

Современные проблемы и технологии в сфере туризма, гостиничного дела, сервиса: российский и зарубежный опыт

Сборник материалов VI международной
научно-практической конференции
студентов, аспирантов
и молодых ученых



Ростов-на-Дону – Таганрог

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт туризма, сервиса и креативных индустрий

**СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ
И ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ТУРИЗМА,
ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА, СЕРВИСА:
РОССИЙСКИЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ
ОПЫТ**

Сборник материалов VI Международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
(6–7 апреля 2023 г.)

Ростов-на-Дону – Таганрог
Издательство Южного федерального университета
2023

УДК 338.48:502/504(1-87)(470+571)(063)

ББК 65.43+20.18(2Рос)(3) я431

С56

Издается по решению оргкомитета VI Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

Редакционная коллегия:

Р. И. Сухов (ответственный редактор), О. А. Альмухамедова,
С.Г. Горяйнов, Л. А. Кобина, Д. А. Козлова, П. И. Литвинова,
А. В. Ханина, Н. И. Шкателова, М. В. Якименко

С56 **Современные проблемы и технологии в сфере туризма, гостиничного дела, сервиса: российский и зарубежный опыт** : сборник материалов VI Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых (6–7 апреля 2023 г.) / Южный федеральный университет ; [редкол.: Р. И. Сухов (отв. ред.) и др.]. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2023. – Электрон. текстовые дан. (1 файл: 10.2 Мб). – Режим доступа: <https://hsb.sfedu.ru/wp-content/uploads/2021/12/konferhsb2023.pdf>. – Загл. с экрана. – 1143 с.

ISBN 978-5-9275-4401-1

Сборник содержит материалы VI Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. Обсуждаются социально-экономические аспекты формирования туристских регионов, современные подходы к управлению предприятиями индустрии туризма. Затрагиваются проблемы рекреационного природопользования, краеведения и культурного наследия регионов. Рассматриваются проблемы и технологии в сфере туризма, сервиса, гостиничного дела. Основополагающей идеей является объединение усилий географов, историков, экономистов, социологов, юристов для решения актуальных проблем развития туризма в регионах России и мира.

Представлены исследования студентов, аспирантов и молодых ученых из российских и зарубежных научных центров.

УДК 338.48:502/504(1-87)(470+571)(063)

ББК 65.43+20.18(2Рос)(3) я431

ISBN 978-5-9275-4401-1

© Южный федеральный университет, 2023
© Оформление. Макет. Издательство
Южного федерального университета, 2023

**ВНЕДРЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ:
ВЛИЯНИЕ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ
УЗБЕКИСТАНА**

Кабилова Н.Ш.

*Бухарский государственный университет,
г. Бухара, Узбекистан*

**IMPLEMENTATION OF INFORMATION TECHNOLOGIES:
IMPACT ON HOTELS' PERFORMANCE OF UZBEKISTAN**

Kabilova N.Sh.

As the hotel industry is service-oriented and operates in the services market, the most important factor is considered to provide the best possible service to the clientele. Uzbekistan is developing country where in majority hotels implemented in-room IT services. However, research proposes that introduction of information technologies in hotel business management will promote sales, increase profitability and response to guest expectations.

niginakab@gmail.com

Гостиничная индустрия, как и другие бизнес-ориентированные организации, существует на рынке, который представляет собой место спроса и предложения, где встречаются продавцы и покупатели и где должен существовать предмет обмена, товар или услуга [1]. Стоимость услуг или продуктов зависит от многих факторов, таких как социальные, экономические, экологические и др. Гостиницы, которые внедряют информационные технологии в управление, во многих ситуациях получают пользу. Они могут быть внедрены во всех отделах, чтобы улучшить качество обслуживания гостей, оптимизировать их бизнес-операции, управлять протоколами и улучшить общение между сотрудниками и гостями.

Современные технологии в отелях также используются через систему интеллектуальных номеров. Важными услугами являются: улучшение наблюдения и оповещения (сигнал SOS, контроль температуры в помещении, мониторинг состояния гостя, служащий для предоставления информации о том, что гость находится в номере, хочет он или не хочет, чтобы его беспокоили), контроль доступа и оплата (оплата кредитной картой, картой для отпирания комнаты вместо ключа, которая также служит для включения электричества в комнате, т.е. экономит электроэнергию). Одни системы предназначены для облегчения обслуживания гостей, другие – для облегчения работы сотрудников.

Современные отели организованы и разделены по функциям и отделам. По европейским гостиничным стандартам их можно разделить на пять категорий. Согласно исследованию Štiklica [2], гостей больше всего впечатляет дизайн и оформление отеля, и это первое, что их при-

влекает, когда они входят в отель. Технические возможности отеля находятся на самой последней позиции. Согласно исследованию Rauch, Collins, Nale и Barr [3], среда, в которой предоставляются услуги, более важна для отелей средней категории (3*), чем способ предоставления услуги или наличие технологических возможностей, которые могли бы улучшить обслуживание. Однако если технология используется для увеличения разнообразия продуктов и основных гостиничных услуг (например, киоски самообслуживания для регистрации), гости считают, что это повышает качество обслуживания в целом.

Согласно совету Software, в среднем 13% владельцев смартфонов предпочитают бронировать номер в отеле через какое-либо приложение, 37% выбирают отель с вестибюлем, предлагающим какие-либо современные технологии, такие как сенсорный экран или киоски самообслуживания для регистрации, 41% предпочитают отель с системой распознавания лиц, которая распознает гостя и персонализирует обслуживание. Показано, что использование современных технологий позволит сократить расходы на 50%.

