

СТРАТЕГИИ И ИННОВАЦИИ

УДК 640.41:004.896 JEL O32

DOI 10.26425/1816-4277-2018-5-33-36

Калугина Анна Николаевнамагистрант, ФГБОУ ВО
«Государственный университет
управления», г. Москва*e-mail:* nnakalugina2310@gmail.com**Макшанова Юлия Владимировна**магистрант, ФГБОУ ВО
«Государственный университет
управления», г. Москва*e-mail:* Maksahanova_Julia@bk.ru**Рогова Ирина Александровна**канд. экон. наук, ФГБОУ ВО
«Государственный университет
управления», г. Москва*e-mail:* 6296235@mail.ru**Kalugina Anna**Graduate student, State University
of Management, Moscow*e-mail:* annakalugina2310@gmail.com**Makshanova Yulia**Graduate student, State University
of Management, Moscow*e-mail:* Maksahanova_Julia@bk.ru**Rogova Irina**Candidate of Economic Sciences,
State University of Management,
Moscow*e-mail:* 6296235@mail.ru

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИННОВАЦИОННЫХ КОМПЬЮТЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

Аннотация. Гостиничный бизнес – одна из наиболее перспективных и стремительно развивающихся отраслей мировой экономики. Применение различных инновационных технологий в области гостиничной индустрии – ключевой момент управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия. В статье приведен анализ современных инновационных тенденций мирового рынка гостиничной индустрии. Рассмотрены основные направления развития и применения информационных технологий в гостиничном бизнесе. Исследованы возможности широкого использования искусственного интеллекта и робототехники в будущем индустрии гостеприимства.

Ключевые слова: гостиничная индустрия, конкурентоспособность, тенденции развития, инновационные технологии, информационные технологии, искусственный интеллект, мобильные приложения.

PROSPECTS OF INNOVATIVE COMPUTER TECHNOLOGIES DEVELOPMENT IN HOSPITALITY INDUSTRY

Abstract. Hospitality industry is one of the most prospective rapidly developing industries of the world economy. Application of various innovative technologies in the sphere of hospitality is the key element in competitive management of a hotel enterprise. The article analyses modern innovation tendencies in the global market of hospitality management. The main trends of information technologies development and application are examined. Prospects of wide application of artificial intelligence and robotronics in the future of hospitality industry are considered.

Keywords: hospitality industry, competitiveness, development tendencies, innovative technologies, information technologies, artificial intelligence, mobile applications.

Гостиничная индустрия – одна из наиболее перспективных и быстро развивающихся отраслей, на долю которой приходится около 6 % мирового валового национального продукта (ВВП) и 5 % перечисляемых налоговых поступлений. Развитие гостиничной индустрии активно стимулирует развитие других отраслей и направлений деятельности: международного бизнеса, транспортной индустрии, торговли, информационных технологий, строительства, сельского хозяйства, сферы услуг в области красоты и здоровья, производство товаров народного потребления, развития технологий в области экологии и безопасности, инновационной сферы и многих других [3].

Огромное количество различных факторов оказывает влияние на конкурентоспособность гостиницы, среди них – расположение, номерной фонд, звездность, инфраструктура, материально-техническое оснащение, стоимость номера, наличие достопримечательностей рядом с отелем и другие. Однако данные факторы не являются в наши дни определяющими составными успеха гостиничного предприятия. Для реального сохранения и укрепления своих позиций гостинице всегда нужны новые, уникальные идеи. Именно конкуренция есть тот самый стимул для появления свежих идей, а также, в основном, конкуренция регулирует решения и действия производителей гостиничных услуг. Для работы в условиях жесткой конкуренции стоит придерживаться главного принципа: то, что было придумано вчера, сегодня уже не актуально [2].

Информационные технологии имеют огромное значение практически для всех сфер экономики. Уже сейчас эти технологии вошли в наш мир и нашли широкое распространение в гостиничной индустрии, а рынок искусственного интеллекта растет с каждым годом. Для того, чтобы быть коммерчески успешными в новых условиях всеобщей цифровизации экономики, необходимо разрабатывать такие инновационные компьютерные технологии, которые будут значимы и удобны для потребителя. В основе цифровых изменений различных сфер экономики положены технологии: облака, мобильные сервисы, аналитика больших данных, высоконагруженные системы.

