

УДК 001.895; 392.72

**Р.М. ПРЫТКОВ**

старший преподаватель кафедры управления персоналом,  
сервиса и туризма  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»,  
г. Оренбург, Российская Федерация  
E-mail: r.prytkov@mail.ru



Статья поступила 12 апреля 2023 г.

## СОВРЕМЕННЫЕ ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА В УСЛОВИЯХ НОВОЙ РЕАЛЬНОСТИ

*Индустрия гостеприимства в условиях новой реальности является одной из движущих сил мировой экономики. Широкое распространение и внедрение новых технологий в эту отрасль в последние годы коренным образом изменило способ предоставления и получения услуг. В статье рассматриваются инновационные технологии, применяемые в туризме и индустрии гостеприимства в условиях новой реальности, являющиеся важнейшими элементами сферы оказания услуг. В работе обозначена роль, виды и описаны причины и необходимость внедрения инновационных информационных технологий в индустрию гостеприимства в условиях новой реальности.*

**Ключевые слова:** инновации, инновационные технологии, сервис, туризм, гостеприимство, индустрия гостеприимства, новая реальность.

**PRYTKOV R.M.**, Senior Lecturer, Department of Personnel Management, Service and Tourism  
Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Orenburg State University»,  
Orenburg, Russian Federation  
E-mail: r.prytkov@mail.ru

## MODERN INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE INDUSTRY HOSPITALITY IN A NEW REALITY

*The hospitality industry in the new reality is one of the driving forces of the global economy. The widespread dissemination and introduction of new technologies in this industry in recent years has fundamentally changed the way services are provided and received. The article discusses innovative technologies used in tourism and the hospitality industry in the new reality, which are the most important elements of the service sector. The paper outlines the role, types and describes the reasons for and the need for the introduction of innovative information technologies in the hospitality industry in a new reality.*

**Keywords:** innovations, innovative technologies, service, tourism, hospitality, hospitality industry, new reality.

В условиях новой реальности индустрия гостеприимства стала одной из наиболее быстро развивающихся отраслей народного хозяйства не только в Российской Федерации, но и во всем мире.

Активная цифровизация экономики и общества в современных условиях влияет на различные отрасли, в том числе отрасль сер-

виса, туризма и гостеприимства в целом [1]. С каждым годом количество инновационных информационных технологий, которые применяются в отрасли сервиса, туризма активно растет. Так, например, индустрия гостеприимства в своей деятельности активно используют различные инновационные технологии такие как: digital-технологии, веб-сайты, си-

стемы бронирования, современные мессенджеры, социальные сети, различные приложения для работы с клиентами и другие.

Растущая популярность инновационных технологий также повлияла и на туристов, на то, как они планируют, бронируют и организуют свое путешествие. На данный момент существует так же большое количество различных мобильных и компьютерных приложений, которые помогают туристам организовать отдых, в том числе и самостоятельно.

Проникновение инновационных информационных технологий в индустрию гостеприимства будет поддерживаться развитием и созданием новых онлайн-технологий (интерактивные веб-страницы WAP (протокол беспроводной передачи данных)), растущей интерактивностью информационно-коммуникационных инновационных технологий (гипермедиа, интерактивные карты, ГИС-приложения и т.д.), растущей персонализацией (поиск информации о турах с учетом многих факторов указанных туристом, представленная структура информации на основе предпочтений и поведения пользователя), растущая скорость передачи информации, взаимосвязь между различными информационными системами в сетях «классических» онлайн и мобильных онлайн сервисов, растущая безопасность транзакций электронного бизнеса (криптология, биометрия, коммуникационные протоколы), и через другие факторы, например, социальные, экономические и другие.

На данный момент времени инновационные технологии активно применяются в сфере сервиса, туризма и гостеприимства. Примером этого служит большое количество веб-сайтов предприятий сервиса и туризма, различных порталов для клиентов, туристов, CRM-систем упрощающих работу предприятий сервиса, туристических агентств, туристических операторов и в целом индустрии гостеприимства. Технологии, в том числе и интернет-технологии, это активный фактор, который влияет на работу любой современной организации. Внедрение новых технологий позволяет развиваться индустрии гостеприимства с высокой скоростью.

