

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КАК КЛЮЧЕВОЙ ДРАЙВЕР РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

И. В. Баранова¹⁾, Г. Н. Баранова²⁾

¹⁾ кандидат экономических наук, Государственный институт экономики, финансов, права и технологий, г. Гатчина, Россия, Rina_1102@mail.ru¹

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Государственный институт экономики, финансов, права и технологий, г. Гатчина, Россия, Gnb54@mail.ru

Усиливающаяся конкуренция на рынке туристских услуг и гостеприимства, увеличение числа клиентов сервисной сферы обуславливают необходимость активно использовать инновационные технологии, как в сфере туризма, так и сервисного обслуживания. Инновации в индустрии гостеприимства рассматриваются одним из важных конкурентных преимуществ и открывают большие возможности развития гостиничным предприятиям, т.к. позволяют клиенту самостоятельно планировать свой отдых. В статье представлены актуальные технологические решения, применяемые в современных реалиях индустрии гостеприимства. Определены направления инновационных решений в области автоматизации процессов на гостиничных предприятиях, обозначена роль современных технологий в повышении эффективности деятельности современного туристского предприятия.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства; цифровизация; цифровые технологии; искусственный интеллект; услуги

DIGITAL TRANSFORMATION AS A KEY ENGINE FOR THE DEVELOPMENT OF THE HOSPITALITY INDUSTRY

I. V. Baranova¹⁾, G. N. Baranova²⁾

¹⁾ PhD in economics, State Institute of Economics, Finance, Law and Technology, Gatchina, Russia, Rina_1102@mail.ru¹

²⁾ PhD in economics, associate professor, State Institute of Economics, Finance, Law and Technology, Gatchina, Russia, Gnb54@mail.ru

Increasing competition in the market of tourism services and hospitality, an increase in the number of clients in the service sector necessitate the active use of innovative technologies, both in the field of tourism and service services. Innovation in the hospitality industry is considered one of the important competitive advantages and opens up great development opportunities for hotel enterprises, because allow the client to independently plan their vacation. The article presents current technological solutions used in the modern realities of the hospitality industry. The directions of innovative solutions in the field of automation of processes in hotel enterprises are determined, the role of modern technologies in increasing the efficiency of a modern tourism enterprise is outlined.

Keywords: Hospitality industry; digitalization; digital technologies; artificial intelligence; services

Цифровая трансформация экономических процессов, в настоящее время является перспективным трендом и носит глобальный характер. Политическая и экономическая ситуация в мире спровоцировала необходимость в совершенствовании информационных потоков во всех отраслях народного хозяйства, что обусловлено повышением конкурентоспособности государства на мировом рыночном пространстве. В данном контексте сфера гостеприимства не является исключением.

Цифровые технологии в сфере гостеприимства, судя по опыту мировых брендов, позволяют предприятиям индустрии гостеприимствакратно улучшить качество обслуживания, оптимизировать процессы и создавать новые возможности для бизнеса.

Под цифровизацией гостиничных комплексов подразумевается использование автоматизированных систем бронирования, мобильных приложений для сотрудников и клиентов, отслеживание отзывов и анализ предпочтений клиентов, создание новых продуктов и услуг на базе цифровых технологий и многое другое.

В настоящее время туризм и гостиничный бизнес является неотъемлемой быстрорастущей частью мирового рынка услуг. Этот сектор определяет условия для устойчивого развития многих национальных экономик. В России развитию туризма и гостиничного бизнеса уделяется большое внимание. Принимаются законодательные и нормативные акты, разрабатываются проекты и выделяются гранты для развития этой области. Тем не менее, местная индустрия гостеприимства в своем развитии значительно отстает не только от мировых брендов, но и от отечественных продвинутых бизнес-структур.

В настоящее время различные отели предлагают приложения для отелей от сторонних поставщиков или разработанные специалистами самого отеля. Каждое из приложений отличается по своим функциям и возможностям в зависимости от технологических инноваций и разработок.

В первую очередь обращает на себя внимание все более возрастающая активность использования мобильных приложений. В этой связи, применительно к сфере гостеприимства, особого внимания, на наш взгляд, заслуживает мобильное приложение XOtelier.

Приложение обеспечивает клиенту следующие преимущества:

- заказывать услуги со своего гаджета, не покидая свой номер;
- получать информацию об отеле и его сервисах в режиме онлайн;
- получать информацию об объектах достопримечательности дестинации;
- использовать любой язык с сотрудниками отеля при оформлении заказа конкретной услуги [1].

Отель получает возможность увеличения заказов на обслуживание номеров, более эффективно управлять продажами с помощью акций и спецпредложений, ранжировать популярность оказываемых услуг.

Таким образом, мобильное приложение XOtelier может повысить удовлетворенность гостей за счет предоставления более быстрого и персонализированного обслуживания. Учитывая, что установка этой технологии является дорогостоящей, сложной технически и эффективной только при правильном использовании, необходима оптимальная модель работы. В целях создания дополнительных конкурентных преимуществ, отели могут увеличить доходы за счет внедрения гостиничного приложения.

