

УДК 338.48

ИННОВАЦИОННЫЕ КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Лычагина Д.Н.

Студент 3-го курса группы ТД-301

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБИП)

Daria_lychagina@mail.ru

Научный руководитель: Григорьева Н.С.

к.э.н., доцент

Аннотация: Гостиничный бизнес является одним из наиболее перспективных и быстро развивающихся секторов мировой экономики. Использование различных инновационных технологий в сфере гостиничного бизнеса представляется ключевым моментом в управлении конкурентоспособностью предприятий. В статье представлен анализ современных инновационных тенденций на мировом гостиничном рынке. Основными направлениями считаются развитие и применение информационных технологий. Изучаются возможности широкого использования искусственного интеллекта и робототехники в будущем индустрии гостеприимства.

Ключевые слова: Компьютерные технологии, сфера гостеприимства, гостиничный бизнес, инновации, предприятия туристической индустрии, бизнес.

INNOVATIVE COMPUTER TECHNOLOGIES IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Lychagina D.N.

Scientific supervisor: Grigorieva N.S.

Abstract: The hotel business is one of the most promising and rapidly developing sectors of the world economy. The use of various innovative technologies in the field of hotel business is a key point in managing the competitiveness of enterprises. The article presents an analysis of modern innovative trends in the global hotel market. The main directions are considered to be the development and application of information technologies. The possibilities of widespread use of artificial intelligence and robotics in the future of the hospitality industry are being studied.

Keywords: computer technologies, hospitality, hotel business, innovations, tourism industry enterprises, business.

Туризм прогрессивно развивающаяся отрасль Российской экономики. В ней задействовано около 500 тысяч человек. Из сведений Всемирной

туристской организации, наша страна занимает одно из лидирующих мест в мире в сфере международного туризма. Вклад туризма в ВВП России составляет около 4%. Прогресс в индустрии гостеприимства осуществляет развитие в других отраслях и видов деятельности. На конкурентоспособность гостиницы оказывает влияние довольно большое количество факторов, из них можно выделить - местоположение, номерной фонд, звездность, инфраструктура [1], логистическое оснащение [2], стоимость, наличие достопримечательностей недалеко от отеля. Но в последнее время данные факторы не определяют успех гостиничного бизнеса. Чтобы по-настоящему сохранить и укрепить свои позиции, отелю всегда нужны новые и уникальные идеи [3]. Именно конкуренция является тем самым стимулом для появления новых решений, и, по сути, конкуренция определяет направления действия производителей гостиничных услуг. Чтобы работать в условиях жесткой конкуренции, следует придерживаться принципа актуальности «завтрашнего дня», идти на шаг вперед от конкурентов.

Для того, чтобы добиться коммерческого успеха в новых условиях всеобщей цифровизации экономики, необходимо разработать инновационные информационные технологии, которые будут содержательными и удобными для пользователя. В основе цифровых изменений различных сфер экономики положены технологии: искусственный интеллект, системы распределённого реестра (блокчейн), новые производственные технологии, робототехника, сенсорика, виртуальная и дополненная реальности, облака, мобильные сервисы, аналитика больших данных, высоконагруженные системы.

Основными задачами программы развития цифровой экономики в России до 2024 года являются: обеспечение быстрого доступа в интернет, «умные города» и автоматизированные системы принятия государственных решений. Многие российские компании, такие как Сбербанк и Яндекс, используют в своей работе системы искусственного интеллекта (ИИ),

поскольку внедрение таких технологий позволяет повысить производительность и оптимизировать рабочий процесс [4].

Преимуществом для бизнеса станет подключение к процессу всеобщей оцифровки. Умение использовать технологию больших данных - один из важнейших аспектов успешного бизнеса. В настоящее время гостиничная индустрия активно использует и развивает различные информационные технологии: информационные терминалы и 3D-модули-приложения для самостоятельной регистрации и заселения гостей в аэропортах и гостиничных залах; мобильные приложения, которые позволяют гостям самостоятельно регистрироваться в отеле и выезжать из него, бронировать дополнительные услуги, а также получать доступ в номер без ключа с помощью мобильного телефона и многие другие функции [5].

В настоящее время основным нововведением в области электронных систем управления является интернет-технология, при которой пользователь получает прямой доступ к веб-сервису и может получить всю информацию о своем отеле в сети. На российском рынке такими системами являются Opera Fidelio и Eritome PMS.

