

DOI: 10.18572/2686-858X-2022-13-1-46-50

## Этапы цифровизации в индустрии гостеприимства

### Stages of digitalization in the hospitality industry

**Тесалов Семен Евгеньевич,**

аспирант кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса,  
ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет», г. Сочи

E-mail: simontesla@mail.ru

*Научный руководитель*

**Сердюкова Надежда Константиновна,**

кандидат экономических наук,  
заведующий кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса,  
ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет», г. Сочи

E-mail: nkserdukova@sutr.ru

**Semyon Tesalov**

post-graduate student of the department of hotel and restaurant business,  
Sochi State University, Sochi

*supervisor*

**Nadezhda Serdyukova**

Candidate of Economic Sciences,  
Head of the Department of Hotel and Restaurant Business,  
Sochi State University, Sochi

***Аннотация:** В данной работе рассмотрены технологические революции, которые подтолкнули процесс цифровизации в индустрии гостеприимства, и как технологические инновации повлияли на индустрию в целом.*

***Ключевые слова:** индустрия гостеприимства, инновации, цифровизация, диджитализация.*

JEL code: Z30

***Abstract:** This paper discusses the possible and most promising development of the hospitality industry by using artificial neural network algorithms to evaluate the characteristics of guests.*

***Key words:** hospitality industry, innovations, digitalization.*

#### 1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящее всегда, безусловно, будет исходом множества фактов, что волею судеб нашли друг друга и обрели имя «история». Результаты прошлых решений, мыслей и действий — это, то что сформировало сегодня, и без влияния вчерашних дней невозможно представить завтра. По этой причине для разума всегда важ-

ным было изучения и фиксация важнейших факторов, что как мы считаем определили наш путь. Вопрос изучения истории, наверное, один из самых долгоживущих в нашем сознании. Чтобы понять любую систему люди всегда обращались к её истокам, чтобы придать идеям законченный вид и предсказать ближайшее будущее.

История человека привела его в 21 век, когда изменения в мире происходят с такой скоростью, что череда значимых событий становится с каждой минутой все больше. Наша эпоха — эпоха современных технологий и последствий их влияния на все институты, что цивилизация оставила за собой. Ни одна ячейка нашего общества, ни один живой организм не остались без внимания цифровых технологий. Сегодня планирование, как никогда обретает жизненно необходимый вид, ведь только верные решения во все времена помогали организму выживать, приспосабливаться. И в условиях, когда человечество начинает формировать информацию, как основной вид ресурса (Рис. 1), понимание пути, что привел нас к этому перекрестку, крайне важно.

Оценивая индустрию гостеприимства не учитывать прошлое было бы неправильным, ведь как и любая система, индустрия гостеприимства претерпевала свои изменения, рост и падение. Но в контексте данной работы наиболее интересным приходится период со второй половины прошлого века по сегодняшний день. Именно в этом промежутке отельный бизнес принимает более коммерциализированный вид, что также пришло на эпоху стремительного развития технологий,

и интеграцию инноваций в различные сферы жизни.

## 2. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для написания статьи использованы нормативно-правовые акты и справочная информация Российской Федерации. При сборе, обработке и интерпретации полученных данных применялись методы: анализ вторичных данных, сравнительный анализ.

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ И ДИСКУССИЯ

Инновация по Шумпетеру — это результат деятельности, направленной на усовершенствование продуктов, услуг, производственных и других процессов с целью удовлетворения растущих потребностей рынка. Такое краткое определение точно описывает процессы, которые охватили умы людей в 70-90 годах 20 столетия. Рынок стремительно менялся, и на смену индустриальному обществу шли вещи, которые вели за собой поразительные изменения в мировоззрении людей. На смену станку шел компьютер.

Индустрия гостеприимства — хозяйство, что не формирует инновации, а использует наработки других отраслей в желании создать для гостей отелей незабываемые впечатления. Поэтому все

