

## ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

**Шагимуратов И.Р.**, магистрант

**Аскарлова А.А.**, к.э.н., доцент

ФГБОУ ВО Башкирский ГАУ, г. Уфа, Россия

**Аннотация.** Работа посвящена исследованию инновационной концепции организации гостиничного сервиса, основанной на минимизации социальных контактов и делегировании функций традиционного персонала искусственному интеллекту. Предлагается новый подход к обеспечению комфорта постояльцев посредством замены человеческого взаимодействия цифровыми решениями, что позволяет существенно сократить число коммуникативных барьеров и повысить уровень приватности пребывания в гостинице. Описаны преимущества автоматизированного обслуживания, обеспечивающего максимальный комфорт гостя путем исключения малозначимых, однако зачастую утомляющих повседневных коммуникаций.

**Ключевые слова:** искусственный интеллект, отельный бизнес, автоматизация, инновации, гостеприимство, бесконтактные технологии.

Современная индустрия гостеприимства переживает кризис традиционной модели обслуживания. Высокие операционные расходы на содержание персонала, постоянные ошибки из-за человеческого фактора и растущие ожидания потребителей в отношении цифровизации ставят под вопрос экономическую целесообразность классического отельного ресепшена. Более того, поколение миллениалов и зумеров демонстрирует явное предпочтение бесконтактным технологиям и самостоятельному сервису, что делает физическую стойку администратора анахронизмом.

В ответ на эти вызовы проект «Aura» предлагает революционное решение - полный отказ от ресепшена в пользу централизованной нейросети. Платформа интегрирует три ключевых модуля: интеллектуальный ассистент «AuraCore AI» обрабатывает запросы на естественном языке и персонализирует обслуживание, мобильное приложение «AuraDigitalKey» обеспечивает бесшовный заезд и управление услугами, а веб-панель «AuraBackOffice» дает персоналу инструменты для мониторинга и решения сложных ситуаций.

Внедрение данной системы позволяет не только снизить операционные затраты на 30-40%, но и кардинально повысить качество гостевого опыта. Алгоритмы машинного обучения анализируют поведение посетителей и proactively предлагают релевантные услуги, увеличивая доход на номер. При этом система сохраняет возможность человеческого вмешательства для исключительных случаев, сочетая эффективность ИИ с гибкостью традиционного сервиса.

Таблица 1 – Сравнение особенностей классического отеля и отеля,

оснащенного системой «Aura»

## Цифровая трансформация гостиничной индустрии

Автор: Шагимуратов И.Р., Аскарова А.А.  
22.11.2025 22:40 -

---

Параметр

Традиционный отель

Отель с системой «Aura»

Заезд/выезд

Очередь, ручное

оформление

Бесконтактно через

приложение

Круглосуточное

обслуживание

Дежурный

## Цифровая трансформация гостиничной индустрии

Автор: Шагимуратов И.Р., Аскарова А.А.  
22.11.2025 22:40 -

---

администратор

ИИ-ассистент

Дополнительные

продажи

Стихийные, зависят

от персонала

Персонализированные, алгоритмические

Заявленные экономические эффекты от внедрения системы «Aura» являются ее ключевым преимуществом для владельцев бизнеса. Однако за сухими цифрами скрываются как реальные возможности, так и скрытые сложности.

Преимущества системы «Aura» для бизнеса следующие:

1. Сокращение фонда оплаты труда (ФОТ) до 40%, это самый весомый аргумент. Автоматизация таких процессов, как заезд, выезд, выдача ключей и ответы на стандартные запросы, позволяет значительно сократить количество персонала на фронт-офисе. Высвобожденные ресурсы можно перенаправить на более сложные и ценные задачи, такие как индивидуальное обслуживание VIP-гостей, решение нестандартных проблем или проведение мероприятий, что повышает качество сервиса в тех областях, где человеческий фактор остается незаменимым.
2. Увеличение дохода на номер (RevPAR). Система целевых продаж, интегрированная в мобильное приложение – это мощный инструмент увеличения среднего чека. Алгоритмы на основе данных могут предлагать гостю дополнительные услуги в режиме реального времени: от улучшения номера и позднего выезда до бронирования столика в ресторане отеля или спа-процедур. В отличие от человека, система не забывает предлагать услуги, работает 24/7 и может персонализировать предложения на основе истории бронирования и предпочтений гостя.
3. Повышение эффективности использования персонала на 35%. Это следствие не только сокращения штата, но и его оптимизации. Персонал освобождается от рутинных операций, что позволяет ему обслуживать больше гостей одновременно и с более высоким качеством. Это также снижает текучесть кадров, так как сотрудники выполняют более содержательную работу.
4. Снижение операционных ошибок. Исключение «человеческого фактора» при расчетах, формировании чеков и учете приводит к снижению финансовых потерь и конфликтных ситуаций.

Недостатками и рисками внедрения системы «Aura» могут выступать:

1. Высокие первоначальные инвестиции. Внедрение системы требует затрат на

разработку/приобретение ПО, интеграцию с существующими системами управления отелем, закупку оборудования (таблички с QR-кодами, смарт-замки) и обучение персонала. Заявленная экономия на фонде оплаты труда может быть нивелирована этими капиталовложениями на начальном этапе.