По данным международной компании Markets and Markets к 2020 г. рынок искусственного интеллекта возрастет до 5 млрд долл. США за счет применения инновационных компьютерных технологий и распознавания естественного языка в рекламе, торговле, финансах. К основным целям, которые заложены в программу развития цифровой экономики в России до 2024 г. относят: обеспечение быстрого доступа в Интернет, «умные города» и автоматизированная система принятия государственных решений. Российский бизнес также становится частью рынка искусственного интеллекта. Множество российских компаний таких как Сбербанк, Яндекс, Телеграм используют в своей работе системы искусственного интеллект (далее – ИИ), так как внедрение таких технологий позволяет увеличить производительность труда и оптимизировать рабочий процесс. Однако объем данных по всему миру с каждым годом увеличивается, поэтому становится необходимо создавать новые распределительные системы и более мощные сервера для защиты важной информации [5].

Сегодня человек связан с множеством digital-каналов: гаджеты, мобильные приложения, сайты. И преимущество в бизнесе получит та компания, которая быстро подключится к процессу всеобщей цифровизации. Множество цифровых каналов и способов связи пользователя с компаний или брендом позволяют собирать и изучать огромное количество данных о предпочтениях клиентов. Умение оперировать технологиями BigData становятся одними из самых необходимых аспектов успешного бизнеса [1].

На сегодняшний день гостиничная индустрия активно использует и развивает различные информационные технологии (далее – ИТ): информационные терминалы и 3D-модули-приложения для самостоятельной регистрации и заселения гостей в аэропортах и лобби гостиниц (Модуль Логус); применение ИТ и информационных приложений для мобильных телефонов, которые позволяют гостю самостоятельно провести регистрацию въезда и выписки из гостиницы, бронирование дополнительных услуг, а также доступ в номер без ключа с помощью мобильного телефона и многие другие функции.

Рассмотрим основные тенденции развития гостиничного бизнеса, сформированные инновационными компьютерными технологиями, которые будут востребованы до 2021 г. Внедрение технологий ИИ и робототехники является самым главным трендом в последнее время для гостиничного бизнеса. Стоит прояснить, что ИИ – это интеллектуальные машины и компьютерные программы, способные разумно мыслить и выполнять творческие задачи. Как сказал действующий президент РФ В. В. Путин: «Искусственный интеллект – это будущее России и всего человечества и тот, кто завоюет лидерские позиции в данной сфере, сможет заполучить и международное лидерство» [6].

Сейчас применение роботов в гостинице является своего рода ноу-хау. Например, промышленных роботов активно применяют в Японии: в отеле Crowne Plaza Narita робот HOSPI от Panasonic разносит охлажденную воду для посетителей и сообщает расписание транспорта до аэропорта. Робот владеет тремя языками: японским, китайским и английским. Он общается с гостями с помощью текстовых сообщений, выводимых на дисплей. Датчики, встроенные корпус робота, позволяют ему избегать препятствий. Роботов планируется направить также на пыльную работу: убирать грязную посуду. Еще один робот, используемый в отеле Crowne Plaza в Сан-Хосе, – Dash принимает заказы от постояльцев и в течение нескольких минут доставляет их к номерам.

В одном из сингапурских отелей робот Aura доставляет заказы в номер, например, туалетные принадлежности, бутилированную воду и еду. В американском отеле Yotel, расположенном в Нью-Йорке, постояльцев встречает робот-носильщик Yobot. Он не только доносит багаж до номера, но и может самостоятельно уложить его в камеру хранения. Сенсорные дисплеи позволяют гостю вызвать персонал по какому-либо вопросу или желанию, а датчики движения – избежать препятствий.

К 2060 г. в мире широкое распространение получают роботы-дворецкие, а в гостиницах будущего станет использоваться технология дополненной реальности. Роботы не грозят массовой безработицей в индустрии гостеприимства, однако с помощью них удастся сократить расходы и улучшить функционирование гостиницы,

а именно освободить персонал от рутины и выполнения мелких задач. В дальнейшем гостиничные предприятия будут использовать ИИ для того, чтобы с высокой точностью предугадывать, в чем именно нуждаются гости [4].

Также стоит отметить перспективные направления в гостиничном бизнесе с практикой общения с помощью чат-ботов. Теперь мобильные приложения для чата являются высоконагруженными и бесперебойными, они позволяют общаться сотрудникам гостиниц с клиентами в режиме реального времени. Текстовые сообщения помогают преодолеть языковой барьер.

Развитие интерфейсов, сайтов и приложений для облегчения поиска, и бронирования гостиниц является еще одним из главных направлений. Так, в 2016 г. появился сервис Airbnb, который сегодня является более популярным, чем классические отели. Это оправдано тем, что на сайте легко найти уникальное жилье, пообщаться тут же с хозяевами и получить незабываемое размещение. Создание таких понятных сервисов, как Airbnb, является хорошим примером для классических отелей с точки зрения полезности и понятности сервиса для клиентов [1].

