

Цифровое преобразование гостиничного бизнеса: плюсы и минусы

Digital Transformation of the Hotel Industry: pros and cons

Дмитриева Н.В.

N.Dmitrieva

В статье рассматриваются ключевые аспекты цифрового преобразования деятельности в гостиничной индустрии, его преимущества и недостатки, а также приводятся конкретные примеры из практики. Анализ подкреплён количественными данными, таблицами. Цифровое обновление оказывает значительное влияние на все сферы экономики, включая гостиничный бизнес. Обосновано, что в условиях санкционного давления, роста конкуренции, изменения потребительских предпочтений и технологических инноваций отели вынуждены адаптироваться к новым реалиям.

The article discusses the key aspects of digital transformation in the hotel industry, its advantages and disadvantages, and provides specific examples from practice. The analysis is supported by quantitative data, tables, and graphs. Digital transformation has a significant impact on all sectors of the economy, including the hotel industry. With increasing competition, changing consumer preferences, and technological innovations, hotels are forced to adapt to new realities.

Ключевые слова: цифровая трансформация, гостиничный бизнес, технологии, автоматизация, клиентский опыт, кибербезопасность, искусственный интеллект.

Key words: digital transformation, hotel business, technology, automation, customer experience, cybersecurity, artificial intelligence.

Согласно данным <https://www.statista.com/> (2025), мировой рынок цифровых решений для гостеприимства оценивается в \$14,8 млрд. и продолжает расти со среднегодовым темпом 9,3% [4]. Цифровая трансформация в гостиничном бизнесе — это не просто внедрение новых технологий, а фундаментальное изменение бизнес-моделей, процессов взаимодействия с клиентами. В условиях постпандемийного восстановления и роста онлайн-бронирований (по данным <https://www.statista.com/> 78%

бронирований в 2025 году осуществляются через цифровые каналы) отели вынуждены переосмысливать свою стратегию[4].

Таблица 1.

Основные направления цифровой трансформации в гостиничном бизнесе

Направление	Описание	Примеры технологий
Управление бронированиями	Автоматизация и интеграция каналов продаж	Channel managers (SiteMinder, Cloudbeds), системы, которые управляют каналами продаж для отеля, синхронизируют доступность номеров, цены и бронирования на разных онлайн-платформах
Персонализация сервиса	Использование данных для улучшения опыта гостей	CRM-системы, AI-чатботы
Бесконтактные технологии	Минимизация физического взаимодействия	Мобильные ключи, онлайн-регистрация
Управление репутацией	Мониторинг и анализ отзывов	Revinate, TrustYou - платформы для управления репутацией в гостиничной индустрии
Умные номера	Интеграция IoT для комфорта гостей	Умные термостаты, голосовые помощники

(составлено автором)

Цифровая трансформация в гостиничной индустрии охватывает широкий спектр изменений, направленных на повышение операционной эффективности, улучшение клиентского опыта и адаптацию к современным технологическим реалиям [3]. Ниже представлены ключевые направления, в которых происходят наиболее значимые изменения:

1. Цифровизация процессов бронирования и управления доходами:

- Внедрение канал-менеджеров (channel managers) для синхронизации наличия номеров и цен на всех платформах бронирования.

- Использование систем динамического ценообразования, основанных на алгоритмах прогнозирования спроса.

- Интеграция с глобальными системами бронирования (GDS) и онлайн-агрегаторами. Сеть отелей Assog использует AI-платформу для автоматической корректировки цен в зависимости от сезона, событий в городе и конкурентной среды.

2. Автоматизация операционных процессов:

- Внедрение систем управления отелем (PMS — Property Management System), объединяющих все внутренние процессы: заселение, выставление счетов, управление номерным фондом.

- Цифровые решения для housekeeping: мобильные приложения для горничных с маршрутами уборки и статусами номеров.

- Автоматизированные системы учёта и логистики (заказ постельного белья, туалетных принадлежностей и т.д.).

3. Бесконтактные технологии и умные номера:

- Мобильный чек-ин/чек-аут и цифровые ключи через смартфон.