Инновационные информационные технологии являются движущей силой для сферы сервиса, туризма и индустрии гостеприимства по нескольким причинам:

- влияние на цену туристического продукта, услуг предприятий сервиса (позволяют снизить цены за счет автоматизации простых бизнес-процессов);

- оптимизация маркетинговой деятельности (с помощью современных информационных технологий есть возможность создавать различные маркетинговые инструменты для привлечения клиентов, туристов, а так же анализировать и систематизировать маркетинговые данные);

- создание инструментов аналитической поддержки (интернет-технологии на данный момент за счет большого количества инструментов для аналитики данных помогают предприятиям сервиса и туристическим фирмам правильно обрабатывать и интерпретировать различную информацию).

В связи с этим инновационные информационные технологии активно помогают в развитии индустрии гостеприимства, мониторинге и управлении туристическими потоками и удовлетворении потребностей клиентов предприятий сервиса.

Таким образом, интернет-технологии в индустрии гостеприимства – это коммуникационные и иные технологии, работающие на основе интернета, которые представляют собой совокупность методов и средств для обработки, анализа и передачи данных, как о самих предприятиях индустрии гостеприимства, так и о клиентах.

Кроме того, инновационные интернет-технологии позволяют создавать различные модели, с помощью которых можно анализировать как клиентов индустрии гостеприимства, так и конкурентов, использовать проектный подход как инструмент развития регионального туризма [2].

На данный момент времени инновационные информационные технологии в индустрии гостеприимства играют одну из важных ролей в успешном функционировании предприятий сервиса и туристических фирм. При этом современные инновационные интернет-технологии являются фактором развития туристической привлекательности регионов, помогают предприятиям сервиса и туристическим фирмам в создании уникального продукта (услуги), повышении эффективности и развитии дополнительных продуктов и услуг [3].

Например, информационные технологии в системах гостиничного комплекса представ-

ляют собой совокупность современных информационных технологий направленные на автоматизацию решения базовых задач в сфере гостеприимства [4, 5].

В России большинство средств размещения начинают использовать современные информационные технологии, особенно при осуществлении организации управления персоналом [6].

На данный момент классификация информационных технологий используемых в управлении персоналом гостиничного комплекса включает в себя: автоматизированные информационные системы, средства обработки данных, разнообразные базы данных, экспертные системы, системы взаимодействия с клиентом и т.д.

Кроме инновационных технологий в сфере управления персоналом гостиничного комплекса, используются и другие технологии, которые позволяют сотрудникам эффективно и оперативно отвечать на все вопросы или возражения клиентов, что повышает уровень обслуживания.

В настоящее время широкое применение в сфере гостеприимства получили геоинформационные системы [7]. Геоинформационные системы – «...это информационные системы, обеспечивающие сбор, хранение, обработку, отображение и распространение данных, а также получение на их основе но-

вой информации и знаний о пространственно-координированных явлениях...».

Область информационных технологий в индустрии гостеприимства развивается ускоренными темпами. С каждым годом инновационные технологии активно внедряются в деятельность предприятий различных отраслей экономики, в том числе и в индустрии гостеприимства. Инновационные технологии помогли снизить затраты, повысить операционную эффективность, улучшить качество услуг и качество обслуживания клиентов. Как клиенты, так и предприятия индустрии гостеприимства могут извлечь выгоду из усовершенствованных систем связи, бронирования, обслуживания гостей и многое другое.

Инновационные технологии в индустрии гостеприимства в первую очередь направлены на следующие сферы:

- усовершенствование систем бронирования гостиниц;
- разработка аналитических инструментов с использованием искусственного интеллекта;
- системы автоматизации документооборота и многое другое.

Сейчас многие организации индустрии гостеприимства в своей деятельности используют интернет-технологии для решения двух основных задач: прямые продажи услуг и маркетинг.