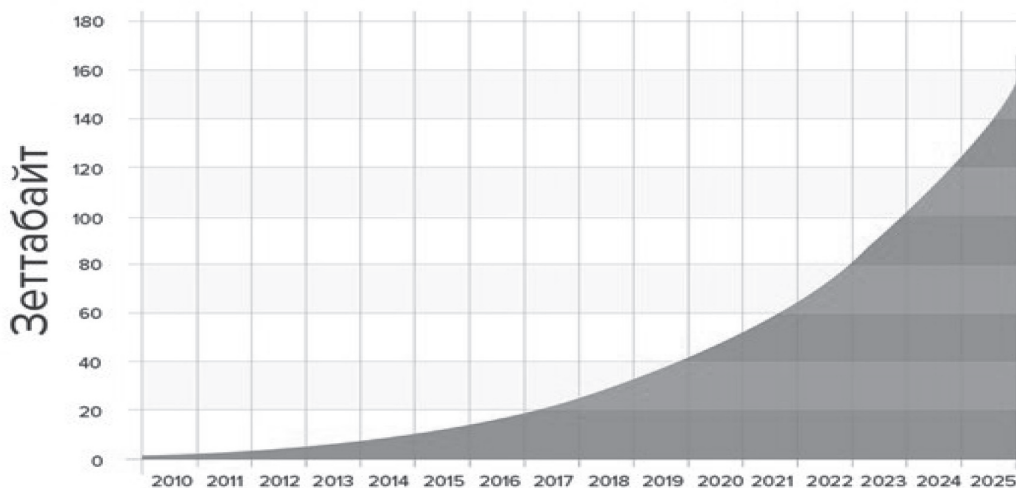


Рисунок 1. Прогноз производимой информации обществом к 2025 году



Рисунок 2. Рост капитализации Microsoft с 1989 по 2019

передовые решения попадали во владения сотрудников индустрии только после принятия изменений в обществе. Но с ростом рынка гостиничных услуг и потребности гостей в современных технологиях начали появляться современные инструменты, созданные чтобы принести ветер перемен в индустрию. Начиная с конца 1960-х годов по 2022 год можно выделить 3 основных этапа, что стали катализатором для менеджерских решений, что формируют рынок гостиничного продукта сегодня:

1. Этап развития ЭВМ
2. Этап развития интернета
3. Этап глобализации

Каждый из этих этапов принес в общество технологии, что изменили наше представление о мире, в той или иной мере повлияли на индустрию гостеприимства и подтолкнули важные технологические изменения, применимые только нашей отрасли.

Этап развития ЭВМ. Данный временной промежуток наиболее выражен внедрением персональных компьютеров во все сферы жизни и рабочие процессы.

Те данные, что ранее фиксировались на бумаге, были преданы на хранение и обработку компьютером. Данный технологический переход позволил расширить горизонты человеческих возможностей до ранее невозможных пределов. Такой потенциал был отмечен всеми отраслями, и постепенно компьютерная индустрия начала принимать вид массовой лихорадки, что повлекло за собой два важных события — создание удобного ПО и мобильной связи. С приходом на рынок и небывалым успехом Microsoft (Рис. 2) и первых портативных телефонов вопрос коммуникаций между людьми принял новый формат и требовал новых изменений.

Этап развития интернета. С приходом в каждый дом и офис персонального компьютера началась эпоха развития «всемирной паутины». Важность этого события невозможно описать. Интернет объединил мир, позволил идеям искать воплощения. Так с развитием сети и персональных компьютеров, руками сотрудников индустрии гостеприимства стали формироваться первые «локальные» ин-