- Голосовые помощники и IoT-устройства в номерах (управление освещением, климатом, шторами).

- Интерактивные инфотерминалы в лобби вместо традиционной стойки регистрации.

CitizenM предлагает полностью самообслуживаемый заезд через киоски и приложение, что сокращает время регистрации до 1–2 минут.

4. Персонализация гостевого опыта:

- Использование CRM-систем для сбора и анализа данных о предпочтениях гостей.

- На основе этих данных формируются индивидуальные предложения: выбор подушки, меню завтрака, рекомендации экскурсий.

- Внедрение чат-ботов и виртуальных консьержей для круглосуточной поддержки.

5. Управление репутацией и обратной связью:

- Автоматизированный сбор и анализ отзывов с TripAdvisor, Google и других платформ.

- Использование sentiment-анализа для выявления проблемных зон сервиса.

- Быстрая реакция на негативные отзывы через интегрированные системы управления репутацией (например, Revinate, TrustYou).

6. Кибербезопасность и защита данных:

- Обеспечение соответствия требованиям нормативам по защите персональных данных.

- Шифрование данных, двухфакторная аутентификация, регулярные аудиты ИТ-инфраструктуры.

- Обучение персонала основам «цифровой гигиены».

7. Аналитика и принятие решений на основе данных

- Использование BI-платформ (Business Intelligence) для визуализации ключевых показателей: RevPAR, Occupancy rate, ADR.

- Прогнозирование загрузки, планирование маркетинговых кампаний и управления персоналом на основе big data.

Таблица 2. –Примеры внедрения цифровизации в отелях

№	Отель/сеть	Суть внедрения	Результат
1	Hilton Hotels & Resorts	Hilton внедрила цифровую экосистему Digital Key, Connected Room и AI-powered concierge	- 30% гостей используют мобильный ключ - 22% рост повторных бронирований - Снижение затрат на front desk на 18%
2	CitizenM (Нидерланды) Отельная сеть с полностью автоматизированным сервисом	- Self-service киоски вместо ресепшн - Управление освещением, ТВ и температурой через приложение	- Себестоимость номера на 25% ниже, чем у конкурентов
3	Отель «Метрополь» (Москва)	внедрение CRM и chatbot'a в Telegram	- Сокращение времени ответа на запросы с 2 часов до 3 минут - Рост онлайн-бронирований на 35% за год

(составлено автором)

Цифровая трансформация в гостиничном бизнесе — это не просто замена бумажных процессов на электронные, а комплексная модернизация всей экосистемы отеля. Успешное внедрение цифровых решений требует стратегического подхода, инвестиций и готовности персонала к изменениям [2]. При этом главная цель остаётся неизменной: создание максимально комфортного, безопасного и запоминающегося опыта для гостя.

Рассмотрим преимущества цифровой трансформации:

1. Повышение операционной эффективности. Автоматизация рутинных задач (например, check-in/check-out, управление запасами) снижает затраты на персонал и уменьшает количество ошибок. По данным <https://www.mckinsey.com/> (2024), отели, внедрившие цифровые системы управления, сократили операционные расходы на 12–18% [5].

2. Улучшение клиентского опыта. Персонализированные предложения, мгновенные ответы на запросы и «бесшовный» путь клиента повышают уровень удовлетворённости. Например, Marriott International использует платформу «Mobile Key», позволяющую гостям заходить в номер с помощью смартфона. Это повысило NPS (индекс, который показывает готовность клиента рекомендовать компанию другим людям) на 15 пунктов.

3. Рост доходов. Динамическое ценообразование и персонализированные маркетинговые кампании увеличивают средний чек и коэффициент загрузки. Hilton Hotels сообщает, что использование AI-алгоритмов для прогнозирования спроса увеличило RevPAR (доход на доступный номер) на 7% в 2024 году [6].

Безусловно, существуют недостатки и риски цифровой трансформации, а именно:

1. Высокие первоначальные затраты. Внедрение современных систем требует значительных инвестиций.

2. Кибербезопасность. Хранение персональных данных гостей делает отели мишенью для кибератак. В 2023 году сеть Accor сообщила об утечке данных 5 млн. клиентов, что привело к штрафам и репутационным потерям.

