

ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени А. С. ПУШКИНА

СЕРВИСУ И ТУРИЗМУ – ИННОВАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ

25–26 марта 2022 г.

**Материалы XIII Всероссийской
научно-практической конференции**

Санкт-Петербург
2022

УДК 338.486.001.895 (063)
ББК 65.433

Редакционная коллегия: проф. Т. С. Комиссарова (отв. ред.),
доц. Е. А. Гаджиева,
доц. С. Г. Шкуропат

Сервису и туризму – инновационное развитие: материалы
XIII Всерос. науч.-практ. конф., 25–26 марта 2022 г. / отв. ред. проф.
Т. С. Комиссарова. – СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2022. – 164 с.
ISBN

В сборнике представлены материалы XIII Всероссийской научно-практической конференции «Сервису и туризму – инновационное развитие», проходившей в Ленинградском университете им. А.С. Пушкина. В работе конференции приняли участие ученые, преподаватели, магистранты, докторанты, аспиранты, студенты. В докладах и научных сообщениях рассматриваются актуальные проблемы инновационного развития туризма, науки и образования в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Материалы конференции могут представлять практический интерес для ученых, преподавателей, студентов, руководителей и специалистов предприятий сервиса и туризма.

ISBN

© Авторы, 2022
© Ленинградский государственный
университет (ЛГУ)
им. А. С. Пушкина, 2022

Содержание

Т.С. Комиссарова

Вклад научной школы «Теоретические основы информационно-картографического концепта визуализации информации» в реализацию основных профессиональных образовательных программ по направлению Туризм	6
---	---

Е.А. Гаджиева

Теоретические основы становления интеллектуально-графической грамотности как профессиональной компетентности бакалавров по туризму	9
--	---

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Д.Н. Воробьев, Ю.А. Шувалова

Потенциал развития водного туризма в Тверской области	13
---	----

М.Н. Джинчарадзе

Городской фестиваль «Екатерининская миля» в контексте развития событийного туризма в Тверской области	16
---	----

Э.А. Жигунов, Т.С. Жигунова

Современные проблемы развития внутреннего туризма на территории Российской Федерации	20
--	----

А.Е. Озерских

Деятельность молодежного правительства Тверской области по развитию молодежного туризма	23
---	----

М.В. Тихонова

Организация обслуживания индийских туристов в ресторане этнической (индийской) кухни в гостинице	26
--	----

М.А. Федорчук

Особенности кросскультурного взаимодействия с туристами из Южной Кореи (на примере создания программы «Korea-Friendly»)	29
---	----

М.С. Шкуропат

Вклад туристской отрасли в совокупную занятость в экономике Российской Федерации	34
--	----

Е.А. Макарова

Провинциальные города в перспективе развития внутреннего туризма в Российской Федерации	39
---	----

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

А.А. Логинова

Проблемы и пути решения внутрикорпоративных коммуникаций в отеле ...	44
--	----

А.В. Шипов

Нормирование труда работников гостиничного сервиса в РФ.....	47
--	----

С.В. Ярцев, С.М. Маркова

Организация музейного квартала в Туле в качестве
эффективной работы городского культурного кластера 50

С.А. Черкашина

Медиапроекты в формировании метабрэнда города 54

А.А. Шидловский

Интеллектуальная система «Умный дом» как инновационный элемент
управления комфортом в гостиничных номерах 58

В.Д. Зуева

Система мотивации персонала в гостинице 62

Е.С. Голованова

Подготовка персонала отеля к обслуживанию клиентов
на деловых мероприятиях
(на примере Hilton Saint Petersburg ExpoForum 4*) 68

ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ТУРИЗМ В СТРУКТУРЕ СОВРЕМЕННОГО ТУРИЗМА

П.В. Жуков

Концептуальные основы развития экотуризма в Санкт-Петербурге 72

О.Н. Морозова, А.К. Горбунова

Создание сети экологических троп в Ленинградской области
как фактор развития организованного экологического туризма 77

Д.И. Олифир

Карельские природные ландшафты как объекты рекреации и туризма 83

А.А. Фомин

Разработка предложений по изучению перспективных объектов
туристского интереса экологического содержания в Санкт-Петербурге 87

