

Наиболее сложным этапом экономического «цифрового» развития и основными условиями успеха являются упрощение бизнес-среды и минимизация затрат на взаимодействие между населением и государством.

Список использованных источников

1. Андреева Г.Н. Развитие цифровой экономики в России как ключевой фактор экономического роста и повышения качества жизни населения: Монография / Г.Н. Андреева, С.В. Бадалянц. – Н. Новгород: Профессиональная наука, 2018. – 131 с.
2. Бабкина А.В. «Цифровая трансформация экономики и промышленности: проблемы и перспективы» / Под ред. д-ра экон. наук, проф. А. В. Бабкина. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2017. – 87 с.
3. Липидус Л. В. Цифровая экономика: Управление электронным бизнесом и электронной коммерцией. Учебник. – НИЦ ИНФРА-М – 2019 г., – 479 с.
4. Динамика цифрового прогресса [Электронный ресурс]. Режим доступа: nauchforum.ru свободный. (Дата обращения: 29.11.2019 г.).
5. Электронная экономика [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/электронная_экономика свободный. – Дата доступа: 29.11.2019 г.

ВЛИЯНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТРАТЕГИИ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА ИННОВАЦИИ В МЕЖДУНАРОДНОМ ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

В. С. Алиева,

магистрант Института экономики и управления
Северо-Кавказского федерального университета, г. Ставрополь

О. А. Борис,

докт. экон. наук, профессор кафедры менеджмента
Северо-Кавказского федерального университета, г. Ставрополь

Глобальной тенденцией современности является цифровая трансформация, как на уровне государственного управления, так и на уровне бизнеса. Российские организации широко освоили базовые и относительно простые цифровые технологии, но лишь немногие провели глубокую автоматизацию и реструктурировали бизнес-процессы под передовые цифровые технологии. Остается на низком уровне цифровизация производственных предприятий [1].

Сложившаяся ситуация обусловила принятие 4 июня 2019 г. широкомасштабной государственной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» [3]. В соответствии с паспортом программы до 2024 года Российская Федерация должна решить задачи развития страны путем обеспечения внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере наиболее быстрым способом. Для широкомасштабного разворачивания проекта в РФ создано Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций [6]. Заместитель министра Евгений Кисляков, сообщает, что государство расширяет доступ разным видам организаций к цифровым технологиям. Для реализации программы в течение 5 лет предусмотрено свыше 200 млрд руб. бюджетного финансирования и несколько сотен миллиардов частных средств [4].

Поскольку индустрия туризма и гостеприимства является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики в нашей стране, в данной отрасли необходимо широкое внедрение передовых цифровых технологий.

Рассмотрим наиболее эффективные цифровые инструменты и технологии, применяемые уже сегодня ведущими предприятиями в сегменте гостиничного бизнеса.

1. Управление, основанное на данных. В транснациональных сетях отелей это принцип управления, основанного на данных, применяют как в системе управления бизнес-процессами, так и организации системы продвижения.

Международные сети давно используют накопление персональных данных клиентов. Через накопление и анализ больших данных, содержащих результаты опроса клиентов о степени удовлетворенности различными видами сервиса в отеле, определяются наиболее востребованные услуги. Создание системы клубных карт позволяет отелю получать цифровой след посещения клиентами отелей данной сети или предприятий-партнеров по всему миру. Анализ этих данных позволяет достаточно определять сегменты рынка, целевых потребителей и разрабатывать маркетинговые стратегии с высокой долей достоверности. Новым вызовом в мировом отельном бизнесе считается массовое появление в отелях поколения 2000, называемые во всем мире Millennials. Поколение, пользующееся цифровыми технологиями практически с рождения, предпочитает комфорту в отеле наличие высокоскоростного интернета.

В исследовании MDG Advertising говорится, что 83 % Millennials свободно предоставляют туристическим организациям и отелям информацию о себе, оставляют отзывы в открытых соцсетях [5]. Это значит, что доступ к информации есть, теперь нужна только особая система для хранения и обработки информации. Именно поэтому отелям следует инвестировать в цифровые системы, которые будут собирать, обрабатывать и анализировать данные, чтобы иметь возможность предлагать больше персонализированных услуг на месте.