Немного остановимся на развитии маркетинговой стратегии с точки зрения развития инновационных компьютерных технологий. Данные новшества в сфере маркетинга являются полезными для мировой индустрии гостеприимства:

1) с помощью технологии Passive User Interface можно собирать данные о поведении потребителей с их мобильных устройств, а затем обрабатывать с помощью искусственного интеллекта. Крупные бренды уже начали применять этот подход. Например, данные, полученные через Passive User Interface – персонализированный контент и адаптация цен для каждого конкретного гостя отеля;

2) Facebook, «ВКонтакте», Instagram, позволяющие вести трансляции в реальном времени. Смартфоны и приложения стали частью повседневной жизни, добавляем сюда виртуальную реальность – и перед нами новые возможности. Например, уже многие гостиницы знакомят людей со своими номерами без визита в отель;

3) появление технологий распознавания эмоций по сетчатке глаз. Практическое применение для рекламы: контент можно подбирать еще и с учетом эмоционального состояния клиентов. Например, услуги СПА в роскошном сетевом отеле;

4) динамическое изменение цен требует точной аналитики и детальных расчетов при помощи инновационных компьютерных технологий. Уже сейчас цены на некоторых сайтах и в приложениях меняются каждую минуту – в зависимости от спроса и активности покупателей (например, то, как Booking.com рассчитывает стоимость номеров).

Таким образом, в гостиничной индустрии все быстрее набирает обороты освоение инноваций, так как достижения в области инновационных компьютерных технологий приводят к возникновению проектов, которые в последующем открывают огромные возможности в сфере предоставления гостиничных услуг. Одним из самых актуальных направлений, с которым сталкивается гостиничный бизнес, является развитие компьютерных инновационных технологий, в том числе интернет-технологий. Прогрессивное развитие в индустрии гостеприимства возможно с помощью технологий искусственного интеллекта, машинного обучения, BigData. Также не стоит оставлять без внимания колоссальные возможности применения технологий искусственного интеллекта для анализа и прогнозирования поведения потребителей. Перед гостиничным бизнесом стоят две очень серьезные задачи: получить максимальную прибыль и завоевать гостя, сделав его постоянным клиентом. Осуществить эти задачи без инновационных решений невозможно. Борьба за каждого гостя, особенно в условиях высокой конкуренции, требует от отелей трансформаций как в технологиях, так и в сознании.

Библиографический список

1. Майер-Шенбергер, В., Кукьер К. Большие данные. М.: Манн, Иванов и Фербер. – 2014. – 240 с.
2. Рогова, И. А. Особенности управления инновационной деятельностью в туристическом бизнесе / И. А. Рогова // Вестник университета (Государственный университет управления). М.: Изд. дом ФГБОУ ВО «ГУУ», 2013. – № 9. – с. 82-86.
3. Федоров, Р. Г. Гостиничный бизнес как составляющая современной индустрии туризма // Молодой ученый. – 2013. – № 4. – С. 307-311.
4. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru/> (дата обращения: 25.02.2018).
5. Портал о новостях в IT сфере [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.it-weekly.ru/it-news/analytics/117320.html> (дата обращения: 15.03.2018).

6. Портал новостей о политике и бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gazeta.ru/social/2017/08/31/10868054.shtml> (дата обращения: 16.04.2018).

References

1. Mayer-Shenberger V., Kuker K. Bolshie dannyye [*Big data*]. М.: Mann, Ivanov i Ferber, 2014, 240 p.
2. Rogova I. A. Osobennosti upravleniya innovatsionnoy deyatelnostyu v turisticheskom biznese [*Features of management of innovative activity in tourist business*] / I. A. Rogova // Vestnik universiteta (Gosudarstvennyj universitet upravleniya) [*University Bulletin (State University of Management)*]. М.: Izd. dom FGBOU VO «GUU», 2013, I. 9, pp. 82-86.
3. Fedorov R. G. Gostinichnyiy biznes kak sostavlyayuschaya sovremennoy industrii turizma [*The hotel business as a part of the modern tourism industry*] // Molodoy ucheniy [Young scientist], 2013, I. 4, pp. 307-311.
4. Portal o gostinichnom biznese [*Portal about hotel business*]. Available at: <http://www.hotelexecutive.ru/> (accessed 25.02.2018).
5. Portal o novostyah v IT sfere [*Portal about news in the IT field*]. Available at: weekly.ru/it-news/analytics/117320.html (accessed 15.03.2018).
6. Portal novostej o politike i biznese [*Policy and business news portal*]. Available at: <https://www.gazeta.ru/social/2017/08/31/10868054.shtml> (accessed 16.04.2018).