

**АВТОМАТЕЗИРОВАННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В  
ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

*Самаркандский институт  
экономики и сервиса  
Факультет сервиса  
Студент группы Т.М-625  
Сунчелева Сабина*

**Аннотация**

В данной статье рассматривается значение и применение автоматизированных информационных технологий в гостиничном бизнесе. В работе анализируются современные системы – PMS, онлайн-платформы бронирования, искусственный интеллект и чат-боты, с помощью которых автоматизируются процессы регистрации гостей, бронирования номеров, осуществления платежей и взаимодействия с клиентами. В статье также освещается роль автоматизированных систем в повышении качества обслуживания, улучшении эффективности работы и обеспечении удовлетворенности клиентов.

**Ключевые слова:** гостиничный бизнес автоматизированные информационные технологии, система PMS, онлайн-бронирование, искусственный интеллект, чат-бот, качество обслуживания, эффективность работы.

В настоящее время туристическая отрасль считается одной из наиболее быстро развивающихся сфер мировой экономики. Вместе с развитием туризма растет и значимость гостиничного бизнеса. В современном обществе гости ожидают не только предоставления места для проживания, но и быструю, удобную и качественную услугу. Поэтому гостиничные предприятия начали активно использовать современные автоматизированные информационные технологии для эффективной организации своей деятельности, повышения уровня обслуживания клиентов и усиления конкурентоспособности. Развитие цифровых технологий значительно изменило процессы управления в гостиничном бизнесе. Если ранее многие процессы выполнялись вручную, то сегодня такие операции, как регистрация гостей, бронирование номеров, проведение платежей и хранение информации о клиентах, управляются автоматически с помощью

специализированных программных систем. Это не только экономит время, но и снижает вероятность ошибок, возникающих из-за человеческого фактора.

В деятельности современных гостиниц важное место занимают различные системы управления, онлайн-платформы бронирования и системы работы с клиентами. Например, многие гостиницы по всему миру сотрудничают с крупными онлайн-платформами, такими как Booking.com, Airbnb и Expedia Group, чтобы упростить процесс бронирования и увеличить количество клиентов. Через эти платформы гости могут выбрать гостиницу из любой точки мира, сравнить цены и забронировать номер всего за несколько минут. Согласно статистике<sup>1</sup>, сегодня более 80% гостиниц мира используют различные системы управления и автоматизированные программы. Кроме того, около 60–70% бронирований в гостиницах осуществляется именно через интернет, то есть с помощью онлайн-платформ. Эти показатели наглядно демонстрируют важность информационных технологий в гостиничном бизнесе.

Внедрение автоматизированных информационных технологий способствует совершенствованию многих направлений деятельности гостиниц. В частности, это позволяет эффективно управлять загрузкой номеров, хранить информацию о клиентах, быстро организовывать услуги и поддерживать постоянную связь с гостями. В результате повышается качество обслуживания, растет удовлетворенность клиентов и общая эффективность работы предприятия. Развитие цифровых технологий в гостиничном бизнесе также усиливает конкуренцию. Современные гостиницы должны привлекать и удерживать клиентов не только за счет качественного обслуживания, но и активного использования инновационных технологий. Особенно важными становятся автоматизированные системы управления, мобильные приложения, сервисы на основе искусственного интеллекта и онлайн-системы бронирования, которые становятся неотъемлемой частью гостиничного бизнеса.

Автоматизированные информационные технологии (АИТ) являются основным инструментом современного управления в гостиничном бизнесе. Проще говоря, это процесс сбора, хранения, обработки и управления данными с помощью компьютерных систем, программного обеспечения и электронных устройств без участия человека. Сегодня гостиницы стремятся предоставлять клиентам не только место для проживания, но и быструю, удобную и качественную услугу. Поэтому внедрение АИТ не только повышает качество обслуживания, но и облегчает работу персонала, ускоряет процессы и снижает вероятность ошибок.

В гостиницах автоматизированные информационные технологии (АИТ) применяются в различных направлениях. Например, с помощью систем

управления имуществом (Property Management System, PMS) автоматизируются сложные процессы, такие как регистрация гостей, бронирование номеров, учет платежей и управление загрузкой номеров. По всему миру системы PMS, такие как Opera PMS, используются в тысячах гостиниц и позволяют управлять информацией о миллионах гостей в одном месте. Кроме того, с помощью онлайн-систем бронирования, включая Booking.com, Airbnb и Expedia Group, гости могут выбирать номера из любой точки мира и бронировать их всего за несколько минут. Согласно статистике, 60–70% бронирований в гостиницах мира осуществляется именно через онлайн-платформы. Следует также отметить, что системы CRM и технологии искусственного интеллекта анализируют предыдущие визиты гостей, их предпочтения и привычки в использовании услуг. В результате для каждого гостя формируются индивидуальные пакеты услуг, что значительно повышает удовлетворенность клиентов. Например, Salesforce CRM помогает гостиницам эффективно выстраивать взаимодействие с клиентами.

