

Научный руководитель:

© 2023 Алексушин Глеб Владимирович, д. и. н.,
Самарский государственный экономический университет
© 2023 Aleksushin Gleb Vladimirovich, Doctor of History,
Professor of the Department of Commerce, Service and Tourism,
Samara State University of Economics

© 2023 Оганесян Вардан Араевич, Студент,
Самарский государственный экономический университет
© 2023 Oganesyanyan Vardan Araevich, Student,
Samara State University of Economics

**РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАЗВИТИИ
СОВРЕМЕННОГО ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА
THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN THE DEVELOPMENT
OF MODERN HOTEL BUSINESS**

Аннотация. Рассмотрено повышение роли информационных технологий в повышении конкурентоспособности предприятий гостиничной сферы. Изучены возможности использования новейших достижений ИТ-разработок в привлечении клиентов в гостиничном бизнесе. Проанализирован опыт зарубежных отелей мирового класса. Предложены пути использования новинок информационных технологий, которые могут быть внедрены отелем любого класса в нашей стране.

Abstract. The article deals with increasing the role of information technology in enhancing the competitiveness of enterprises in the hospitality industry. The possibilities of using the latest achievements of IT developments in attracting customers in the hotel business are considered. The article describes the experience of world-class foreign hotels. Also ways of using the novelties of information technology that can be implemented by any class hotel in our country have been suggested.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, информационные технологии, гостиничный бизнес, роботизация, цифровые голосовые помощники, инновация.

Keywords: hospitality industry, information technology, booking, robotization, digital voice assistants, virtual tour.

Весьма проблематично представлять современную жизнь без информационных технологий. Компьютерные системы охраняют наши дома, фабрики, средства размещения и так далее. Всевозможные программы, системы управления упрощают также организацию гостиничного комплекса: от системы бронирования до различных технологических процессов.

В индустрии гостеприимства применяется очень много компьютерных технологий. Например, это касается глобальных систем резервирования, систем мультимедиа, SmartCards, ИС управления и так далее. Представленные выше информационные технологии применяются с разной интенсивностью, имеют неодинаковое распространение [2].

Прикладное программное обеспечение позволяет оптимизировать процессы в гостиничном бизнесе и превратить их в электронные, эффективно перерабатывать большие объемы информации в автоматическом режиме; систематизировать, обрабатывать и своевременно предоставлять ее по запросу пользователя.



Во-первых, это касается информации о бронировании гостиничных номеров, заполняемости номерного фонда (по времени и видам номеров), о статусе вселения и выселения; информации касающейся вопросов координации взаимодействий всех служб (управления номерным фондом, питанием, технической, финансовой, маркетинговой, кадровой и других служб); заданий для персонала, учета произведенных работ и множества другой.

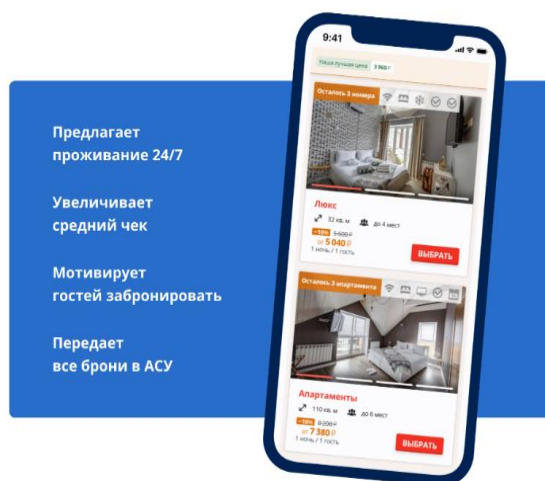
Во-вторых, туристские гостиничные предприятия применяют в работе информационные системы и технологии по автоматизации. Особенно важными за последнее время стали технологии по электронной коммерции, продвижения услуг гостиничных предприятий через интернет. Инновационная деятельность гостиничных предприятий базируется на последовательном, грамотном внедрении информационных передовых технологий [3].

В-третьих, за счет цифровизации в любой гостинице можно создать единую ИС, посредством которой в дальнейшем будет организована, скоординирована работа всех служб для управления ими. Обычно такая система составляется взаимосвязанными между собой программными средствами, которые вместе обеспечивают автоматизацию.

