

ПЕРСПЕКТИВЫ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИЙ В ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЦАХ

Индустрия гостеприимства претерпевает изменения, связанные с эпидемиологической ситуацией, снижением и перераспределением туристических потоков. Одним из важных направлений на пути преодоления возникающих проблем является внедрение инноваций: технологий, продукции и услуг, подходов к маркетингу и менеджменту.

Инновации в гостиничном бизнесе развиваются быстрыми темпами, поэтому тема исследования является актуальной. Одно из самых перспективных предложений на данный момент — интегрированные гостевые приложения [1]. При их использовании каждый постоялец получает свой уникальный код, и приложение автоматически подстраивается под конкретного клиента.

Примеры успешно реализованных приложений для отелей — Hilton Worldwide, Marriott Mobile app [2]. Мы предлагаем разработать собственное мобильное приложение и внедрить его в деятельность КСУП «Отель «Европа», что позволит повысить качество обслуживания клиентов и конкурентоспособность отеля.

Наше приложение будет предоставлять следующие возможности:

- возможность рассмотреть номер перед бронированием как на фото и видео, так и с помощью 3D-технологий;
- быстрое взаимодействие с администрацией, что важно в условиях пандемии;
- расширение сервиса для людей с ограниченными возможностями, что перспективно для развития инклюзивного туризма;
- оперативное оставление отзывов, комментариев;
- повышение спроса на дополнительные услуги отеля;
- преодоление языкового барьера за счет встроенного переводчика;
- подключение к программе лояльности (постоянные пользователи приложения получают бонусы, которые смогут обменять на дополнительные услуги или получить скидку);
- возможность оплаты услуг за счет привязки банковской карты;
- возможность отслеживания движения номерного фонда по выбранному типу номера и срокам бронирования;
- ознакомление с услугами партнеров [3].

Стоимость разработки мобильного приложения складывается из следующих элементов: проектирование и дизайн; разработка; тестирование и публикация; управление проектом.

Для оценки эффективности внедрения рассчитаем чистую приведенную стоимость по формуле, основываясь на данных по аналогичным проектам:

$$NPV = \sum_{t=0}^N \frac{CF_t}{(1+i)^t} = -IC + \sum_{t=1}^N \frac{CF_t}{(1+i)^t},$$

где CF_t — чистый денежный поток проекта в период t [4, с. 87].

На основании проведенных расчетов можно сделать вывод, что инвестор к концу реализации проекта получит 41 923,7 руб. при ставке дисконтирования, равной 25 %. Поскольку показатель NPV принимает положительное значение, это указывает на целесообразность дальнейшей реализации проекта.

После реализации нашей разработки отель «Европа» сможет увеличить получаемую прибыль от гостей и партнерской сети, повысить эффективность программы лояльности, привлечь новых клиентов, снизить вероятность ошибок бронирования за счет автоматизации технологических процессов.

Источники

1. BusinessTravel [Электронный ресурс]. — Режим доступа: by-magazine.ru. — Дата доступа: 31.03.2022.
2. Булко, О. С. Инновации в сфере услуг Республики Беларусь / О. С. Булко // Экон. вестн. — 2018. — № 51. — С. 137.
3. Черноусова, Н. Ю. Инновационные технологии в сфере туризма и гостеприимства / Н. Ю. Черноусова // Сервис в России и за рубежом. — 2018. — 33 с.
4. Герасименко, А. П. Финансовая отчетность для руководителей и начинающих специалистов / А. П. Герасименко. — М. : Альпина Паблишер, 2011. — 432 с.