Таблица – Инновационные технологии в индустрии гостеприимства

Наименование технологии	Краткая характеристика
Веб-сайты предприятий индустрии гостеприимства	Интернет страницы, обладающие различной структурой и уровнем сложности реализации - содержат основную информацию о фирме, предоставляемых видах услуг, а также отзывы клиентов.
Чат-боты	Новая технология, используемая в популярных мессенджерах и социальных сетях. Представляет собой виртуального собеседника для предоставления оперативных ответов на часто задаваемые вопросы. Помогает выявить потребности клиента и эффективно удовлетворить их.
Геймифицированные порталы индустрии гостеприимства	Виртуальные сообщества индустрии гостеприимства, в которых создана система уровней и достижений, присваиваемых при выполнении определенных заданий.
Блок-чейн технологии в индустрии гостеприимства	Структурная база данных со строгим порядком информации в ней. В индустрии гостеприимства начинает применяться в области программ лояльности и онлайн бронировании.
IT-экосистемы предприятий туризма и гостеприимства	Сервис для организации работы предприятий индустрии гостеприимства, в основе которого лежит асинхронная работа нескольких модулей.
Информационная система электронных путевок	Государственный информационный ресурс, ориентированный на защиту прав туристов в сферах выездного, въездного и внутреннего туризма, обеспечение прозрачности деятельности профессиональных участников рынка и повышение эффективности государственного надзора за деятельностью туроператоров.

Так на данный момент в индустрии гостеприимства активно развиваются инновационные технологии, приведенные в таблице.

Веб-сайты предприятий индустрии гостеприимства можно разделить на два вида: сайты-визитки и интерактивные сайты с возможностью получения оплаты от клиента.

Так, сейчас существует много различных веб-сайтов применяемые в индустрии гостеприимства. Выбор того или иного сайта связан в первую очередь со спецификой деятельности предприятия индустрии гостеприимства.

В последнее время многие организации индустрии гостеприимства в свою деятельность стали активно включаться виртуальных помощников – чат ботов.

Данный бот умеет общаться по заранее подготовленному сценарию. Также широкое применение получили голосовые боты, которые умеют озвучивать по мобильной связи, например, описание тура, цену и дополнительные туристические услуги.

На данный момент чат-боты активное распространение получили в следующих мессенджерах и социальных сетях: Telegram, Viber, What's App, Вконтакте, Одноклассники. Одной из основных целей внедрения чат-ботов в деятельность предприятий индустрии гостеприимства является снижение издержек.

Геймифицированные порталы индустрии гостеприимства – данные виртуальные сообщества туристов позволяют делиться информацией о гостиницах, различных туристических дестинациях, предприятий питания, развлечения. За оставленную информацию или отзывы клиент получает различные уровни или достижения. В основе геймифицированных порталов индустрии гостеприимства лежит игровая механика. В России на данный момент создан один геймифицированный туристический портал – Турправда.

Блок-чейн технологии представляют собой базу данных, в которой блоки информации, организованные строго определенным образом, идут друг за другом. На данный момент блок-чейн технология может использоваться в индустрии гостеприимства сразу в нескольких направлениях: создания системы лояльности для клиентов и онлайн бронирование.

В работе Морозова М.А. и Морозовой Н.С. приводится следующее определение цифровой экосистемы «это взаимосвязанная

и взаимозависимая группа экономических субъектов, которые совместно используют цифровые платформы для взаимовыгодных целей, таких как коммерческая выгода, инновации или общие интересы» [8].

Цифровая экосистема, в том числе и применяемые в индустрии гостеприимства обеспечивают реализацию следующих задач:

- создание цифрового пространства, в рамках которого будет организована взаимодействие всех сотрудников, подключенных к данной экосистеме;
- минимизация расходов;
- создание единого алгоритма действий для сотрудников со схожими трудовыми функциями;
- объединение различных модулей или систем в единый сервис или приложение, позволяющее оперативно решать бизнес задачи предприятий индустрии гостеприимства.

Одной из популярный экосистем для туристской отрасли в России является MAG.Travel. Данная система включает в себя такие модули как: CRM- система, финансы и учет, документооборот, общение и статистика, полный контроль за работой персонала. Так, данная экосистема включает несколько модулей который могут использоваться для организации эффективной работы предприятий индустрии гостеприимства. Инновационная составляющая данной экосистемы в том, что она может интегрироваться с различными туристическими или другими сервисами, упрощающими работу персонала и руководства предприятий индустрии гостеприимства.

Единая информационная система электронных путёвок – государственный информационный ресурс, ориентированный на защиту прав туристов в сферах выездного, въездного и внутреннего туризма, обеспечение прозрачности деятельности профессиональных участников рынка и повышение эффективности государственного надзора за деятельностью туроператоров [9].