В настоящее время менеджеру отеля необходимо видеть работу бизнеса онлайн, чтобы быстро решать проблемы. И для этого были созданы специальные программы. Например, панель инструментов Eritome PMS позволяет просматривать отели как на ладони, узнавать наличие номеров, основные показатели эффективности отелей и сравнивать текущие и бюджетные показатели. Информация обновляется в режиме реального времени.

Системы управления гостиницами (HMS - системы управления гостиницами) относятся к классу специального программного обеспечения, называемого PMS (property management systems - системы управления недвижимостью). Она включает в себя программы, разработанные для других гостиничных предприятий (ресторанов, баров, спортивных и развлекательных заведений и т.д.), а также системы управления магазинами,

складами, государственными учреждениями и т.д. Гостиничные системы позволяют автоматизировать все этапы обслуживания клиентов, начиная с бронирования билетов, оплаты и заканчивая окончательным расчетом, а также основные бизнес-процессы от работы горничных до организации отчетности перед компанией. Кроме того, они обеспечивают управление всеми гостиничными услугами и системами, доступными в номере. Кроме того, HMS взаимодействует с различными внешними системами, которые управляют гостиничными удобствами и предоставляют дополнительные услуги гостям.

Внедрение технологий искусственного интеллекта и робототехники - самая важная тенденция в последнее время в сфере гостеприимства. Сейчас использование роботов в отеле — это своего рода нововведение, но вскоре ИИ начнут использовать повсеместно.

Например, промышленные роботы активно используются в Японии: в отеле Crowne Plaza Narita есть робот Panasonic HOSPI. Он разносит гостям напитки и сообщает время отбытия самолётов и поездов. Робот может разговаривать на трех языках: японском, китайском и английском. Он общается с гостями с помощью отображаемых текстовых сообщений. Датчики, встроенные в корпус робота, позволяют ему избегать препятствий. Другой робот, используемый в отеле Crowne Plaza в Сан-Хосе, Dash, принимает заказы клиентов и доставляет их в номера за считанные минуты.

К 2060 году роботы-дворецкие широко распространятся по всему миру, а технологии дополненной реальности будут использоваться в отелях будущего. Работникам отеля не грозит массовая безработица, ведь с помощью ИИ можно будет сократить расходы и улучшить работу отеля, а именно освободить персонал от рутины и выполнения мелких задач. В будущем гостиничные компании смогут использовать искусственный интеллект для точного прогнозирования требований клиентов.

Также стоит отметить перспективные направления в гостиничном бизнесе с практикой общения с использованием чат-ботов. Сейчас

мобильные чат-приложения очень удобны, они позволяют общаться с гостями в режиме реального времени. Текстовые сообщения помогают преодолеть языковой барьер. Разработка интерфейсов, веб-сайтов и приложений для облегчения поиска и бронирования отелей является еще одной важной областью.

Но внедрение инновационных технологий также создает препятствия. Такие как стоимость самой инновационной разработки, необходимость адаптации компании в целом, сотрудников к ней. Не все владельцы отелей захотят пользоваться новыми разработкими. Это будет долгий процесс внедрения новых компьютерных технологий в массовое использование среди владельцев гостиничного бизнеса.

Таким образом, инновации в индустрии гостеприимства набирают обороты, поскольку достижения в области инновационных информационных технологий привели к проектам, которые впоследствии открывают огромные возможности в секторе гостиничных услуг. Одной из наиболее актуальных областей, стоящих перед гостиничной индустрией, является развитие компьютерных инноваций, включая интернет-технологии. Прогрессивное развитие в индустрии гостеприимства возможно с помощью технологий искусственного интеллекта, машинного обучения, BigData. Кроме того, мы не должны упускать из виду огромный потенциал использования технологий искусственного интеллекта для анализа и прогнозирования поведения потребителей. Индустрия гостеприимства сталкивается с двумя очень важными задачами: получить максимальную прибыль и завоевать клиента, сделав его постоянным гостем. Эти цели не могут быть достигнуты без инновационных решений. Борьба за каждого гостя, особенно в условиях жесткой конкуренции, требует от отелей преобразования как технологий, так и сознания.

Библиографический список

1. Григорьева Н.С., Шевердина И.В. Ключевые параметры поддержки развития делового туризма в Ростовской области // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2018. – Т. 4. – № 1. – С. 22-26.

2. Григорьева Н.С. Проблемы и перспективы развития сферы туризма в условиях цифровой экономики // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2019. – Т. 5. – № 2. – С. 47-52.