

*Хушит Бислан Анзаурович*

студент

*Анисимова Виктория Викторовна*

канд. геогр. наук, доцент, доцент

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

г. Краснодар, Краснодарский край

DOI 10.31483/r-104793

## **ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ**

*Аннотация:* в статье рассмотрен вопрос внедрения инновационных технологий в гостиничной индустрии. Авторами отмечена актуальность таких продуктов для комфорта и безопасности гостей.

*Ключевые слова:* инновационные технологии, гостиничная индустрия, гостиничный бизнес, внедрение технологий.

Гостиничный бизнес и сама индустрия в целом быстро развивается, но в то же время, в стандартные услуги отеля можно внедрять инновационные технологии для, повышение уникальности в самих гостиницах. Такой подход к бизнесу необходим в XXI в. Современные технологии – важная составляющая современной повседневной жизни. С помощью них современное общество стало намного продуктивнее работать и внедрять свои идеи за счет экономии времени и сил [2].

На сегодняшний день существует множество технологий, способных облегчить жизнь гостям и персоналу. Ведь тенденция на разработку разнообразных технологий, мобильных приложений и т. д., постоянно растет. Такой подход побуждает на создание новых рабочих мест и даст возможность удерживать российских программистов и инженеров на территории страны.

Конечно же, технологии в гостиницах уже выходят за рамки обычных телевизоров и телефонов в номерном фонде. Однако, к сожалению, современные гостиницы не так часто уделяют время и затрачивают ресурсы на подобную стратегию бизнеса. Однако существуют ряд причин, с помощью которых инновации упростят функционирование предприятий и значительно улучшат их развитие.

По данным Hospitality Technology приоритетом гостиничных предприятий является защита данных во время оплаты услуг с направлением расходов в 62%, что отражено на рис. 1. Однако в то время следует уделить должное внимание в процедуре регистрации гостя и мобильным технологиям.

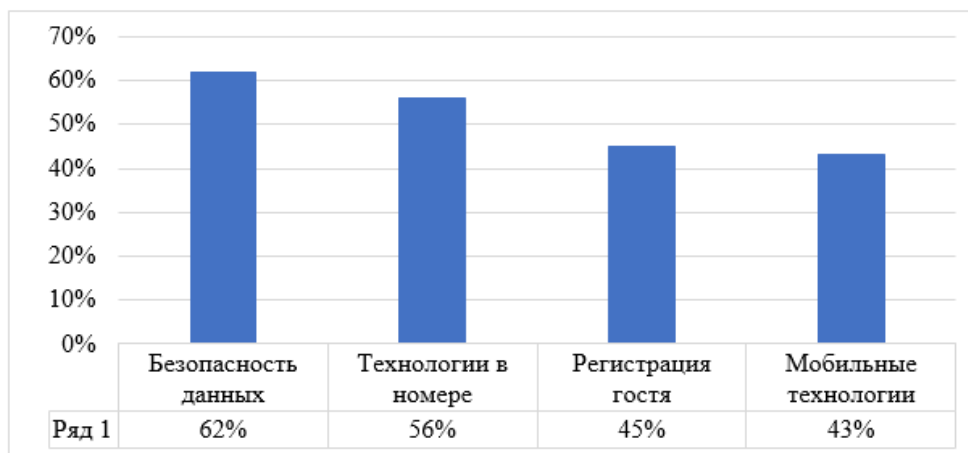


Рис. 1. Приоритеты гостиничных предприятий в использовании цифровых технологий [1]

Пожалуй, наиболее актуальными и одними из самых перспективных направлений в технологиях для гостиничного бизнеса могут быть «Чат-боты». Они уже входят в стандартную модель для ориентировки клиентов по подаче услуги в онлайн сервисов и многочисленных компаний. Их создание не требует каких-то сложных усилий, достаточно внедрить эту технологии уже в существующих на рынке мессенджеров таких как: WhatsApp, Telegram и т. д., или же на веб-сайт гостиницы.

«Чат-боты» моментально генерируют ответы на популярные запросы и проблемы клиентов, что значительно снимет нагрузку на сотрудников отеля, ведь программа работает круглосуточно и одновременно может обрабатывать тысячи заявок. К тому же, эту технологию будет уместно применять также и для иностранных гостей, ведь ее можно настраивать на разные языки и полностью адаптировать на иностранного гостя.

Использование «Чат-ботов» также поможет повысить коэффициент конверсии за счет получения сведений о привычках и предпочтениях клиентов

гостиницы. Как правило, после получения данных, гостиница сможет предоставлять персональные рекомендации клиентам.

Не так давно стала развиваться технология VR, но уже сейчас подобные инновации можно рассмотреть для внедрения в гостиничный продукт. Виртуальная реальность – это отличный маркетинговый инструмент, который помогает повысить уровень охвата клиентов. Гости будут понимать, что их ждет во время проживания в гостинице. Видео в 360° будет идеальным началом для знакомства с гостиницей. Потенциальные клиенты смогут поучаствовать в виртуальной экскурсии и познакомиться с оформлением номерного фонда и самого отеля. Для такого рода ознакомления не требуется шлем виртуальной реальности. Достаточно просто выложить видео на площадку «YouTube» или на веб-сайт отеля. Гости смогут без каких-либо трудностей ознакомиться с гостиницей используя лишь мобильные устройства, планшеты или же персональные компьютеры. Технология VR имеет большой потенциал для продвижения туристических направлений из-за захватывающих ощущений, которые она может предложить, и ее способности передавать эмоции от удаленного места или опыта.