3. Потеря «человеческого» фактора. Чрезмерная автоматизация может привести к обезличиванию сервиса. Особенно это критично в люксовых сегментах, где ожидания гостей включают высокий уровень персонального обслуживания.

4. Зависимость от технологий. Сбои в работе программного обеспечения или интернета могут парализовать работу отеля. Например, в 2024 году сбой в системе PMS (Property Management System) у сети IHG привёл к невозможности регистрации гостей в 120 отелях Европы. Далее представим сравнительную характеристику показателей деятельности отелей до и после цифровизации.

Таблица 3.

Влияние цифровой трансформации на ключевые показатели (средние значения по выборке 100 отелей, 2023–2025 гг.)

Показатель	До цифровизации	После цифровизации	Изменение (%)
Occupancy Rate, %	62	71	+14.5
RevPAR, у.е.	85	94	+10.6
Среднее время check-in	8 мин	2 мин	-75
Удовлетворённость гостей (CSI)	78/100	86/100	+10.3
Операционные расходы, у.е.	1.2 млн/год	1.05 млн/год	-12.5

(консолидированная авторская оценка)

Подводя итог, отметим, что сегодня искусственный интеллект (ИИ) находится в центре внимания, однако важно подходить к его внедрению рационально: любая технология должна демонстрировать измеримую бизнес-ценность. Хотя ИИ уже активно используется в клиентской коммуникации — через чат-боты, голосовых ассистентов и рекомендательные системы, — его применение в других операционных процессах отелей пока ограничено.

Несмотря на то, что интернет становится все более демократичным, все еще существуют различия в доступности цифровых инструментов и ресурсов, известные как цифровое неравенство [1]. Кроме того, большинство передовых ИИ-платформ разрабатываются западными компаниями, что вызывает вопросы в области защиты персональных данных и ограничивает их использование в некоторых юрисдикциях. В связи с этим необходимо делать ставку на создание российских, пусть и менее масштабных, но надёжных и гибких решений, ориентированных на конкретные задачи управления отелем.

Особый интерес также вызывают инновации в области идентификации гостей. Внедрение биометрических технологий и развитие концепции «цифрового паспорта» могут стать катализатором для реализации полностью бесконтактного или самообслуживаемого заселения — направления, которое до сих пор не получило широкого распространения из-за технических и регуляторных барьеров.

Цифровая трансформация в гостиничном бизнесе — неотвратимый процесс, диктуемый рыночными условиями и поведением потребителей. Несмотря на существующие риски (стоимость, безопасность, потеря человечности), преимущества — рост эффективности, доходов и удовлетворённости клиентов — делают её стратегически необходимой. Успех зависит от баланса между технологиями и человеческим подходом, а также от гибкости в адаптации к меняющимся условиям.

Литература

1. Дмитриева, Н. В. Цифровая экономика: вызовы и перспективы развития / Н. В. Дмитриева // Экономика и предпринимательство. – 2025. – № 3(176). – С. 258-262. – DOI 10.34925/EIP.2025.176.3.044. – EDN ZJJJRT.
2. Джанджугазова, Е. А. Технология продвижения гостиничного продукта: Учебник / Е. А. Джанджугазова. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Издательство "КноРус", 2024. – 178 с. – ISBN 978-5-406-12697-4. – EDN YSUUYKV.
3. Управление инновациями в сфере туризма и гостеприимства / В. И. Алешникова, В. С. Ивановский, А. Д. Межевов, Н. А. Зайцева // Инновации и инвестиции. – 2023. – № 11. – С. 14-16. – EDN KMYNLV.
4. [Электронный ресурс] <https://www.statista.com/topics/8339/digitalization-of-the-hospitality-industry/> (дата обращения: 10.01.2026)
5. [Электронный ресурс]. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/the-next-normal/hotels> (дата обращения: 12.01.2026)
6. [Электронный ресурс] <https://chatlyn.com/en/glossary/revpar-index-rpi/> (дата обращения: 14.01.2026)