Человеческий фактор невозможно заменить полностью, поскольку именно человеческие ресурсы влияют на экономическую эффективность организации, создают продукты или услуги, контролируют качество, размещают их и определяют общую стратегию организации.

Технология повышает качество обслуживания, снижает эксплуатационные расходы, сокращает количество рутинных и повторяющихся задач для сотрудников и дает возможность сотрудникам сосредоточиться на создании идей и инноваций, а также на обеспечении качественного обслуживания клиентов [4]. Однако, несмотря на готовность и мотивацию использовать информационные технологии в работе, нужно иметь знания и опыт, чтобы использовать их адекватно. Считается, что лучше всего, чтобы менеджеры и руководители отеля помогали и поощряли сотрудников использовать современные технологии. Помимо ИТ-команды, осуществившей внедрение новых технологий в отеле, менеджеры обладают оперативными знаниями и поддерживают сотрудников. Затем сотрудники передают знания и помогают гостям. Менеджеры отелей должны выбирать и нанимать персонал, который технически компетентен и способен понять программу обучения, связанную с использованием технологий. Помимо текущих знаний и навыков, необходимых для трудоустройства администраторов, менеджеров и руководителей некоторых отделов в гостинице (языковые навыки, работа в команде, коммуникативные навыки, образование, аналитические способности, способность оценивать и т.п.), появились новые навыки.

Предполагается, что использование технологий положительно влияет на гостиничный сервис (рисунок), но только как способ повышения качества обслуживания (при условии, что сотрудники обучены и моти-

вированы на их использование), и что технологии не могут и не должны заменять человеческий фактор в гостиничном бизнесе.



Влияние внедрения информационных технологий на деятельность отеля

К основным проблемам внедрения информационных технологий в индустрию гостеприимства и туризма можно отнести высокую стоимость этих разработок, длительность процессов обучения персонала, адаптацию выстроенной системы бизнес-процессов предприятий. Нежелание гостиничного менеджмента внедрять инновации часто связано с высокими рисками инновационных проектов в гостиничном бизнесе. Это особенно актуально для малого бизнеса в сфере гостеприимства.

Проблемой также является сложность привлечения инвестиций в гостиничный бизнес. Учитывая, что срок окупаемости реализации гостиничного инновационного проекта может быть достаточно длительным, а прибыль от него не прямой, а косвенной, так как зачастую они не дают прямого эффекта, а лишь снижают затраты предприятия, такие инновации не представляют большого интереса для инвесторов.

Еще одной проблемой внедрения информационных технологий в гостиничном бизнесе является неактуальность нормативных документов и правовые барьеры для внедрения инноваций. Бывает, что текущие инновации не могут быть использованы на предприятии, потому что они еще не описаны в различных положениях и правилах, а то, что не описано, часто запрещается использовать. Кроме того, внедрение современных информационных технологий в индустрию гостеприимства осложняется уровнем технической и технологической сложности проектов внедрения. Например, развитие блокчейн-технологий в индустрии туризма и гостеприимства связано с проблемами низкой скорости транзакций.

Оценивая состояние гостиничного рынка Узбекистана с точки зрения развития и использования современных информационных технологий, важно отметить, что многое зависит от гостиничного менеджмента.

В ведущих отелях, входящих в мировые гостиничные сети, работа полностью автоматизирована, технологична, есть собственные компьютерные и интернет-сервисы. Такие отели уже имеют успешный опыт внедрения современных информационных технологий. Однако подобных технологических компаний в гостиничном бизнесе Узбекистана очень мало.

Клиенты индустрии гостеприимства имеют большой опыт использования мобильных устройств. Эти платформы стали одним из основных каналов коммуникации между отельерами и их гостями. Цифровой маркетинг становится ключевым каналом коммуникации между отелем и сетью. При этом только выполнение задач непрерывного сбора, обработки, анализа и агрегации данных позволит руководству предприятий гостеприимства достичь одной из своих основных целей – лучше понимать своих клиентов и взаимодействовать с ними.

Список литературы

1. *Ham S., Kim W.G., Jeong S.* Effect of information technology on performance in upscale hotels // International Journal of Hospitality Management. 2005. Vol. 24, iss. 2. P. 281–294.
2. Measuring service quality in mid-scale hotels / D.A. Rauch [et al.] // International Journal of Contemporary Hospitality Management. 2015. Vol. 27, iss. 1. P. 87–106.
3. *Varelas S., Karvela P., Georgopoulos N.* The impact of information technology and sustainable strategies in hotel branding, Evidence from the Greek environment // Sustainability. 2021. V.13 (15). URL: <https://doi.org/10.3390/su13158543> (дата обращения: 20.03.2023).
4. *Altin M., Schwartz Z., Uysal M.* Where you do it' matters: The impact of hotels' revenue-management implementation strategies on performance // International Journal of Hospitality Management. 2017. Vol. 67. P. 46–52.

Электронное научное издание

**СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ
И ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ТУРИЗМА,
ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА, СЕРВИСА:
РОССИЙСКИЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ**

Сборник материалов VI Международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
(6–7 апреля 2023 г.)

Редактор Н. В. Бирюкова

Корректор Н. В. Бирюкова

Компьютерная верстка Б. А. Заставного

Подписано к использованию 22.08.2023.

Издательско-полиграфический комплекс КИБИ МЕДИА ЦЕНТРА ЮФУ.
344090, г. Ростов-на-Дону, пр-т Ставки, 200/1, тел. (863) 243-41-66.