Для более высокой эффективности работы в отделе бронирования и резервирования используются специальные программы, которые позволяют осуществлять контроль над номерным фондом. Благодаря таким программам значительно снижается время на распределение клиентов по номерам, распределением цен и т.д. Повышая точность и оперативность, конфигурация компьютерных систем по работе с гостями распределяется под сферу предприятия, будь то гостиница, мотель и т.д. Такие программы объединяются модулями.

Модуль – это группа программ, которая относится к определенной процедуре работы гостиничного предприятия (резервирование, распределение, подсчет и т.д.) Один из основных модулей – это «Бронирование». Модуль «Бронирование» («Резервирование») создан для выполнения функции бронирования, и работает в режиме подтверждение /отказ с привязкой ко времени.

Модуль онлайн-бронирования TravelLine



Этот модуль позволяет быстро обрабатывать информацию о службе приема заказов, и делать прогнозы в соответствии с запросами клиентов, вовремя готовить комнаты и также составлять отчеты и прочее. Заказы на резервирование принимаются через центральную систему или от самого клиента. Эти заказы моментально обрабатываются и номер может быть зарезервирован даже до того момента как сотрудник закончит разговор по телефону. Модуль



резервирование позволяет четко и быстро, отвечать на телефонные звонки, с заявками на размещение. Модуль позволяет значительно сокращать бумажную и канцелярскую работу.

Инновационные технологии являются одними из самых привлекательных факторов для современных постояльцев, а уровень безопасности зачастую становится решающим и определяющим фактором при выборе места отдыха или временного поселения. Конечно, на любом гостиничном предприятии работает служба охраны, но также применяется система видео наблюдения, различные датчики движения, металлоискатели и прочее оборудование.

Сегодня гости могут забронировать столик или сразу же связаться с представителем отеля с помощью специальных голосовых приложений. Amazon Alexa, Google Home, Apple Siri и Microsoft Cortana доминируют на рынке цифровых голосовых помощников. Microsoft утверждает, что путешественники в Великобритании все чаще ищут варианты жилья с помощью своего цифрового помощника Cortana на мобильных устройствах, при этом количество поисковых запросов по отелям увеличилось на 34,3% по сравнению с прошлым годом, а количество запросов на авиабилеты – на 27,7% [2].



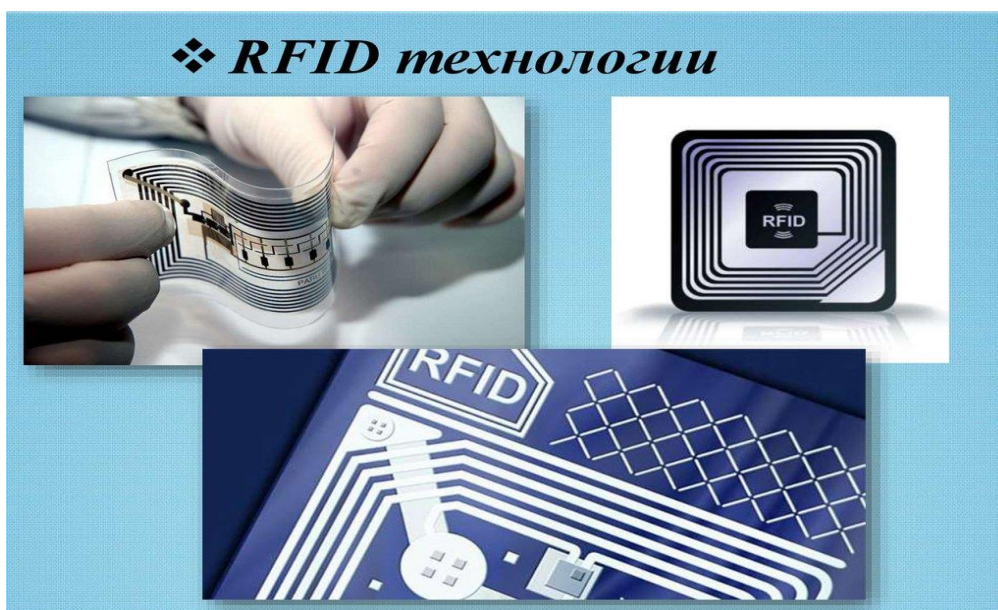
В будущем скорость внедрения голосового поиска и цифровых голосовых помощников будет расти еще быстрее.