Исследования показывают, что в гостиницах с внедренными АИТ скорость обслуживания увеличивается в среднем на 30–40%, а удовлетворенность клиентов повышается на 15–20%. При этом автоматизированные системы снижают количество ошибок и упрощают финансовый контроль, что в целом повышает эффективность работы предприятия. В современном гостиничном бизнесе автоматизированные информационные технологии применяются в нескольких основных

направлениях. Наиболее важными из них являются системы PMS, онлайн-платформы бронирования и системы CRM. Эти системы не только повышают качество обслуживания, но и значительно увеличивают эффективность работы. Системы PMS (Property Management System) являются основным инструментом управления гостиничным бизнесом. С их помощью автоматизируются процессы регистрации гостей, бронирования номеров, проведения платежей и управления загрузкой номеров. Наиболее популярные системы PMS в мире включают следующие:

Таблица 1

Название системы	Описание	Применение в мире
Opera PMS	Система, разработанная Oracle Hospitality	Более чем в 5000 отелях

<b>Cloudbeds</b>	Облачная управляющая платформа	В 120 странах
<b>RoomRaccoon</b>	Удобная система для отелей малого и среднего бизнеса	Более чем в 60 странах

С помощью PMS-систем можно управлять не только номерами, но и оптимизировать рабочие процессы, снижать количество ошибок и уменьшать нагрузку на сотрудников на 30–35%. Исследования показывают, что отели, внедрившие PMS-системы, сократили процесс бронирования в среднем с 25 до 10 минут, что значительно повысило качество обслуживания. Системы онлайн-бронирования дают отелям возможность привлекать клиентов на глобальном уровне. Около 70% бронирований в мире осуществляется именно онлайн. Наиболее популярные платформы: Booking.com, Airbnb и Expedia Group. Через эти системы гости могут не только выбирать номера и сравнивать цены, но и читать отзывы и мнения о гостиничных услугах.

#### **Преимущества систем онлайн-бронирования следующие**

1. Процесс бронирования ускоряется: в среднем 5–10 минут
2. Удовлетворенность клиентов повышается: на 15–20%
3. Через онлайн-бронирование заполняемость на 25–30% выше

Например, по данным Booking.com<sup>2</sup>, ежегодно через их платформу осуществляется более 1,5 миллиарда бронирований. Эти цифры показывают, насколько эффективны онлайн-системы для отелей. Когда PMS и системы онлайн-бронирования работают совместно, деятельность отеля оптимизируется ещё больше. Например, появляется возможность отслеживать загрузку номеров в режиме реального времени, автоматически рассчитывать скидки и отправлять персональные предложения клиентам. В результате повышается качество обслуживания, ускоряется процесс бронирования и значительно увеличивается удовлетворенность клиентов.

В современных отелях искусственный интеллект (AI) и чат-боты стали неотъемлемой частью процесса обслуживания. Сегодня гости ожидают быстрые и удобные ответы, поэтому отели стремятся улучшить взаимодействие с клиентами с помощью автоматизированных систем. Чат-боты выполняют именно эту функцию: они автоматически отвечают на вопросы гостей, управляют процессом бронирования и предоставляют необходимую информацию в кратчайшие сроки. Например, крупные мировые гостиничные сети, такие как Marriott International и Hilton Hotels<sup>3</sup> & Resorts, используют AI-чат-ботов на своих веб-сайтах и мобильных приложениях. С помощью этих

систем гости получают обслуживание 24/7, жалобы и запросы обрабатываются мгновенно, нагрузка на сотрудников снижается на 20–30%, а процесс бронирования становится проще. Гости за несколько минут выбирают номер, оплачивают его и получают подтверждение бронирования. Исследования показывают, что отели с AI ускоряют процесс бронирования в среднем на 50% и повышают удовлетворенность клиентов на 15–20%.

Искусственный интеллект также помогает предоставлять персонализированные услуги. Например, на основе предыдущих визитов гостя, любимого номера или привычек использования услуг чат-бот автоматически отправляет специальные предложения и скидки. Таким образом, отель укрепляет долгосрочные отношения с клиентами и повышает качество обслуживания.