Система реализует следующие функции:

- оперативная проверка законности продажи тура;
- присвоение уникального идентификационного номера каждой проданной путевке;
- централизованный сбор и хранение данных о продаже турпродукта на всей территории Российской Федерации;

– оперативных государственных контроль деятельности участников туристического рынка.

Таким образом, в условиях новой реальности инновационные технологии в индустрии гостеприимства – это коммуникационные и иные технологии, работающие на основе интернета, которые представляют собой совокупность методов и средств для обработки, анализа и передачи данных, как о самих предприятиях индустрии гостеприимства, так и о клиентах. Инновационные интернет-технологии являются важным каналом связи между предложением и спросом в индустрии гостеприимства. Данный вид технологий является важнейшей частью индустрии гостеприимства на данный момент и позволяет предприятиям повышать уровень обслуживания клиентов, сокращать время на решение бизнес-задач и самое главное помогает руководству получать статистические данные и их анализ для принятия операционных и стратегических решений.

#### Список литературы

1. Шестакова, Е. В. Цифровые инновации в сфере социально-культурного сервиса и туризма / Е. В. Шестакова // Стратегии развития современной науки : сб. науч. ст. / науч. ред. О.Ф. Король. – М. : Перо, 2021. – Ч. VII. – С. 63-67.
2. Куценко, Е. И. Проектный подход как инструмент развития регионального туризма / Е. И. Куценко // Проблемы прогнозирования и государственного регулирования социально-экономического развития : материалы XXIII Междунар. науч. конф. : в 3 т., Минск, 20-21 окт. 2022 г. / редкол. : Н. Г. Берченко [и др.]. – Минск : НИЭИ М-ва экономики Республики Беларусь, 2022. – Т. 3. – С. 71-73.
3. Ситжанова, А. М. Факторы развития туристической привлекательности региона / А. М. Ситжанова, Р. М. Прытков // Омские социально-гуманитарные чтения - 2022 : материалы XV Междунар. науч.-практ. конф., Омск, 22-24 марта 2022 г. / отв. ред. Л. А. Кудринская. – Омск : ОмГТУ, 2022. – С. 346-350.
4. Филькина, В. А. Информационные технологии на рынке гостиничных услуг / В. А. Филькина, Е. И. Шевченко, К. И. Михайличенко // Современные научные исследова-

ования и разработки. – 2018. – №12(29). – С. 962-967.

5. Делова, А. А. Индустрия гостеприимства как составная часть индустрии туризма / А. А. Делова / в сборнике: Туристический, гостиничный и ресторанный бизнес: инновации и тренды. Материалы региональной научно-практической конференции. 2019. – С. 91-97.
6. Серегина, М.В. Инновационное развитие отелей как метод продвижения в индустрии гостеприимства / М.В. Серегина, А.А. Бурьянова / в сборнике: Молодежь-наука – XII. Актуальные проблемы туризма, гостеприимства, общественного питания и технического сервиса. Материалы Всероссийской молодежной научно-практической конференции. Отв. редактор Л.Н. Приходько. – Сочи, 2021. – С. 794-797.
7. Аяпбекова, А. Е. Аспекты использования ГИС в образовательной деятельности ВУЗа по специальности «Туризм» / А. Е. Аяпбекова, К. Б. Самарханов, А. Б. Демеуов // Гидрометеорология и экология. – 2018. – №1(88). – С. 150-161.
8. Морозов, М. А. Цифровые экосистемы как инновационный формат организации бизнеса / М. А. Морозов, Н. С. Морозова / в сборнике: Концепции и модели интенсификации предпринимательской деятельности : универсальные, национальные и региональные тренды. Материалы IX Международного научного конгресса. Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. Москва, 2021. – С. 280-287.
9. ГИС ЕИС Электронная путевка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ev.tourism.gov.ru/>.

