



## ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА: ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ МСП

Индустрия гостеприимства – под этим термином принято объединять гостиничные и развлекательные услуги, питание (кафе и рестораны), транспортные услуги. Важно, что значительную роль в индустрии гостеприимства играет малый и средний бизнес. Во всем мире небольшие гостиницы, семейные кафе и рестораны – ключевой элемент туристической инфраструктуры, формирующий привлекательность региона, обеспечивающий гостям прямой контакт с неповторимой национальной культурой.

Индустрия гостеприимства – одна из наиболее перспективных отраслей глобальной экономики. По состоянию на 2018 год ее объем оценивается в \$1,8 трлн, а среднегодовой темп роста составляет около 10%. Можно ожидать, что в дальнейшем эти тенденции будут только укрепляться – за счет глобализации рынка труда, роста мобильности предпринимателей, мировой конкуренции за инновационных предпринимателей, квалифицированных разработчиков, ученых.

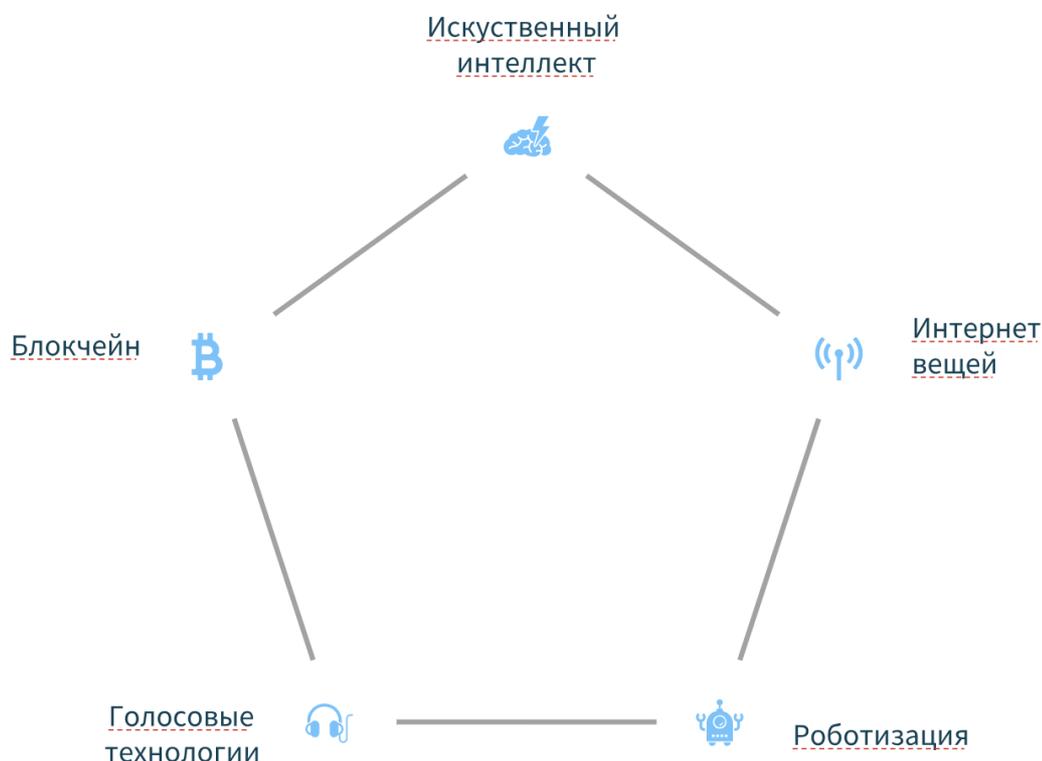
Цифровая революция уже сыграла значительную роль в укреплении позиций малого и среднего бизнеса в индустрии гостеприимства. Причем компании, сыгравшие в этом ключевую роль, сами начинали как стартапы:

- Booking.com – гостиничный агрегатор - дал возможность потенциальным клиентам увидеть небольшие гостиницы по всему миру, обеспечил им самый широкий доступ к клиентской базе;
- AirB&B – повторил успех Booking.com, сформировав новый рынок аренды апартаментов;
- Многочисленные агрегаторы такси – Uber, Gett и их клоны привлекли в малый бизнес огромное количество людей, дали им возможность зарабатывать, используя собственный автомобиль и, одновременно, сделали услуги такси гораздо более доступными.

Современный рынок гостеприимства невозможно представить без решающего вклада этих компаний.

Потенциал цифровизации для развития малого и среднего бизнеса далеко не исчерпан. Можно выделить несколько ключевых технологических возможностей:

### Ключевые технологические возможности цифровизации для малого и среднего бизнеса в индустрии гостеприимства



#### ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Прежде всего может обеспечить максимально персонализированный результат при планировании путешествия. Опираясь на информацию о предпочтениях клиента, предлагая решения используемые другими путешественниками, AI-системы могут значительно упростить организацию отпуска или путешествия, помочь сэкономить.

#### ИНТЕРНЕТ ВЕЩЕЙ

В перспективе ключевой элемент сервиса, обеспечивающий «бесшовное» путешествие – перелет, трансферт, гостиницу, заказ машины. Обмениваясь

данными устройства, могут сократить до минимума любые ожидания, предотвратить многие проблемы – от отсутствия места на парковке до потери ориентировки в незнакомом городе.

#### РОБОТИЗАЦИЯ

Технологии ко-ботов, роботов, умеющих понимать и работать с людьми, становятся все более реальными. Уборочные роботы – уже самый обычный предмет бытовой техники. Сокращая потребность в персонале, такая техника может существенно упростить, например, ведение семейного гостиничного бизнеса.

#### ГОЛОСОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Эффективное распознавание речи дает возможность оптимизировать многие процессы. Благодаря им даже небольшая семейная гостиница может обеспечить клиентам круглосуточный сервис.

#### БЛОКЧЕЙН

Эта технология, создавая «доверенную цифровую среду», позволяет значительно повысить надежность заказов, бронирования и платежей. Обеспечить достоверность информации и отзывов об услугах.

В России, как и во всем мире, индустрия гостеприимства – одна из ключевых для малого и среднего бизнеса. Используя предоставляемые цифровыми технологиями новые возможности, мы можем значительно повысить туристическую привлекательность нашей страны, создать значительное количество новых рабочих мест, сформировать условия для появления новых стартапов.