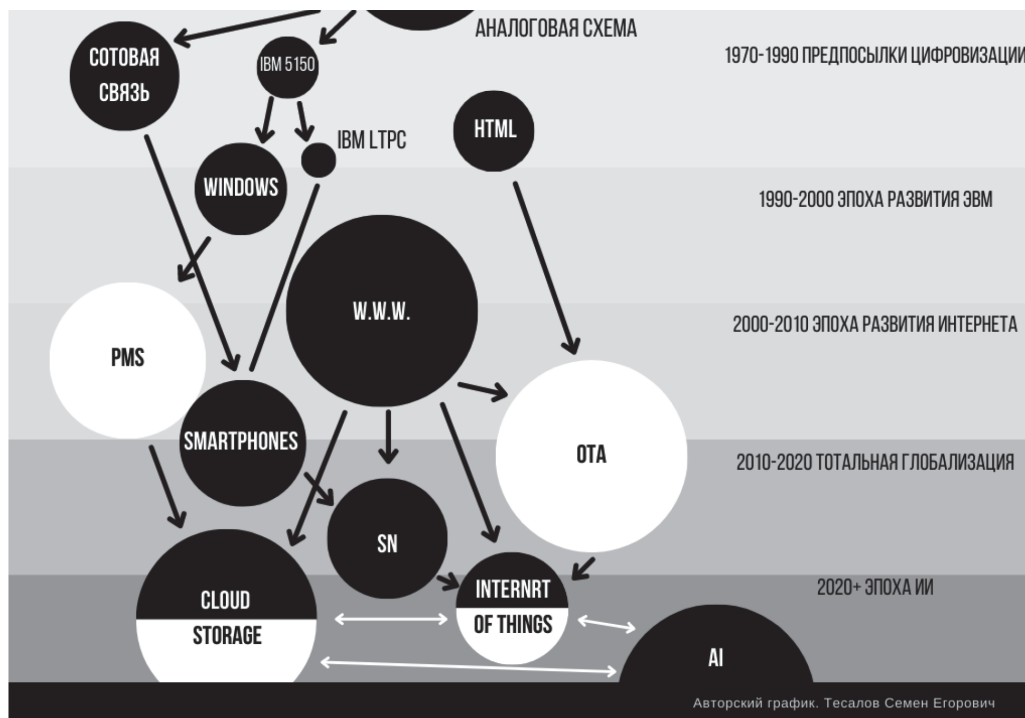


Рисунок 3. Цифровизация в индустрии гостеприимства

новации такие как PMS-системы и OTA, которые сейчас являются неотъемлемыми инструментами нашей индустрии. С развитием современных технологий и размытием границ между людьми общество перешло в эпоху глобализации.

Этап глобализации. Это эпоха, которую мы проживаем сейчас. Формирующим явлением стали социальные сети и мобилизация множества процессов, что раньше были доступны только с использованием персональных компьютеров. Мир стал как никогда тесен и открыт, и в тоже самое время индустрия гостеприимства преобразилась, ожидания гостей изменились, путешествия стали стилем жизни, а не привилегией или рабочим бременем. Человечество стало формировать еще больше информации, и данный ресурс стал необходимым критерием для видения бизнеса.

Второе десятилетие 21 века начинает себя показывать в трех направлениях: ИИ, облачное хранение, Big Data (интернет ве-

щей). Все три направления — влияние безудержного объема информации, которая требовала переосмысления. И как ранее было отмечено индустрия гостеприимства — отрасль, что успешно интегрирует наработки других сфер жизни, то можно прогнозировать, что инструменты, что сейчас активно начинают использовать в скором времени, необходимо будет брать на вооружение.

Общий процесс можно изобразить схематично (Рис. 3), где черным выделены технологические революции, которые активно используются во всех индустриях, а белым — инновации индустрии гостеприимства. Также, чем больше занимает места та или иная инновация, тем более она значима для нашей отрасли.

#### 4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проводя параллели с тем, как технологические революции повлияли на сегодняшние методы ведения бизнеса нельзя отрицать их эффективность

и непомерное влияние. Сегодня все крупные компании гонятся за информацией их потребителей, чтобы улучшить свой продукт и системы его продажи и рекламы. Корпорации пытаются заполучить знания о предпочтениях, интересах и вкусах своих клиентов, и на основе этих данных принимать операционные решения. Так выглядит работа современных рыночных институтов, так выглядит информационное общество.

Для индустрий гостеприимства, где гости открыто делятся важной, персональной информацией, возможность использования инструментов, что нам приносит цифровизация, является невероятно актуальной. Возможно, появление в индустрии технологий 21 века позволит стать отелям, туроператорам и ресторанам законодателями в вопросах инноваций и переосмыслить представление мира о ведении бизнеса.

## 6. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Vapnyarskaya O.I., Uliyanchenko L.A. Tendencii razvitiya global'nogo turizma: vliyanie na marketing // Trends in the development of global tourism: impacts on marketing // [Service in Russia and Abroad]. — 2014. — Т. 8, № 3(50). Rezhim dostupa: <http://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-razvitiya-globalnogo-turizma-vliyanie-na-marketing> (data obrashcheniya: 22.02.2022)
2. Uliyanchenko L.A., Il'kevich L.A. Vozmozhnost' prinyatiya resheniya v industrii gostepriimstva, — s. 354. Rezhim dostupa: <http://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-multimediynye-sredstva-prodvizheniya-gostinichnorestorannyh-i-turisticheskikh-uslug> (data obrashcheniya 10.03.2022)
3. Gry Agnete Alsos. Handbook of Research on Innovation in Tourism Industries — 2018 — 255 с.
4. Peder Inge Furseth and Richard Cuthbertson Innovation in an Advanced Consumer Society: Value-Driven Service Innovation — 2016 — 419 s.
5. Cifrovaya transformaciya — Wikiledia. [Elektronnyĭ resurs] — Rezhim dostupa svobodnyĭ po URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Cifrovaya\\_transformaciya#cite\\_note-11](https://ru.wikipedia.org/wiki/Cifrovaya_transformaciya#cite_note-11) (data obrashcheniya: 01.04.2022).