#### References

1. Shestakova E.V. *Cifrovye innovacii v sfere social'no-kul'turnogo servisa i turizma* [Digital innovations in the field of social and cultural service and tourism]. *Strategii razvitiya sovremennoj nauki : sb. nauch. st. / nauch. red. O.F. Korol'* [Strategies for the development of modern science: coll. scientific Art. / scientific ed. O.F. King]. M. : Pero, 2021. Part VII. pp. 63-67. (In Russian)
2. Kutsenko E.I. *Proektnyj podhod kak instrument razvitiya regional'nogo turizma* [Project approach as a tool for the development of re-

- gional tourism]. *Problemy prognozirovaniya i gosudarstvennogo regulirovaniya social'no-ekonomicheskogo razvitiya : materialy XXIII Mezhdunar. nauch. konf. : v 3 t., Minsk, 20-21 okt. 2022 g. / redkol. : N. G. Berchenko [i dr.]* [Problems of forecasting and state regulation of socio-economic development: materials of the XXIII Intern. scientific conf. : in 3 volumes], Minsk, October 20-21. 2022 / editorial board : N.G. Berchenko [and others]. Minsk: NIEI M-va of the economy of the Republic of Belarus, 2022. T. 3. pp. 71-73. (In Russian)
3. Sitzhanova A.M., Prytkov R.M. *Faktory razvitiya turisticheckoj privilekatel'nosti regiona* [Factors of development of the tourist attractiveness of the region]. *Omskie social'no-gumanitarnye chteniya - 2022 : materialy XV Mezhdunar. nauch.-prakt. konf., Omsk, 22-24 marta 2022 g. / otv. red. L. A. Kudrinskaya* [Omsk social and humanitarian readings - 2022: materials of the XV Intern. scientific-practical. Conf., Omsk], March 22-24, 2022 / ed. ed. L. A. Kudrinskaya. Omsk: OmGTU, 2022. pp. 346-350. (In Russian)
  4. Filkina V.A., Shevchenko E.I., Mihajlichenko K.I. *Informacionnye tekhnologii na rynke gostinichnyh uslug* [Information technologies in the market of hotel services]. *Sovremennye nauchnye issledovaniya i razrabotki* [Modern scientific research and development]. 2018. No. 12(29). - pp. 962-967. (In Russian)
  5. Delova A.A. *Industriya gostepriimstva kak sostavnaya chast' industrii turizma* [Hospitality industry as an integral part of the tourism industry]. *v sbornike: Turisticheskij, gostinichnyj i restorannyj biznes: innovacii i trendy. Materialy regional'noj nauchno-prakticheskoy konferencii* [in the collection: Tourism, hotel and restaurant business: innovations and trends. Materials of the regional scientific-practical conference]. 2019. pp. 91-97. (In Russian)
  6. Seregina M.V., Bur'yanova A.A. *Innovacionnoe razvitie otelej kak metod prodvizheniya v industrii gostepriimstva* [Innovative development of hotels as a method of promotion in the hospitality industry]. *v sbornike: Molodezh'-nauke - XII. Aktual'nye problemy turizma, gostepriimstva, obshchestvennogo pitaniya i tekhnicheskogo servisa. Materialy Vserossijskoj molodezhnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. Otv. redaktor L.N. Prihod'ko* [in the collection: Youth-science - XII. Actual problems of tourism, hospitality, public catering and technical service. Materials of the All-Russian Youth Scientific and Practical Conference. Rep. editor L.N. Prikhodko]. Sochi, 2021. pp. 794-797. (In Russian)
  7. Ayapbekova A.E., Samarhanov K.B., Demeuov A.B. *Aspekty ispol'zovaniya GIS v obrazovatel'noj deyatel'nosti VUZa po special'nosti «Turizm»* [Aspects of the use of GIS in the educational activities of the university in the specialty «Tourism»]. *Gidrometeorologiya i ekologiya* [Hydrometeorology and ecology]. 2018. No. 1 (88). pp. 150-161. (In Russian)
  8. Morozov MA., Morozova N.S. *Cifrovye ekosistemy kak innovacionnyj format organizacii biznesa* [Digital ecosystems as an innovative business organization format]. *v sbornike: Konceptii i modeli intensivizacii predprinimatel'skoj deyatel'nosti : mirovye, nacional'nye i regional'nye trendy. Materialy IX Mezhdunarodnogo nauchnogo kongressa. Finansovyy universitet pri Pravitel'stve Rossijskoj Federacii* [in the collection: Concepts and models of business intensification: global, national and regional trends. Materials of the IX International Scientific Congress. Financial University under the Government of the Russian Federation]. Moscow, 2021. pp. 280-287. (In Russian)
  9. *GIS EIS Electronnaya putevkar* [GIS EIS Electronic voucher] (In Russian) Available at: <https://ev.tourism.gov.ru/>.

*Received 12 April 2023*