

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ

В современном мире гостиничный бизнес немислим без использования различных информационных технологий, роль которых в последние несколько лет резко возросла. Во многих случаях предприятия индустрии гостеприимства становятся центром инновационной активности. Большая часть этой деятельности прямо или косвенно основана на технологиях, что делает информационные технологии более важными, чем когда-либо, для работы гостиниц и обслуживания гостей.

В середине ноября 2020 г. International Data Corporation представила свой прогноз развития ИТ-индустрии на 2021 г. [1]. В отчете основное внимание уделялось тому, как корпоративные ИТ-отделы решают проблемы пандемии COVID-19 и как они планируют получить конкурентное преимущество в новой среде. Данный прогноз развития не может не коснуться гостиничного сервиса.

Можно выделить четыре основные направления в сфере гостеприимства:

- 1) облачные технологии;
- 2) искусственный интеллект;
- 3) гиперавтоматизация;
- 4) кибербезопасность.

Благодаря достижениям в области искусственного интеллекта отели ищут новые способы взаимодействия с гостями в цифровом формате, освобождая персонал для работы над другими задачами.

Аналитики утверждают, что с пандемией количество скачиваний гостиничных приложений выросло в 10 раз. Примером тому является ряд туристических приложений, которые в Беларуси получили распространение (см. таблицу).

Наиболее популярные мобильные приложения Беларуси
в PlayMarket

Приложение	Количество скачиваний, июнь 2019 г.	Количество скачиваний, январь 2021 г.
1	2	3
Minsk Guide	Более 500	Более 500 000
Hello	Более 1000	Более 50 000
Carshare	Более 5000	Более 100 000
Kolobike	—	Более 100 000
Eleven	—	Более 100 000
Minsk2019	Более 1000	Более 10 000

1	2	3
Карта Беларуси оффлайн. Поиск мест, навигатор	Более 10 000	Более 50 000
Anytime	Более 50 000	Более 100 000
Минск — гид и путеводитель	Более 10 000	Более 100 000

Источник: данные PlayMarket.

Данные таблицы свидетельствуют о стремительном развитии мобильных приложений. В грамотно разработанном приложении сочетается все: от уведомлений о сделках до программ лояльности. В большинстве отелей уже есть мобильные приложения, но технологии не стоят на месте, и с каждым днем расширяется функционал приложений.

Гостиницы все больше переходят от автоматизации отдельных задач к автоматизации процессов с несколькими задачами, а также к функциональной автоматизации нескольких процессов или даже всего бизнес-процесса.

Однако на фоне активного использования ИТ-технологий актуальным становится вопрос безопасности личных данных постояльцев гостиницы. Разработчикам приходится искать новые подходы к кибербезопасности, в том числе технологии ячеистой сети.

Таким образом, инновационные технологии в гостиничном бизнесе необходимы для повышения эффективности работы организации. Такие решения позволяют привлечь в отель большее количество отдыхающих, вызвать интерес у тех групп населения, которые в прошлом не обращались к услугам гостиницы.

Источник

1. Тенденции мирового ИТ-рынка [Электронный ресурс] // TAdviser. — Режим доступа: <https://www.tadviser.ru/index.php>. — Дата доступа: 04.04.2021.