

Использование цифровых технологий в гостиничном менеджменте

Заявка № 1298969

В связи с геополитической напряжённостью россияне проявили большой интерес к внутреннему туризму. За год более 78 млн человек [1] путешествовали внутри страны, поэтому для того, чтобы создать условия для доступного и качественного туризма, необходимо активно заняться развитием гостиничного менеджмента. Гостиничный менеджмент включает в себя разработку стратегии развития, управление номерным фондом, организацию обслуживания клиентов, управление персоналом и операционной деятельностью, предоставление услуг питания и других услуг, чтобы поддерживать высокие стандарты качества и удовлетворённости клиентов. Весь этот функционал должен работать высококлассно, взаимосвязанно и эффективно, чтобы обеспечить высокий уровень обслуживания гостей. В современных условиях менеджмент использует в гостиничном сервисе информационно-коммуникационные технологии, что позволяет повысить эффективность гостиничного хозяйства, улучшить качество обслуживания, обеспечить больший комфорт каждому гостю.

Внедрение информационно-коммуникационных и цифровых технологий требует также пересмотра и подстраивание маркетингового, производственного, торгового и организационного процесса. Технологии помогают находить новые способы взаимодействия с лояльными клиентами и привлечения потенциальных путешественников, они также показывают лицо организации во внешнем мире, повышают конкурентоспособность, эффективность труда, качество и потребительскую ценность предлагаемых услуг и продуктов. Цифровые технологии позволяют снизить затраты, тем самым образуется конкурентное преимущество.

Представляются весьма перспективными для гостиничной индустрии следующие цифровые технологии:

1. Интернет вещей. На основе этой технологии появляются стойки саморегистрация в отелях. Интернет вещей позволяет гостям самым регулировать температуру в комнате, управлять освещением и другим функционалом номера, а также позволяет отслеживать местонахождение багажа и защищает данные при оплате и бронировании от утечки.

2. Искусственный интеллект. В 2024 году впервые в России появится почти полностью ротобизированная отель в Иннополисе. РБК Татарстана сообщает, что во время регистрации гости будут общаться либо с голограммой с голосовым помощником, либо с персональным дроном. Роботы будут производить уборку номеров, осуществлять перевозку багажа, а также заменять официантов. Генеральный директор Валерий Кравцун сообщает [2]: «Высокая степень роботизации позволит нанять минимальный штат обслуживающего персонала и, как следствие, максимально оптимизировать издержки, что, в свою очередь, даст возможность держать цены на уровне трёхзвездной гостиницы».

3. Виртуальная реальность. Технология VR используется для более детального представления номера и гостиницы онлайн. Сейчас гостиничные предприятия часто снимают на 360 градусов видео с возможностью рассмотреть территорию под разными углами. Эта технология увеличивает доверие клиента и снижает риски в том, что потребитель может разочароваться от несовпадения его ожиданий с реальностью. С другой стороны, VR позволяет обучить новый персонал работе с разными людьми, начиная от маленьких детей, заканчивая пожилыми людьми с разными настройками. Более того, VR позволяет персоналу бесшовно передвигаться по разным отделами и выполнять незнакомые им задачи, что значительно повышает их компетенцию.

4. Мобильные приложения. Мобильные приложения позволяют забронировать номера в отеле, совершить онлайн-регистрацию, ознакомиться с отзывами для осуществления выбора, через чат-бот быстро узнавать всю интересующую информацию в любой момент. Во время проживания мобильное приложение может служить ключом для входа в номера, а также с помощью него можно общаться с другими отдыхающими, заказывать еду и вызывать клининг.

5. 3D- печать. В 2024 году впервые будет построен по данной технологии отель, состоящий из 30 домов. Располагаться он будет в Подмоскowie в экопарке «Ясно поле». Это позволит сократить затраты: применяемая технология позволит закончить строительство раньше, значит уйдёт меньше средств на содержание рабочих и на аренду стройплощадки, а также более эффективно будут использованы стройматериалы.

Таким образом, использование цифровых технологий в гостиничном менеджменте будет способствовать развитию туризма по российским внутренним маршрутам.

Источники и литература

- 1) Чернышенко: в 2023 году по России путешествовали 78 млн. россиян. <https://dzen.ru/a/Zb4QcuNjZDBHvtXu> (дата обращения 13.02.2024)
- 2) РБК, Татарстан, 16 января, 10:08 : Строительство роботизированного отеля в Иннополисе близится к финалу. https://rt.rbc.ru/tatarstan/freenews/65a536a19a7947130b66071c?from=regional_newsfeed (дата обращения 13.02.2024)