В современных отелях автоматизированные информационные технологии применяются не только в теории, но и на практике. Крупные мировые гостиницы с помощью этих систем повышают качество обслуживания, ускоряют рабочие процессы и максимально увеличивают удовлетворенность клиентов. Эти примеры наглядно демонстрируют реальную эффективность и стратегическую значимость АИТ в гостиничном бизнесе. Например, Marriott International — крупнейшая гостиничная сеть в мире, насчитывающая более 7 000 отелей. Marriott внедрил в своей сети мобильную регистрацию (mobile check-in), мобильные ключи и AI-сервисы. Теперь гости не ждут в очереди для регистрации, получают ключ от номера через смартфон и заходят в комнату. AI-сервисы анализируют предыдущие визиты гостей, их привычки при выборе номеров и использование услуг, предлагая индивидуальные пакеты обслуживания. Исследования показывают, что в отелях Marriott с внедренными AI и мобильными системами скорость обслуживания увеличилась в среднем на 35–40%, а удовлетворенность клиентов выросла на 20%. При этом нагрузка на сотрудников снизилась, что значительно повысило их эффективность.

Hilton Hotels & Resorts также входит в число крупных гостиниц, развивающих цифровое управление. С помощью системы Digital Key гости заходят в номер с помощью смартфона, управляют услугами через мобильное приложение и минимизируют прямое взаимодействие с персоналом. Согласно статистике, в отелях Hilton с Digital Key и мобильным управлением процесс бронирования ускорился в среднем на 50%, а нагрузка на сотрудников снизилась на 25–30%. Кроме того, гости получают возможность быстро получать информацию о сервисах и дополнительных услугах (например, спа, рестораны или бронирование экскурсий) через приложение. Другие крупные сети в мире также используют подобные системы для повышения качества обслуживания.

Например: Accor Hotels – система на основе AI, автоматически предлагающая услуги в соответствии с пожеланиями гостей.

Опыт показывает, что автоматизированные системы и искусственный интеллект стали неотъемлемой частью гостиничного бизнеса. Они не только ускоряют обслуживание, но и облегчают работу сотрудников, предоставляют клиентам персонализированные услуги и упрощают процесс бронирования.

Ниже приведена краткая таблица крупных гостиниц и внедренных ими цифровых технологий:

Таблица 2

Отель	Основная технология	Эффективность и выгода
<b>Marriott International</b>	Мобильная регистрация, Мобильный ключ, AI- сервисы	Скорость обслуживания +35–40%, удовлетворенность клиентов +20%
<b>Hilton Hotels &amp; Resorts</b>	Digital Key, Мобильное управление	Процесс бронирования +50%, нагрузка на сотрудников -25–30%
<b>Hyatt Corporation</b>	Мобильная регистрация, Виртуальный консьерж	Персональные рекомендации для клиентов, повышается качество обслуживания
<b>Accor Hotels</b>	AI-рекомендации и персонализированное обслуживание	Процесс бронирования и обслуживания оптимизируется

Эти примеры наглядно показывают, что современные технологии в гостиничном бизнесе не только создают удобства, но и повышают конкурентоспособность, улучшают качество обслуживания и укрепляют долгосрочные отношения с клиентами. Тысячи отелей по всему миру внедрили подобные системы, выводя стандарты обслуживания на новый уровень.

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Я пришёл к выводу, что в гостиничном бизнесе автоматизированные информационные технологии значительно улучшают обслуживание и упрощают

рабочие процессы. Современные системы — PMS, платформы онлайн-бронирования, искусственный интеллект и чат-боты — автоматически выполняют сложные процессы, такие как регистрация гостей, бронирование номеров и проведение платежей. Это не только облегчает работу сотрудников, но и обеспечивает гостям удобство и быстрый сервис. С помощью автоматизированных систем появляется возможность предоставлять индивидуальные услуги, учитывая пожелания и требования клиентов. Это повышает удовлетворенность клиентов и улучшает качество обслуживания в отеле. Современные отели, активно используя цифровые технологии, не только повышают эффективность своей работы, но и усиливают конкурентоспособность, выводя стандарты обслуживания на новый уровень.

### Использованная литература

1. Рахимов З.О., Норкулова Д.З. — Планирование гостиничного хозяйства. Самарканд, 2017.
2. Сафаева С.Р. — Организация гостиничного хозяйства. Ташкент, 2011.
3. Иванов С., Жечев В. — Управление доходами гостиниц и информационные системы. International Journal of Hospitality Management, 2019.
4. Котлер П., Боуэн Дж., Макенс Дж. — Маркетинг в гостиничном и туристическом бизнесе. 7-е изд., Pearson, 2016.

### Интернет-сайты

1. Marriott International, официальный веб-сайт - <https://www.marriott.com>
2. Statista, Global Hotel Industry Statistics - <https://www.statista.com>.
3. World Tourism Organization (UNWTO), официальный веб-сайт - <https://www.unwto.org>
4. Hilton Hotels & Resorts, официальный веб-сайт, <https://www.hilton.com>
5. Hyatt Hotels Corporation, официальный веб-сайт, <https://www.hyatt.com>
6. Booking.com, официальный веб-сайт, <https://www.booking.com>