Я.В. Лим, А.Д. Таранова

Проблемы внедрения экологических технологий
в гостиничной индустрии 90

А.С. Харлампиева, И.А. Зоткина, Е.А. Терновскова

Продвижение экологических турмаршрутов в Санкт-Петербурге.
Экологический проект «Живые свидетели истории» 93

Ю.Г. Янкевич

Особенности функционирования и развития экологического туризма
в Санкт-Петербурге и Ленинградской области в условиях пандемии 98

ОБЪЕКТЫ КУЛЬТУРНОГО И ПРИРОДНОГО НАСЛЕДИЯ UNESCO И ИХ РОЛЬ В РАЗВИТИИ РЕГИОНАЛЬНОГО ТУРИЗМА

В.Л. Палий

Историческое наследие Приднестровья как фактор развития
культурного туризма в регионе 103

М.Н. Дробышева

Роль просветительской деятельности
Национального драматического театра России.
Александринский театр в развитии театрального туризма 107

3. Старов С.А. Управление брендами. СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2010. 500 с.
4. Бергер А. Видеть – значит верить. Введение в зрительную коммуникацию. М.: Издательский дом «Вильямс», 2005. 276 с.
5. Черкашина С.А. Коммуникативный аспект межкультурного потенциала Санкт-Петербурга // Колпинские чтения по краеведению и туризму: материалы межрегион. с междунар. участием науч.-практ. конф. 26 марта 2019 г.: в 2 ч. Ч. II. СПб.: РГПУ им. А. И. Герцена; ЛОИРО, 2019. С. 173–178.

А.А. Шидловский

(Россия, Владивосток)

Научный руководитель: А.В. Перфильев

(Россия, Владивосток)

Интеллектуальная система «Умный дом» как инновационный элемент управления комфортом в гостиничных номерах

Intelligent system "Smart Home" as an innovative element of comfort control in hotel's rooms

Статья посвящена внедрению инновационных технологий в процесс управления гостиничными предприятиями г. Владивостока. Актуальность статьи обусловлена тем, что в современных условиях возрастает популярность электронных систем управления гостиничными услугами. Предметом исследования в статье являются системы автоматизации как инструмент повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий. В ходе изучения рынка интеллектуальных устройств в статье был сделан вывод о том, рентабельно ли будет оснащать системой «Умный дом» гостиничные номера и какой тип инсталляции выгоднее всего использовать.

It is generally accepted that the concept of equipping hotel rooms with the Smart Home system was developed at the end of the last century, but due to the huge cost, such ideas in most cases remained only in the plans of hotel architects. With the spread of Wi-fi wireless communication and the emergence of a huge number of wireless devices, the situation has completely changed. Now, using a smartphone or tablet in the room, a guest can control lighting, climate, and additional services without getting out of bed. In the course of studying the market of intelligent devices, this article presents various configurations of this system, their advantages and disadvantages, and the cost of equipment.

Ключевые слова: «Умный дом», объекты автоматизации, удалённое управление, интернет, управляемые устройства, «интернет вещей», климат контроль.

Key words: "Smart home", automation objects, remote control, Internet, managed devices, "Internet of things", climate control.

В результате пандемии (COVID-19) поведение путешественников во всем мире изменилось, и согласно опросу statista [1], по состоянию

на май 2020 г. большинство респондентов заявили, что им было бы удобнее останавливаться в отелях, если в гостинице будет бесконтактная оплата, можно будет удалённо заказывать обслуживание в номер и если в отеле увеличатся частота процедур очистки и дезинфекции.

В такое непростое время, оснащение гостиничных номеров автоматизированной, бесконтактной системой управления является уже не роскошью, а потребностью [2]. Структуру использования «умных» устройств в гостиничной сфере можно разделить на две категории: технологии для гостей смарт-отеля (в своих номерах они могут управлять климатом и освещением, возможность бронирования, заказа каких-либо услуг, различные мультимедийные функции, контроль за безопасностью в номере: датчики дыма, протечки воды и т.д.), и вторая категория – автоматизация внутренней работы всего отеля – с помощью единого пульта управления администраторы взаимодействуют с инженерными системами всей гостиницы и в режиме «реального времени» получают всю информацию о них. (Управление климатом и освещением общественных зон, контроль за показателями подачи воды, газа, отопительными системами). Применение таких разработок привлекает гостей своим удобством и новизной, а также способствует снижению издержек на содержание и обслуживание отелей, отпадает необходимость нанимать дополнительный персонал для контроля инженерных систем.