Сайт Amazon представил специальную версию голосового помощника для отелей - Alexa for Hospitality, в которой доступна актуальная информация в гостиницах Marriott. Для реализации голосового помощника используются умные колонки Echo, которые расположены в каждой комнате.



В настоящее время биометрия уже может идентифицировать и подтверждать личность потребителя. Возможна оплата с использованием биометрии без карты. Аналитики прогнозируют, что в ближайшие годы международный рынок биометрических решений для гостиничного сектора будет расти в геометрической прогрессии. Так, в Испании в отеле Ushuaia Ibiza Beach была внедрена система оплаты по отпечаткам пальцев [3].

Все больше отелей отказываются от традиционных ключей от номеров к использованию технологии RFID с помощью гостевых браслетов. Технология популярна на курортах, таких как Disney World и Great Wolf Lodge. Вместо того, чтобы носить с собой ключ от номера, гостям выдают браслет с информацией об их номере, кредитной картой и билетами, которые можно сканировать, чтобы получить доступ к своим комнатам, а также произвести платеж при необходимости [1].



Информационные технологии развиваются быстрыми темпами, что напрямую влияет на гостиничный бизнес, меняет технологии его управления, повышает эффективность предприятий и предоставляет уникальные возможности для поддержания конкурентоспособности за счет внедрения инноваций в деятельность компаний.

Сегодня процесс цифровизации экономики в мире оказывает существенное влияние на индустрию гостеприимства. Большая часть этой деятельности прямо или косвенно зависит от технологий, что делает ИТ более важными для работы отелей и обслуживания гостей, чем когда-либо. Современное время в гостиничной индустрии переходит на новый уровень использования роботов. Это самая модная и увлекательная тенденция в развитии гостиничной индустрии. С использованием данной тенденции работа стала осуществляться в режиме 24/7.

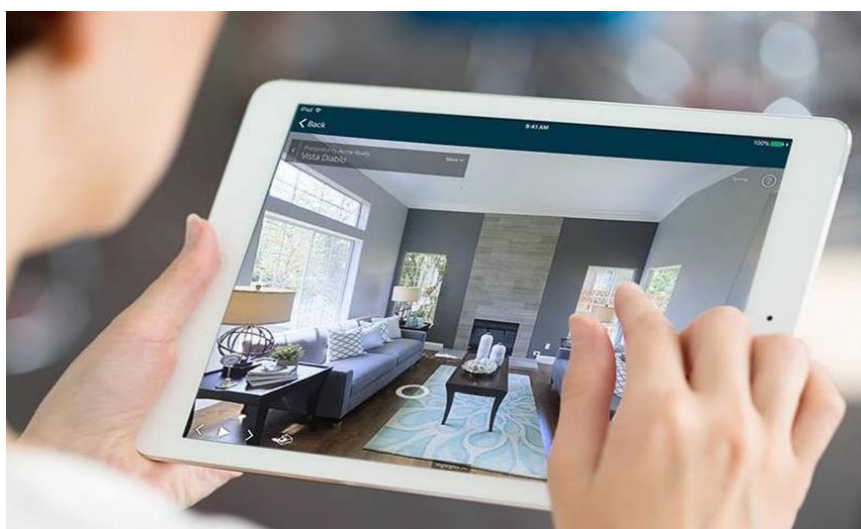
Эти роботы могут помочь в уборке, перевозке багажа и обслуживании номеров. Так, например, отель Непп-па, расположенный в Нагасаки, Япония, стал первым в мире отелем, полностью укомплектованным роботами. Япония как страна очень технологична, использование роботов в этом отеле повсеместно приводит к оптимизации данной сферы бизнеса.





Спектр программ автоматизации весьма широк. К наиболее популярным информационным системам, используемым в гостиничной деятельности, можно отнести: ECVI, R-keeper. В настоящее время на информационном рынке представлено множество специализированных автоматизированных систем управления гостиничными предприятиями. Среди систем управления гостиницами (PMS) можно выделить Vnovo PMS, Travelline: WebPMS, HMS OtelMS, Контур.Отель, 1С:БИТ. Отель 8. Особую актуальность имеет задача использования программных комплексов, интегрированных с глобальными системами бронирования, поскольку существенно расширяет географию пользователей.