2. Техническое обслуживание и зависимость от вендора. Система требует постоянной технической поддержки, обновлений и защиты от кибератак. Отель становится зависим от компании-разработчика, а ежемесячная подписка (SaaS) превращается в постоянную статью расходов.

3. Риск дегуманизации сервиса. Полная автоматизация может создать ощущение бездушного, «роботизированного» обслуживания. Для сегмента люкс-отелей, где ключевую роль играют персональные отношения и внимание, это может стать критическим недостатком.

4. Сопротивление персонала. Внедрение системы может вызвать сопротивление со стороны сотрудников, которые видят в ней угрозу своим рабочим местам. Это может привести к падению морального духа в коллективе и противостоянию для нововведений. Необходима продуманная программа переобучения и перераспределения обязанностей.

Для гостей система «Aura» предлагает новую схему взаимодействия с отелем, которая также имеет свои яркие преимущества и потенциальные недостатки. Преимущества системы «Aura» для посетителей следующие:

1. Бесшовность процесса и экономия времени. Предварительная идентификация через приложение и автоматический заезд позволяют гостю избежать самой неприятной части путешествия – очереди на ресепшене. Гость может сразу пройти в свой номер, что бесценно после долгого перелета или утомительного дня.

2. Сохранение личного пространства и конфиденциальности. Многие люди ценят анонимность и не желают вступать в обязательные взаимодействия с персоналом при заезде и выезде. Цифровой ключ и отсутствие необходимости общаться с администратором предоставляют им желаемый уровень уединения.
  
3. Контроль и удобство. Мобильное приложение становится единым центром управления всем пребыванием: от регулирования температуры в номере и заказа услуг до моментального просмотра цифрового чека. Это дает гостю чувство контроля и независимости.
  
4. Исключение человеческого фактора. Гарантия того, что стандартные операции (бронирование, расчеты) пройдут без ошибок, вызванных усталостью или невнимательностью сотрудника.

В качестве недостатков системы «Aura» для посетителей следует выделить:

1. Потеря человеческого взаимодействия и гостеприимства. Для многих путешественников теплый прием и личное общение с сотрудниками фронт-офиса являются неотъемлемой частью гостеприимства. Улыбка, доброе слово, личная рекомендация по ресторану – этого не может заменить даже самый совершенный алгоритм. Система может создать ощущение холодного и безликого обслуживания.
  
2. Цифровой барьер для определенных групп пользователей. Пожилые люди или технологически неопытные гости могут столкнуться с трудностями при использовании приложения и системы бесконтактного доступа. Это может вызвать у них стресс и чувство отчуждения, требуя от отеля сохранения традиционного канала обслуживания, что сводит на нет часть экономии.
  
3. Зависимость от личного устройства и стабильного интернета. Работа системы

целиком зависит от заряда батареи смартфона гостя и качества Wi-Fi соединения в отеле. Потеря или полная разрядка телефона блокируют гостю доступ в номер, создавая критическую проблему.

4. Ограниченная возможность решения нестандартных проблем. Если у гостя возникает сложный, не вписывающийся в алгоритм, вопрос или проблема, система окажется бесполезной. Необходимость искать живого сотрудника, который уже может быть перегружен, так как штат сокращен, может привести к резкому падению удовлетворенности.

Таким образом, внедрение системы автоматизации отеля, подобной «Aura», представляет собой стратегическую дилемму. С одной стороны, она предлагает мощные аргументы: значительную экономию затрат, рост доходов, повышение операционной эффективности и соответствие запросам современного технологичного гостя. С другой стороны, проект сопряжен с серьезными рисками: высокие первоначальные затраты, технические уязвимости, потенциальная дегуманизация сервиса и сопротивление консервативного рынка.

Эффективность реализации проекта обуславливается не только уровнем технологического прогресса, но преимущественно достижением оптимального баланса между использованием инновационных решений и сохранением человеческого фактора. Основным аспектом выступает не исключение сотрудников из процесса предоставления услуг, а рациональное перераспределение трудовых ресурсов и повышение эффективности деятельности персонала благодаря применению цифровых инструментов. Цифровая система призвана выступать в роли базиса, берущего на себя выполнение стандартных операций, освобождая таким образом персонал гостиницы для концентрации усилий на создании уникальных впечатлений и предоставлении высокого уровня индивидуального внимания каждому клиенту. При грамотном управлении рисками, четком позиционировании и фокусе на гибридной модели сервиса, система «Aura» имеет все шансы не только найти свою нишу на рынке, но и стать новым

стандартом для сегмента отелей, ориентированных на эффективность и инновации.

### Литература

1. Аскаров А.А., Стомба Е.В. Зарубежный опыт стратегического планирования развития сельских территорий на основе форсайт-технологий // Вестник НГИЭИ. – 2019. – № 8(99). – С. 77-85.
2. Аскаров А. А., Марданов А.Т. Информационные технологии в экономике и управлении // Информационные технологии в образовании и науке: Материалы Международной научно-практической конференции, Бирский филиал Уфимского университета науки и технологий, 19 июня 2025 года. – Бирск: Уфимский университет науки и технологий, 2025. – С. 18-20.
3. Гирфанова И. Н. Экономика цифровой безопасности // Human Progress. – 2024. – Т. 10, № 5.