



<https://doi.org/10.5281/zenodo.20537518>

ИННОВАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ: SMART- ROOM И АВТОМАТИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Мейлиев Абдугани, ассистент, СамИЭС

Ашуров Рузиматжон студент ТМ-к-225, СамИЭС

Аннотация: В статье рассматриваются ключевые стратегические направления повышения качества и эффективности услуг гостиничного бизнеса в условиях современных вызовов и цифровой трансформации. Описаны подходы к внедрению smart-room технологий, автоматизации процессов обслуживания и использованию искусственного интеллекта для персонализации гостеприимства. Предложены меры по интеграции инновационных технологий, усилению взаимодействия с гостями и улучшению системы оценки качества обслуживания.

Annotatsiya: Maqolada zamonaviy chaqiriqlar va raqamli transformatsiya sharoitida mehmonxona biznesi xizmatlari sifati va samaradorligini oshirishning asosiy strategik yo'nalishlari ko'rib chiqilgan. Smart-room texnologiyalarini joriy etish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish va mehmondo'stlikni shaxsiylashtirish uchun sun'iy intellektni qo'llashga yondashuvlar bayon etilgan. Innovatsion texnologiyalarni integratsiyalash, mehmonlar bilan o'zaro hamkorlikni kuchaytirish va xizmat ko'rsatish sifati baholash tizimini takomillashtirish chora-tadbirlari taklif etilgan.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, качество обслуживания, эффективность, цифровизация, smart-room, автоматизация, искусственный интеллект, инновации, стратегическое управление.

Kalit so'zlar: mehmonxona biznesi, xizmat ko'rsatish sifati, samaradorlik, raqamlashtirish, smart-room, avtomatlashtirish, sun'iy intellekt, innovatsiyalar, strategik menejment.

Современная индустрия гостеприимства сталкивается с множеством вызовов, включая цифровую трансформацию, рост конкуренции среди гостиничных учреждений и необходимость адаптации сервисных программ к требованиям современного

потребителя. В связи с этим стратегическое управление качеством и эффективностью гостиничных услуг становится ключевым фактором развития отелей и гостиничных комплексов.

Успешное развитие гостиничного бизнеса сегодня неразрывно связано с такими понятиями, как «инновация», «инновационный сервисный процесс».

Термин «инновация» происходит от латинского понятия «innovation» — нововведение. В социологическом словаре инновация определяется как «процесс целесообразного создания,

распространения и реализации общественно полезной инициативы, направленной на качественные изменения в различных сферах жизнедеятельности общества, рациональное использование

материальных, экономических и социальных ресурсов». Как показывает практика, существуют объективные и субъективные факторы, побуждающие гостиничные учреждения к инновационной деятельности.

К объективным факторам относятся современная туристическая политика государства, прикладные исследования в сфере гостеприимства, опыт инновационной деятельности ведущих мировых отельных сетей.

К субъективным факторам можно отнести социально- региональные потребности, развитие методологической грамотности и профессионального потенциала персонала, творческие возможности сотрудников и менеджеров, рост технического потенциала гостиничного учреждения, изменение управленческих характеристик. В системе гостиничного бизнеса инновационный процесс представляет собой комплексную деятельность, которая связана с применением инновационных форм и приемов обслуживания, использованием эффективных механизмов управления, созданием новых сервисных продуктов и оказанием услуг. В качестве сервисных инноваций часто рассматриваются такие параметры, как научно-практическое знание новизны, применение новых цифровых технологий обслуживания, проект эффективного инновационного гостиничного комплекса.

Накопление предпосылок для качественных преобразований в гостиничной индустрии способствует не только трансформации ее внешних параметров, но и приводит к активному поиску, а также внедрению новых качеств системы гостеприимства.

Одним из важнейших направлений повышения качества гостиничных услуг является внедрение цифровых технологий. Smart- room технологии, гибридные модели обс

луживания и использование искусственного интеллекта позволяют улучшить доступность и персонализацию сервисных услуг. Важными шагами в этом направлении являются:

- Развитие цифровых платформ бронирования и интерактивных систем управления номерным фондом;
- Внедрение адаптивных технологий smart-room с интеграцией IoT-устройств;
- Использование больших данных и аналитики для оценки удовлетворенности гостей.

Изучение преобразований в гостиничных учреждениях призвано к жизни кризисом основ традиционного сервиса, как углубляющимся противоречием между новыми потребностями и запросами современного общества, и настойчиво сохраняющимися сложившимися формами и методами оказания услуг, а также построения системы сервисной практики субъектов гостеприимства. В целом же, результаты процессов преобразований в системе гостиничного бизнеса задаются с учетом туристической политики, корректно формулируемых управленческих решений и готовности персонала к участию в трансформировании, связанным с развитием индустрии.

Инновационный подход в гостеприимстве является процессом и результатом сервисной и социально-воспитательной деятельности, стимулирующей и проектирующей новый тип сервисной деятельности как отдельной личности, так и общества в целом. Одной из мер, способствующих повышению качества функционирования гостиничной системы, является стандартизация сервисного процесса. Стандартизация обслуживания придает сервисной деятельности четкую целевую направленность и повышает ответственность за результаты труда всех участников гостиничного процесса.

Современные сервисные программы должны быть гибкими и адаптивными, учитывая тенденции рынка туристических услуг и запросы современных путешественников. Основные направления совершенствования программ:

- Включение в сервисный процесс проектного обучения персонала и реальных кейсов обслуживания;
- Развитие программ профессионального развития и переквалификации сотрудников;

- Создание междисциплинарных сервисных программ с интеграцией цифровых компетенций.

Таким образом, повышение качества и эффективности гостиничного бизнеса требует комплексного подхода, включающего цифровизацию, инновационные сервисные программы и активное взаимодействие с гостями. Реализация стратегических направлений, описанных в статье,

позволит гостиничным учреждениям адаптироваться к вызовам современного мира и обеспечивать высококвалифицированное обслуживание.

Использованная литература:

1. Buhalis D., Leung D. Smart hospitality — Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. International Journal of Hospitality Management, 2018.
2. Ivanov S.H., Webster C. Adoption of robots, artificial intelligence and service automation by travel, tourism and hospitality companies — a cost- benefit analysis. International Scientific Conference Contemporary Tourism, 2019.
3. OECD. Tourism Trends and Policies 2024. OECD Publishing,