Отель, номера которого оснащены «умной» системой, гораздо привлекательней для нынешнего общества, а именно для поколения зумеров и миллениалов, которые предпочитают взаимодействовать с гаджетами, чем общаться с живым собеседником. Также данная технология значительно облегчает управление системой гостям из зарубежных стран, так как в интерфейсе управления можно выбрать другой язык [3].

Основная цель автоматизации – это экономия времени. Для каждого из нас время – это самый главный ресурс, а рутинные вещи крадут это время.

Умный дом – это синхронная работа всех инженерных систем и объединение их в единую среду управления согласно заданным сценариям.

Мировой опыт использования систем автоматизации в отелях.

Многие крупные сетевые отели, такие как, например, Hilton, берут направление на смарт-формат. Самые известные отели в мире, что с успехом применяют смарт-принципы: Wynn Resort (Лас-Вегас, США), Yotel Hotel, Eccleston Square (Лондон, Великобритания), Aloft Hotel (Купертино, США).

В Москве в 2017 г. открылся «умный» отель Hyatt, оборудованный в общей сложности 35 инженерными и ИТ-системами. Это третий отель сети Hyatt Hotels Corporation, получивший название Hyatt Regency Moscow, Petrovsky Park. По данным источников CNews [4], общая стоимость оборудования, закупленного в ходе реализации проекта, превысила 20 млн евро (порядка 1,4 млрд р. по курсу ЦБ на 26 октября 2017 г.).

Одна из основных причин увеличения популярности систем автоматизации в отелях сегодня заключается в том, что с повсеместным распространением смартфонов и планшетов необходимость в специализированных устройствах управления системой отпала. В течение последних десяти лет большинство крупных ИТ корпораций представили на рынке свои управляющие приложения для смартфонов и планшетов. (Apple, Google, Xiaomi, Samsung, отечественные Яндекс, Ростелеком). Кроме того, благодаря появлению систем распознавания голоса наконец-то появилась возможность голосового управления «умным» домом.

Оценка затрат на установку «умных» систем

В последнее время на рынке электронных устройств стало появляться множество «умных» систем. Все эти «умные» системы можно разделить на три больших раздела и у каждой есть свои преимущества и недостатки:

1) Умные решения – это всевозможные умные устройства. (работают по одиночке).

2) Системы «Сделай сам» (для управления и создания сценариев взаимодействия с «Умными» устройствами потребуется приложение на смартфоне или планшете).

3) «Глубокая автоматизация» – самый дорогой вид оснащения, это проводной тип подключения устройств, подходит для крупных сетевых отелей.

Подсчитать конечную стоимость переоборудования всей гостиницы в смарт отель – очень сложно. Всё зависит от общего количества номеров, и от общего метража всей жилой зоны. Цена зависит и от того какие инженерные системы будут автоматизированы, так как данная экосистема устройств, она как конструктор, вы сами выбираете что подключить исходя из потребностей персонала гостиницы или из потребностей гостей. В данном случае, из представленных выше разделов дешевле всего оснастить гостиничные номера сборкой из второй группы – системой «Сделай сам», где управляющее приложение будет на смартфоне или планшете [5].

Список «умных» устройств для оснащения одного гостиничного номера следующий:

- Умная лампочка (от 500 р. за шт.),
- Датчик освещённости (от 800 р.),

- Умная розетка (от 600 р.),
- Ик. пульт дистанционного управления (от 1200 р.),
- Датчик влажности (от 400 р.),
- Умный телевизор с операционной системой «Андроид» (от 12000 р.),
- Умная колонка «Яндекс станция лайт» для возможности голосового управления системой (от 4000 р.)
- Планшет с андроид для управления устройствами (от 4000 р.).

Для сборки системы большинство «Умных» устройств, такие как лампочки, датчики освещённости или влаги, умные розетки можно недорого заказать на торговой площадке «Aliexpress». Необходимо убедиться в их совместимости с управляющими приложениями и с операционной системой «Android».

Таким образом, планируемый бюджет проекта по оснащению одного гостиничного номера системой «Умный дом» приблизительно составил 28 тыс. р. Переоборудовать все гостиничные номера под данную систему сразу невозможно, поэтому необходимо проводить данную операцию сначала части номерного фонда, а затем продвигаться дальше.

