышает эффективность работы гостиницы.

Учитывая проблемы, изложенные в предыдущем пункте, поток выпускников из специализированных вузов поступает в гостиницу в абсолютно неподготовленном состоянии, зачастую не имея представления о понятиях «Гостеприимство» и «Работа в команде», которые ценятся при обслуживании гостей. Решение можно найти в разработке программ по ориентации новых сотрудников, где максимально простым и понятным языком будут объясняться ключевые понятия и ценности при обслуживании гостя, а также через практические упражнения данные понятия и ценности будут прививаться. Также необходим более тщательный подбор сотрудников с использованием тестов на обнаружение качеств, необходимых для обслуживания гостей.

В целом в России необходимо принципиально изменить подход к обучению, ориентированному в настоящее время преимущественно на теоретическую подготовку [4].

Для развития финансового потенциала могут быть использованы следующие инновационные технологии:

1. Инновации в области стратегического капитала – стратегические ресурсы, новые технологии, методы управления человеческими ресурсами.

В гостиничном бизнесе все более популярным решением повышения конкурентоспособности является полноценное стратегическое управление и с учетом текущей ситуации на рынке разработка финансовой стратегии развития. Необходимо понимание путей развития капитала через пересмотр основных статей затрат, условий оплаты, снижения потерь из-за ошибок сотрудников случайных или намеренных. Пути достижения необходимых результатов могут вести через использование пока еще нового в нашей стране логистического подхода.

2. Инновации в операционной деятельности гостиницы – меры по повышению производительности труда, улучшения качества обслуживания гостей.

Вариантами инновационных технологий в операционной деятельности могут быть более продуманная тарифная политика, активное использование модулей того программного обеспечения, которое применяется в гостинице, а также стимулирование сотрудников на продажу новых и более дорогих гостиничных услуг через систему премирования. Первым же шагом на пути повышения качества обслуживания гостей должна стать система депримиования сотрудников.

3. Инновации в области взаимоотношений с клиентами и с рынком.

Это все, что касается увеличения лояльности гостей, программ поощрения. Так, гостиничное предприятие может предложить гибкие цены на гостиничные номера, которые не будут фиксированными на год вперед, а будут меняться в течение недели или даже дня, но будут отражать реальную ситуацию на рынке, спрос клиентов. В результате увеличится доход.

4. Инновации в области финансовой эффективности.

Это все то, что способствует снижению издержек и увеличению доходов гостиницы. Это касается и управления ликвидностью, и управления активами, затратами гостиницы [1].

Наиболее понятна роль инновационных технологий в развитии информационно-технологического потенциала гостиничного предприятия. Они могут быть следующими:

1. Новые программные продукты в гостиничном бизнесе (OPERA, Libra Hospitality, Эдельвейс, Отель, Senium, а также прочие системы ERP, системы CRM и др.).

2. Глобальные и альтернативные системы бронирования, внесшие огромный вклад в развитие гостиничного бизнеса.

3. Система видеонаблюдения, работающая в системе удаленного доступа в онлайн режиме.

4. Система магнитных замков и вообще возможности доступа в помещения гостиницы.

Однако место инновационных технологий в развитии ресурсного потенциала гостиничного предприятия еще достаточно непрочны. Их позиции еще ограничены, и вот почему.

В процессе выявления инновационных технологий в развитии ресурсного потенциала гостиничного предприятия, установлено, что внедрение инновационных технологий в гостинице должно преследовать определенные цели, что в настоящее время происходит далеко не всегда, не говоря уже о стратегии развития гостиничного пред-

приятия, которая далеко не всегда зависит от текущей ситуации на рынке и имеющихся тенденций на будущее, да и вообще имеет место быть у гостиничного предприятия.

Вместе с тем существуют препятствия к внедрению инновационных технологий. К таковым можно отнести затраты на ведение инновационной разработки в области подготовки кадров в специализированном вузе, необходимость подготовки преподавателей и студентов вуза, а также то, что внимание ректора вуза порой сосредоточено не на развитии вуза, а на получении прибыли с текущей деятельности образовательного учреждения и снижении текущих затрат без стратегических инвестиционных проектов.