Для повышения эффективной деятельности отеля можно предложить разработку виртуального тура по гостинице – это новая технология визуального представления заведения гостиничного хозяйства. Основу виртуальных туров составляют сферические панорамы, которые, в отличие от обычной фотографии, позволяют зрителю (потенциальному посетителю) проникнуть внутрь изображенного объекта.



Зритель может детально рассмотреть всю окружающую обстановку, изучить особенности интерьера и т. д. Постепенно панорамная фотография также и в нашей стране приобретает все большую популярность.

Виртуальный тур-презентация позволяет посетителю (гостю) полностью охватить все помещение. Осмотреть внутреннюю планировку, изучить расположение помещений, окон и дверей, приближать или отдалять изображение, разворачивать в другую сторону. Это создает эффект полного присутствия в помещении. Использование 3D панорам обязательно выделяют сайт отеля среди ряда других, создаст репутацию компании, которая заботится о своих клиентах, экономя их личное время. Просмотр заведения через Интернет является отличным маркетинговым ходом по привлечению посетителей в заведение гостиничного хозяйства.

Также можно предложить повышение рекламной деятельности посредством съемки VR-фильмов о деятельности гостиницы и размещения их на YouTube-канале. Сейчас, когда границы между физическим и виртуальным миром все больше стираются, виртуальная реальность (VR) становится интересным и перспективным маркетинговым инструментом для туристической отрасли.



Съемка VR-фильмов о деятельности гостиницы и размещение их на YouTube-канале позволяет реализовать цель дальнейшего развития и тестирования инструментов digital-каналов коммуникации с гостями гостиницы.

Таким образом, информационные технологии в сфере гостеприимства активно развиваются и помогают извлечь большую прибыль, обеспечить эффективное обслуживание клиентов. Информационные технологии сыграли важную роль в индустрии гостеприимства и туризма за последнее десятилетие. Технологии помогли снизить затраты, повысить операционную эффективность, а также улучшить качество услуг и качество обслуживания клиентов. Особую актуальность реализация новых технологий имела в условиях кризиса, вызванного пандемией новой коронавирусной инфекции Covid-19, когда борьба за каждого клиента требовала особых усилий.



Список литературы:

1. Алексушин Г. В. Технические и технологические инновации в гостиничном бизнесе / Г. В. Алексушин, А. А. Карясова / Приоритетные направления и проблемы развития внутреннего и международного туризма. Материалы VI Международной научно-практической конференции. Симферополь: «Издательство Типография «Ариал», 2021. - С. 54-57.
2. Леер, А. А. Современные информационные технологии в гостиничной сфере / А. А. Леер // Сервису и туризму - инновационное развитие : Материалы XII международной научно-практической конференции/ Отв. редактор Т.С. Комиссарова. – СПб: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2020. – С. 68-71.
3. Мулянова, Ю. Н. Влияние информационных технологий на развитие гостиничного бизнеса / Ю. Н. Мулянова, А. Г. Матюх, Д. А. Замотайлова // Цифровизация экономики: направления, методы, инструменты : Сборник материалов II всероссийской научно-практической конференции. – Краснодар: КГАУ им. И.Т. Трубилина, 2020. – С. 482-485.
4. Поддубный, Д. А. Влияние информационных технологий на развитие гостиничного бизнеса / Д. А. Поддубный // Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию. – 2023. – № 1. – С. 329-337.
5. Смирнова, А. С. Информационные технологии в гостиничном бизнесе / А. С. Смирнова // Вестник Приамурского государственного университета им. Шолом-Алейхема. – 2021. – № 4(45). – С. 40-47.
6. Степанова, Д. Д. Роль информационных технологий в гостиничной индустрии / Д. Д. Степанова, А. В. Федорцов // Тезисы докладов XLIX научной конференции студентов и молодых ученых вузов ЮФО. Том Часть 3. – Краснодар: ФГБОУ ВО КГУФКСиТ, 2022. – с. 213-215. – edn fuiahm.

