

Советская эпоха — множество необычного для китайских туристов. Такие музеи предметов прошедшей эпохи уже есть во многих странах. «Красный туризм» в Беларуси является перспективным направлением развития туристической отрасли. И он способен привлечь китайских туристов в Беларусь.

Д.О. Сухов
БГЭУ(Минск)

Научный руководитель — Е.Ф. Волонцевич, канд. экон. наук, доцент

ИННОВАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ: ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

Успешное развитие гостиничного бизнеса предполагает широкое использование новейших технологий как в области введения новых гостиничных услуг, так и в их продвижении на рынок услуг. Введение инноваций стало неотъемлемым условием повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия, а также способствует улучшению качества обслуживания одновременно при сокращении затрат.

Инновационные решения отельеров способны с течением времени преобразоваться в широко известное сервисное обслуживание, дав старт целому направлению в гостиничном деле. Приведем некоторые примеры.

Гостиничная сеть Starwood Luxury Collection, внедрила и довольно успешно реализует новую идею «путешествия налегке». Их клиенты теперь не заботятся о том, чтоб их вещи были доставлены в отель в целости и сохранности, так как вручают их сотрудникам сети отелей на пороге своего дома, а прибыв на место, обнаруживают чемоданы у себя в номере. Starwood Luxury Collection осуществляет эту услугу совместно с мировой компанией-перевозчиком Luggage Forward.

Бразильский Hilton Morumbi в Сан-Паулу — гигантском мегаполисе, который по числу жителей и безнадежным автомобильным «пробкам» конкурирует с Мехико, Токио и Шанхаем, предлагает для более комфортного передвижения по городу специальный вертолет.

Нью-Йоркская гостиница Fitzpatrick акцентирует внимание на семьях с малолетними дочками, которые в номере найдут большой набор кукол и всевозможного рода атрибуты для игры в «дочки-матери».

Большую изобретательность демонстрируют гостиницы стран Карибского бассейна. Отель Jade Mountain (его контролирует цепочка Synxis) на острове Сент-Люсия ради полного спокойствия своих гостей убрал из шикарных номеров телефоны, телевизоры и радио (персонал вызывает в номер по старинке, дергая за шнурок, на другом принимающем конце которого звенит колокольчик). Здесь каждый день ме-

няют наволочки на подушках: на них вышиты очень лиричные стихи. Каждой ночью — новое литературное открытие.

Как известно, для домашних животных, сопровождающих постояльцев, сейчас создаются специальные условия во многих отелях. Так, The Lowell New York обеспечивает для друзей человека круглосуточное питание в номер. Бостонский Nine Zero готов предоставить домашним любимцам специальные кровати и мини-кухни с соответствующим набором посуды и корма. Можно заказать «гувернера», который отправится с питомцем на прогулку, посидит с ним в номере и т.д.

Швейцарские гостиницы славятся своим высоким уровнем сервиса и акцентированным вниманием к обеспечению полной приватности и безопасности пребывания своих гостей. В частности, женеvский гранд-отель Le Richemond предлагает услуги личных телохранителей. Этот тренд начинают подхватывать не только в Европе, но и в более отдаленных уголках планеты. В частности, телохранителей теперь выделяет своим гостям Cordova Reef VillageResort, курортный отель в южной части острова Мактан (Филиппины).

Приведенные примеры продуктовых инноваций хотя и кажутся незначительными, но именно от таких мелочей зависит качество услуг в глазах гостя. Разумеется, для обеспечения эффективности, они должны вводиться с учетом целевого сегмента деятельности отеля, его положения на рынке, имеющихся возможностей.

Источники

Инновации в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] // Стратегия и управление.ru. — Режим доступа: <http://www.strategplann.ru/estatiw/innovatsii-v-gostinichnom-servise.html>.

СНИЛ «Тураналитик»

О.Н. Тепун

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Е.Ф. Волонцевич, канд. экон. наук, доцент

БАНКЕТНАЯ СЛУЖБА БИЗНЕС-ОТЕЛЯ: РОЛЬ В ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛА И ПУТИ ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Банкеты, событийные и торжественные мероприятия предполагают обслуживание заранее оговоренного числа гостей, а также подачу блюд и напитков по предоплате и заранее составленному меню в определенное время и в определенном месте. В практике деятельности бизнес-отелей «Банкет» — это термин, используемый для описания большого официального события или торжества. Это могут быть биз-