Кроме того, отечественные гостиничные управляющие компании сегодня по сути своей являются скорее консалтинговыми. Российские операторы берут объекты в собственность, а иностранные предпочитают франчайзинг. Компании продают продукт, бренд, а активы вкладывают в развитие технологий, персонала. Узнаваемость бренда для национальных гостиничных цепей ограничивается регионом, для международных – это весь мир. Продуктовые линейки также сильно отличаются. У международных гостиничных цепей отели разных категорий (от двух до пяти звезд), а у национальных гостиничных цепей, как правило, только одной. Каналы продаж у международных гостиничных цепей гораздо шире. К их преимуществам еще можно отнести экономию при закупке товаров и оборудования за счет больших скидок на большие объемы; возможность обмена кадрами.

Таким образом, учитывая специфику работы гостиничного предприятия и выявленные тенденции и составляющие ресурсного потенциала, возможности гостиничного предприятия будут в первую очередь связаны с индивидуальным обслуживанием клиентов, использованием современных технологий и постоянным мониторингом как ситуации на рынке, так и внутри конкретной гостиницы [2].

В развитии ресурсного потенциала гостиничного предприятия участвуют в основном три его компонента – трудовые, информационные и финансовые ресурсы, и поиск инновационных технологий в поиске и оптимальном использовании выявленных в этих компонентах потенциала возможностей и есть основная задача исследования. Не забывая при этом о так называемом организационном рычаге, т.е. роли руководства предприятия и принимаемых им управленческих решений (к чему и относится большинство компонентов неосознанного потенциала).

## Список литературы

1. Гомилевская Г.А. Организационно-управленческие инновации в повышении эффективности гостиничного бизнеса (на примере Приморского края): автореф. дис. ... канд. экон. наук. – Владивосток, 2010.
2. Портал гостиничного бизнеса – <http://hotelline.ru> (дата обращения 24.01.2016).
3. Прижигалинская Т.Н., Роздольская И.В. Стратегические аспекты оценки эффективности деятельности организации / Маркетинг инновационных идей: проблемы выявления, методы генерации и способы реализации // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2013. – № 1 (45). – С. 025–032.
4. Ушаков Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия : монография. – М.-Берлин, Директ-Медиа, 2015. – 230 с.
5. Шатрова А. П. Алгоритм внедрения методики оценки ресурсного потенциала предприятия сферы услуг // Проблемы современной экономики. – 2009. – № 3. – С. 393.
6. Шиленко С.И., Зайцева О.А. Основные направления повышения конкурентоспособности экспортной деятельности в экономике Российской Федерации // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2009. – № 2. – С. 74–80.

## References

1. Gomilevskaya G.A. Organizacionno-upravlencheskie innovacii v povyshenii effektivnosti gostinichnogo biznesa (na primere Primorskogo kraja). Avtoref. diss. k.eh.n. Vladivostok, 2010.
2. Portal gostinichnogo biznesa <http://hotelline.ru> (data obrashcheniya 24.01.2016).
3. Prizhigalinskaya T.N. Strategicheskie aspekty ocenki effektivnosti deyatelnosti organizacii // Vestnik Belgorodskogo universiteta kooperacii, ekonomiki i prava. 2012. no. 4. pp. 49–52.
4. Ushakov R.N. Innovacionnye tekhnologii formirovaniya i razvitiya resurnogo potenciala gostinichnogo predpriyatiya: monografiya. M.-Berlin, Direkt-Media, 2015. 230 p.
5. Shatrova A.P. Algoritm vnedreniya metodiki ocenki resurnogo potenciala predpriyatiya sfery uslug // Problemy sovremennoj ehkonomiki. 2009. no. 3. pp. 393.
6. Shilenko S.I., Zaytseva O.A. Osnovnyye napravleniya povysheniya konkurentosposobnosti eksportnoy deyatelnosti v ekonomike Rossiyskoy Federatsii // Vestnik Belgorodskogo universiteta kooperatsii. ekonomiki i prava. 2009. no. 2. pp. 74–80.