Внедрение инноваций могут служить не только для привлечения гостей, но и для экономии затрат на энергию. К примеру, компании, предоставляющие технологию «Smart home», могут способствовать установке системы управления энергопотребления. Такие виды систем используют алгоритмы машинного обучения и подсказывают пиковые нагрузки энергии. В перспективе, в местах общего пользования персонала, можно будет значительно экономить энергию, особенно в ночное время суток.

К тому же, важно понимать, что такая система предусматривает и отдельный пульт или же мобильное приложение, с помощью которого гость сможет самостоятельно контролировать электронику в своем номере и задавать определенные параметры по своему усмотрению. Такой подход, придаст нечто новое в проживании гостиницы и плодотворно скажется на экономии ресурсов.

На этом возможности технологии «Smart home» не заканчиваются. Умные колонки с голосовым помощником таких как: «Яндекс.Станция» и «Apple

HomePod», могут отлично служить гостям во время пребывания в номере гостиницы. С помощью голосовых команд умная колонка сможет напомнить о расписании дня, заказать такси, сообщить о пробках – в общем, избавит от рутинных и мелких задач.

Технология «Smart home» является необходимой концепцией гостиниц, поскольку она может значительно улучшить качество обслуживания клиентов и их проживание в отеле.

Далее хотелось бы рассмотреть такую инициативу как разработка фирменного приложения гостиницы для мобильных устройств на таких площадках как: AppStore и GooglePlay. Разработка приложения не будет труднее чем создание того же веб-сайта, однако людям в современном мире стало намного привычнее, когда вся информация находится в телефоне.

Более того, смартфоны уже несколько лет заменяют пластиковые карты. Гостям, можно предложить возможность, открывать дверь своего номера с помощью мобильного приложения. Возможность открывать дверь без ключа или электронной карты, напрямую повлияет на оценку удовлетворенности. Ведь по данным Mobile Key, 46% гостей отелей считают, что возможность входа в номер без ключа, должна являться обязательным атрибутом сервиса гостиниц. Фактически, вход в номер с помощью мобильного устройства становится ожидаемой частью клиентов.

Также, имеются перспективы по возможности созданию учетной записи уже в самом мобильном приложении, где гость сможет зарегистрироваться и получать бонусы для оплаты услуг в гостинице. Хорошей идеей к учетной записи, было бы добавление в приложении вкладки «Новости», где будут проходить акции, скидки и информация о новейших продуктах отеля. Клиенту, таким способом, можно предоставить разнообразные услуги отеля в качестве ненадоедливой рекламы. Это отличный способ восстановить связь, напомнить о времени пребывания гостям после поездки с помощью push-уведомлений.

Исходя из перечисленных предложений, преимуществом такого подхода является то, что гость, имея подобное приложение на своем смартфоне, будет

постоянно вспоминать гостиницу в котором он отдыхал и скорее всего, примет ее на вооружение и в дальнейших отпусках/поездках.

С внедрением технологий нельзя забывать о таком важном факторе как кибербезопасность. Гостиничные предприятия могут подвергаться постоянному риску исходя из роста цифровизации в современный бизнес. Многие гостиничные предприятия постоянно сталкиваются с угрозами безопасности из-за различных факторов. Отсутствие должного внимания такому, жизненно важному аспекту бизнеса, может повлечь за собой ряд крупных проблем, например:

- 1) потери данных клиентов;
- 2) вредоносные программы;
- 3) вирусы-вымогатели;
- 4) разнообразные виды интернет-мошенничества.

Так в 2018 г., крупная гостиничная сеть Marriott, подверглась атаке, произошла утечка данных около 500 млн гостей. Компания заявила, что после несанкционированного доступа, были скомпрометированы данные, касающиеся имен гостей, номера телефонов, информации о проживании и т. д.

На сегодняшний день существуют разнообразные системы по управлению гостиничным продуктом, которые предлагают сложные протоколы безопасности. Работа с подобными системами дают многоуровневую безопасность, защиту данных, защиту конфиденциальности и безопасные транзакции по оплате услуг. Однако с ростом технологических инноваций, которые поступают на рынок, нужно быть максимально бдительным на счет кибербезопасности, соблюдать все правила конфиденциальности, регулярно обновлять программное обеспечение и правильно обращаться с личной информацией [3].

Гостиничные предприятия должны быть готовы к адаптации, чтобы оставаться конкурентоспособными на постоянно меняющемся рынке индустрии гостеприимства. Технологии помогут обеспечить современное обслуживание гостям, увеличить доход предприятий, сэкономить средства и повысить уровень удержание клиентов.

Таким образом, внедрение инновационных технологий в гостиничный бизнес имеет основополагающее значение для повышения качества предоставляемых услуг. Они развивают всю гостиничную индустрию в целом, позволяя работать намного эффективнее и делая отдых более запоминающимся.

### ***Список литературы***

1. Hospitality Tech: медиаресурс о технологиях гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://hospitalitytech.com>
2. Клименков А.Н. Информационные технологии в менеджменте: учебное пособие / А.Н. Клименков. – М.: РУТ (МИИТ), 2019. – 96 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/175689>
3. Концевич Г.Е. Реализация инновационных технологий в гостиничном бизнесе / Г.Е. Концевич, Е.В. Цакоева // Инноватика: современные технологии модернизации общества: материалы II Региональной конференции, Пятигорск, 26–27 октября 2020 г. – Пятигорск: Пятигорский государственный университет, 2020. – С. 52–58.