2. Связь с потребителями через Интернет. Уже сейчас в большинстве случаев решения о покупке товаров и услуг предприятий гостеприимства, в том числе решения о бронировании отеля, базируются исключительно на интернет-источниках, в том числе на отзывах в социальных сетях [2]. Все большую популярность набирают сайты-агрегаторы (например, booking.com), поскольку они построены на систему управления большими данными и позволяют клиентам быстро и просто провести сравнение цены и качества сотен вариантов, не выходя из системы. Поскольку в мире динамично растет количество пользователей, предпочитающих вместо компьютера использовать смартфон, отелям целесообразно создавать мобильные приложения, благодаря которым можно легко забронировать номер и проверить детали бронирования, внести если необходимо изменения. Наличие удобных мобильных приложений так же является фактором успеха крупных сайтов-агрегаторов. Важно, чтобы отели не только получали и накапливали данные об интернет-бронированиях, но и проводили анализ накопленных данных с целью оптимизации управленческих решений и маркетинговых стратегий.

3. Аппаратурная и технологическая модернизация отелей. Одним из наиболее значимых цифровых решений является повсеместное внедрение в отелях системы POS. Это высокочастотная технология передачи информации между устройствами для совершения транзакции кардинально изменила процесс оплаты, завоевала в гостиничном бизнесе значимое место. Возможность мгновенной оплаты по карте через POS-терминал, а не наличными имеется даже в небольших отелях. Сегодня сложно представить развитие туризма без данной цифровой технологии.

Другой цифровой технологией, специфичной для гостиничной отрасли является применение умных ключей. По всему миру отели стали использовать интеллектуальные электронные ключи-карты. Выдача цифрового ключа от номера завершает процедуру регистрации и позволяет накапливать цифровой след. Во многих отелях ключ не только открывает дверь номера, но и запускает систему электричества, что позволяет повысить энергоэффективность. Если цифровым ключом клиент пользуется также для посещения фитнес-зала или оздоровительного комплекса отеля, система позволяет отслеживать время посещения и набор услуг, наиболее востребованных клиентами.

Поскольку растущим товарным сегментом в гостиничном бизнесе является предоставление конференц-услуг и организация специальных мероприятий, передовые отели инвестируют достаточно крупные средства в оснащение площадок новейшими интеллектуальными технологиями. Сегодня залы обеспечиваются не только проекционным оборудованием, звукоусилением и высокоскоростным доступом в интернет, но и системами аудио/ видео протокола, голосовой связи через Интернет (VoIP) и видеотелеконференций (VTC). Данный вид услуг имеет тенденцию к дальнейшему росту.

Авторы провели анализ перспективных цифровых инструментов и выбрали варианты, которые обеспечат инновационное развитие гостиничного бизнеса.

1. Автоматическая регистрация и уведомления

В настоящее время люди не хотят терять время на очереди, именно поэтому они предпочитают более современные быстрые технологии, которые позволяют им сэкономить время. В холле отеля предлагается установить автоматы, считывающие лицо гостя, благодаря которым можно определять персону, которая уже ранее останавливалась в данной отельной сети. Технология базируется на внедрении цифровых платформ, хранящих биометрические и персональные данные клиентов, накапливающие данные о прошлых посещениях, предпочтениях, использованных услугах. Эта система позволяет персоналу предлагать адресные услуги и обеспечить индивидуальный подход к каждому клиенту.

2. Датчики движения. Так как электроэнергия является значительной статьей затрат отеля, применение умных технологий (смарт-технологий), позволит снизить расходы. Для этого существуют особые технологии света, которые работают совместно с датчиками движения. Данные системы подойдут отелю для установки в каждом номере, чтобы при отсутствии человека в комнате электричество автоматически отключалось. В настоящее время в ведущих сетях отелей для включения электричества в номере используются ключ-карты. Однако гости часто забывают этот ключ в разьеме, выходя из номера. Электричество часто остается включенным.