Основные функции системы «Умный дом»:

- управление освещением;
- управление климатом;
- управление безопасностью;
- контроль уровня доступа;
- удалённое управление устройствами;
- интерактивные развлечения (например, интерактивное ТВ).

Из всего этого можно сделать вывод, что рынок гостиничных услуг – это отрасль с высокой конкуренцией, где незначительная на первый взгляд деталь может произвести на гостя, как приятное впечатление, так и стать причиной негативных отзывов. Поэтому руководство вынуждено тратить много времени и сил на обучение и контроль персонала, проводить регулярные проверки и увеличивать штат сотрудников.

Оснащение номеров системой «Умный дом», позволит отелю идти в ногу со временем, предоставит набор дополнительных услуг, позволит гостям у себя в номере самостоятельно управлять климатом, освещением, повысит безопасность в номере.

Список литературы

- 1 Кузяшев А.Н., Смолин А.Е. Интернет вещей, умный дом и умные города // Эпоха науки. 2021. № 25. С. 174–176.
- 2 Моисеев К.А. Системы «умный дом» для жилого строительства и технологии по их управлению // Научный аспект. 2020. Т. 8. № 4. С. 1098–1103.
- 3 Шацкий В.А. Бабайцев А.В., Никонорова Л.И. Интеллектуальная система «умный дом» // Наука и Образование. 2020. Т. 3. № 4. С. 73.

4 Мельникова Т.В., Преображенский А.П. Разработка интеллектуальной системы управления «умным домом» // Современные проблемы радиоэлектроники и телекоммуникаций. 2020. № 3. С. 79.

5 Сыпалова А.С., Кривобок Л.С. «Умный дом». Управление освещением // Современные проблемы радиоэлектроники и телекоммуникаций. 2020. № 3. С. 114.

6 Кушнарев И.А., Клещев Н.С., Табакаев Д.И. Умный дом. История и перспективы развития // Современные проблемы радиоэлектроники и телекоммуникаций. 2020. № 3. С. 208.

7 Грыбиник Н.О. Тенденции развития технологии «Умный дом» / Н.О. Грыбиник, М.Н. Фунтиков // Современные проблемы радиоэлектроники и телекоммуникаций. 2020. № 3. С. 225.

8 Мирзоев Н.Н. Анализ, разработка и опыт сборки автоматизированной системы управления «Умный дом» // Инженерные кадры – будущее инновационной экономики России. 2020. № 3. С. 108–110.

В.Д. Зуева
(Россия, Санкт-Петербург)

Система мотивации персонала в гостинице

System motivation employees in hotel industry

Из года в год индустрия гостиничного бизнеса в России улучшается, и на данный момент находится довольно близко к тому, чтобы окончательно сформировать такую концепцию по обслуживанию, которая была бы одобрена всеми международными стандартами. Основа управления человеческими ресурсами предполагает, что сотрудники являются важной частью в организации гостиничного предприятия, ее главной возможностью для реализации и достижения цели успешности этого предприятия. В настоящее время взят курс на то, чтобы уделять особое внимание удовлетворению потребностей гостей, и именно это вносит огромный вклад в конкурентоспособность гостиницы, а также служит стимулом для увеличения внимания кадровой политики гостиничного бизнеса, повышая роль персонала в ведении бизнеса. Мотивация персонала представляет собой очень важный раздел в изучении такой области как управление персоналом. Мотивированность сотрудников напрямую связана со стремлением к развитию, позитивному отношению к организации. Кроме этого, стремление и желание сотрудников выполнять трудовую деятельность эффективно повышают качество их работы, а тем самым качество работы и успешность компании в целом.

Hotel industry has been improving during a few last years in Russia. Today it is close to form a concept that could be accepted by all international standards. The basis of human resource management considers employees as important part of hotel company organization, it's main resource of being successful and achieving all goals. Nowadays hotels' managers set a course for fulfilling all guests' needs, which let a hotel be competitive and increase the staff's role in a hotel managing. Motivation of hotel's staff is a very important part of studying human resource management. Employees' motivation is directly related to the desire for development, solid reputation of the company. Moreover, employees' desire to fulfill their labor functions improves their work quality and success of the company.