Единого подхода к выбору цифровых технологий для всех отелей не существует. Перспективы клиентов помогают менеджерам разрабатывать и использовать приложение в соответствии с их потребностями и ожиданиями, чтобы в итоге обеспечить высокий уровень использования. Поскольку рынок мобильных приложений конкурентен, важно выбрать ориентированное на клиента приложение с успешной стратегией развертывания и эксплуатации. Чтобы соответствовать этим сложным тенденциям индустрии гостеприимства необходимо инвестировать в технологии и понять, как правильно их использовать. Основная задача состоит

в том, чтобы определить, какой тип и уровень технологии следует исследовать, и интегрировать их, исходя из конкретных целей и различных клиентов.

Технология самообслуживания позволяет обслуживать клиентов без прямого контакта с сотрудниками, особенно данная технология подходит деловым людям, поскольку это более быстрый и продуктивный подход.

Сенсорный терминал в отелях, позволяет гостям самостоятельно регистрироваться и высесть, он доступен 7 дней в неделю и 24 часа в сутки. Обычно терминалы-киоски расположены рядом со стойкой регистрации, клиентам нужно только ввести свои данные, выдается карта-ключ, и они могут пройти прямо в номер. Несмотря на то, что технология самообслуживания и не соответствует ценностям отелей класса люкс, ее внедрение неизбежно, поскольку развитие технологий остановить невозможно. Кроме того, мобильные устройства можно использовать в качестве кредитных карт и ключей от номера, позволяя посетителям не зависеть от привычных устройств.

Камеры могут сообщать о том, кто приходит и уходит, используя программное обеспечение для записи лиц. Программное обеспечение изначально предназначено для повышения безопасности, но также запоминает и хранит все виды личной информации клиентов, что может облегчить предоставление персонализированного сервиса.

Еще одной развивающейся технологией являются роботы. Они могут быть представлены в крупных гостиничных сетях в разных ролях: бармены, администраторы, горничные, а также консьержи. Роботы передвигаются с той же скоростью, что и люди, и могут независимо управлять лифтом с помощью датчиков Wi-Fi. Они основаны на технологической платформе для когнитивных компьютеров, комбинации различных API (диалог, преобразование речи в текст, классификатор текста в речь и естественного языка), а также механизм рекомендаций по путешествиям. Они также могут встретить гостей по прибытии и ответить на вопросы об удобствах, услугах и часах работы отеля. Однако следует хорошо продумать степень использования, так как взаимодействие с человеком играет очень важную роль в роскоши и высоко ценится в определенных областях.

Цифровизация проложила путь для высоко целевых и персонализированных маркетинговых стратегий в индустрии гостеприимства. Она стала мощным психологическим мотиватором в выборе товаров и услуг, порождая доверие и лояльность к продукту/услуге. Цифровые возможности изменили методы реализации и организации сервисных процессов. Появилась возможность перенести такую деятельность как: сбор данных, анализ, планирование, предоставление информации, проведение рекламных проектов, онлайн-мероприятий по продвижению и реализации сервисного продукта в интернет-пространство. Благодаря платформам социальных сетей, маркетингу по электронной почте и онлайн-рекламе, компании могут обращаться к потенциальным клиентам, основываясь на их предпочтениях интересах и характеристиках. В рамках новых программ, появилась возможность получения обратной связи от потребителей услуг, удаленные консультации посредством чат-ботов в мессенджерах и т. д. [2].

Процесс предоставления услуг стал происходить значительно быстрее и более качественно, позволяя своевременно реагировать на изменения внешней среды. Такой уровень персонализации не только повышает вероятность привлечения нужной аудитории, но и позволяет эффективно использовать ремаркетинг.

Таким образом, можно сделать вывод, что цифровизация в сфере гостеприимства позволяет использовать традиционные схемы управления на новой основе. Это приводит к более высокому уровню понимания клиентов и индивидуализации сервиса, повышению эффективности взаимодействия стейкхолдеров в отрасли.

Использование цифровых технологий открывает новые возможности для развития индустрии гостеприимства. Отели, которые не используют в полной мере новые возможности цифровых технологий, могут потерять свою конкурентоспособность и долю на рынке. Цифровизация в гостиничном бизнесе на местном уровне способствует созданию конкурентных преимуществ включая, улучшение качества обслуживания гостей, совершенствование операций, принятие решений на основе данных, персонализированный маркетинг и инновационные разработки.

Библиографические ссылки

1. Официальный сайт «Приложение для отелей, гостиниц, санаториев» [Электронный ресурс]. URL: <https://xotelier.com/ru/> (дата обращения 28.01.2024).
2. *Хамирзова С. К., Кумпилова А. Р., Калашикова С. В., Хачемизова Э. А.* Направления цифровой трансформации индустрии гостеприимства и туризма в современных условиях // Вопросы инновационной экономики. 2023. Том 13, № 4. doi: 10.18334/vines.13.4.119939.