3. Интерактивные экраны. Для более удобного и быстрого сервиса, можно создать специальные экраны в номерах отелей. Уже сейчас на экране телевизора можно узнать всю необходимую информацию об отеле и его услугах. Но данный экран будет иметь дополнительные функции. Помимо получения информации, гость сможет заказать услуги, используя разделы на специальном экране. Например, можно заказать обед из ресторана в комнату, или заказать стол в ресторане, изучить меню, также можно купить сувенир, попросить убрать комнату, вызвать инженера, заказать цветы и многое другое, написать просьбу на стойку приема и размещения. Можно заказать тур или посмотреть информацию о местных достопримечательностях. Данная система будет упрощать процесс предоставления услуг как самому отелю, так и его гостю. Больше автоматизации – легче и удобней всем. Система позволит накапливать данные о предпочтениях клиентов, сохранять историю поиска, что даст отелю дополнительные возможности управления, основанного на данных.

На основании вышеизложенного автор предлагает следующий вывод. Несмотря на то, что цифровая трансформация в отеле потребует довольно крупные инвестиции, это значительно повысит конкурентоспособность предприятия и удовлетворенность его клиентов.

В условиях глобального процесса цифровой трансформации разворачивание программы «Цифровая экономика Российской Федерации» в индустрии гостеприимства имеет большое практическое значение как для отрасли, так и для государства.

Список использованных источников

1. Абдрахманова Г. И. Что такое цифровая экономика? Тренды, компетенции, измерение. / Г. И. Абдрахманова, К. О. Вишнеvский, Л. М. Гохберг. – [Текст]: докл. к XX Апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – Москва.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2019. – 83 с.

2. Франгулова Е. В. Сущность концепции «Электронное правительство» и мировой опыт ее реализации / Е. В. Франгулова. – Вестник АГТУ. Сер.: Управление вычислительная техника и информатика, 2010. – 10 с.
3. Указ Президента России от 7 мая 2018 года №204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».
4. Правительство России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://government.ru/rugovclassifier/614/events/>. – Дата доступа: 09.11.2019.
5. MDG Advertising [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.mdgadvertising.com/marketing-insights/infographics/should-you-build-a-mobile-app-or-mobile-website-infographic/>. – Дата доступа: 07.11.2019.
6. Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – <https://digital.gov.ru/ru/>. – Дата доступа: 12.11.2019.

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ЭКОНОМИКИ КАК ОДИН ИЗ ПРИОРИТЕТОВ СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

А. И. Бежелева,

студент факультета экономики и бизнес-управления
Витебского государственного технологического университета, г. Витебск

О. П. Советникова,

канд. экон. наук, доцент кафедры «Финансы и коммерческая деятельность»
Витебского государственного технологического университета, г. Витебск

Тема цифрового сегмента экономики стала актуальной в силу произошедших качественных изменений в экономике и обществе. Новые технологии и платформы позволяют менеджменту предприятий и физическим лицам сокращать транзакционные издержки взаимодействия во все больших масштабах и осуществлять более тесный контакт с хозяйствующими объектами и государственными структурами [1].

Развитие информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) осуществляется за счет:

1. Дальнейшего развития мультисервисной системы электросвязи, широкополосного доступа в интернет, цифрового телевизионного вещания, сотовой связи следующего поколения;

2. Информатизации всех сфер социально-экономического развития, расширение внутреннего рынка путем внедрения информационно-коммуникативных технологий в реальном секторе экономики, социальной сфере, государственном управлении, осуществление административных процедур в электронном виде.

Задача эффективного использования информационно-коммуникационных технологий в любой сфере профессиональной деятельности и общественной жизни становится одной из ключевых в подготовке специалистов. Это позволяет повысить и качество, и производительность труда. С этой же целью созданы преференции парку высоких технологий (далее – ПВТ), особой экономической зоне РБ, резиденты которой осуществляют свою деятельность в сфере информационно-коммуникативных технологий: системный анализ, консалтинг, разработка мобильных приложений и др. Резиденты ПВТ освобождены от налога на прибыль, НДС и офшорного сбора, они оборудуют в вузах совместные лаборатории, где студенты и преподаватели работают над реальными IT-проектами. Средства, заработанные ПВТ, вкладываются не только в создание материальной инфраструктуры, но и в образование. По данным на конец 2018 года, число резидентов Парка высоких технологий приблизилось к полутысяче.

В то же время, IT-сфера предполагает мультидисциплинарное взаимодействие. Она подразумевает реализацию модели «образование через всю жизнь». Это мировая