

достижению цели построения общества всестороннего благосостояния (Документ № 1 ЦК от 2016 г.) [Z]. Пекин, 2016.

9. Управление по культуре и туризму города Тяньцзинь. Отчет о создании цифровой платформы для сельского туризма в городе Тяньцзинь и проведении рекламной кампании «Уик-энд в Тяньцзине – это круто» [R]. Тяньцзинь, 2023.

10. Рабочая группа по сотрудничеству провинций Юэ и Гуй, «Weicun Development Lab» при Tencent SSV. Отчет о результатах за 2025 год по специальному проекту «Weicun Common Prosperity Rural Areas – Программа цифрового развития сельского хозяйства, культуры и туризма провинций Юэ и Гуй в Байсэ» [R]. Байсэ, 2025.

УДК 338.48

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА: МИРОВОЙ ОПЫТ

Лю Сюэпин

Учреждение образования «Белорусская государственная орденов Октябрьской Революции и Трудового Красного Знамени сельскохозяйственная академия», г. Горьки, Республика Беларусь, профессионально-технический колледж Аграрного Университета Внутренней Монголии, Китай

Ключевые слова: цифровые технологии; гостиничный бизнес; цифровая трансформация; международный опыт; искусственный интеллект.

Key words: digital technologies; hospitality industry; digital transformation; international experience; artificial intelligence.

Аннотация: Цифровые технологии меняют модели ведения бизнеса и системы обслуживания в гостиничной индустрии. В данной статье на основе международного опыта проанализирована практики применения в гостиничной индустрии голосовых помощников на базе искусственного интеллекта, облачных систем управления недвижимостью, интеграции интеллектуальных платежей и цифровой идентификации, а также автоматизированных роботов. Анализ опыта США, Сингапура, стран ЕС и Молдовы показал, что успешное внедрение технологий – это не просто их установка, а глубокая интеграция технологий с бизнес-процессами, точками взаимодействия с клиентами и обучением персонала.

Summary: Digital technologies are changing business models and service systems in the hotel industry. This article, drawing on international experience,

analyzes the application of AI-powered voice assistants, cloud-based property management systems, smart payment and digital identification integration, and automated robots in the hotel industry. An analysis of the experiences of the US, Singapore, EU countries, and Moldova demonstrates that successful technology implementation involves more than just installation, but deep integration with business processes, customer touchpoints, and staff training.

Введение. Мировая сфера гостеприимства развивается в контексте цифровых технологий: от онлайн-платформ бронирования до консьерж-сервисов на базе искусственного интеллекта, от роботов-багажников до облачных систем управления. Это в совокупности меняет способы ведения гостиничного бизнеса, модели взаимодействия с клиентами, а также механизмы создания стоимости во всей цепочке в гостиничном секторе. Согласно данным «Белой книги по глобальной цифровой экономике (2023)», объем мировой цифровой экономики продолжает расти, а цифровые технологии стали ключевым фактором роста производительности во всех отраслях [5]. В то же время высокие начальные инвестиции, нехватка цифровых навыков и компетенций у персонала, сложности по безопасности и конфиденциальности данных являются широко распространенными препятствиями [1, 3, 6].

Цель данной статьи – обосновать особенности и тенденции внедрения цифровых технологий в сфере гостеприимства в мировой практике

Основная часть. Исследования показали, что развитие сферы гостеприимства основываются на следующих ключевых тенденциях.

Голосовые помощники на базе искусственного интеллекта являются одной из наиболее широко используемых цифровых технологий в международной гостиничной индустрии. Ярким примером служит отель «Метрополитан» в Лас-Вегасе, где внедренный голосовой консьерж-помощник «Rose» способен без участия персонала обрабатывать более 80 % запросов гостей. При этом такой голосовой помощник охватывает различные ситуации – от запросов об удобствах отеля и бронирования столиков в ресторанах до услуги «будильник» – и в итоге обеспечивает уровень удовлетворенности клиентов на уровне 96 %.

Облачная система управления отелями (PMS) представляет собой второй важный этап технологической трансформации в сфере отелей. Переход от локальных серверов к облачным платформам позволил решить проблему «разрозненности данных». Типичным примером такой трансформации является группа Ассог, которая перенесла все свои системы управления отелями, охватывающие 110 стран, на платформу Oracle OPERA Cloud [7].

Этот переход обеспечил три основных преимущества. Во-первых, стандартизация – все отели используют единые бизнес-процессы и определения данных, что позволяет штаб-квартире группы в режиме

реального времени сравнивать показатели эффективности отдельных отелей. Во-вторых, гибкость – обновления программного обеспечения развертываются в облаке одновременно, и все отели получают к ним мгновенный доступ без необходимости трудоемкой установки на месте. В-третьих, масштабируемость – благодаря открытым API-интерфейсам облачная PMS может беспрепятственно интегрироваться с более чем 1000 сторонних приложений (от систем управления доходами до инструментов управления взаимоотношениями с клиентами и платформ онлайн-туристических агентств).

Интеграция интеллектуальных платежей и цифровой идентификации выступают тенденцией развития отелей. Технологии третьего типа сосредоточены на этапах оплаты и управления идентификацией. Полезным примером служит опыт Молдовы. При финансовой поддержке Агентства США по международному развитию, а также правительств Швеции и Великобритании в этой стране удалось обеспечить интеграцию платежных систем с платформами онлайн-бронирования в режиме реального времени [4]. Когда гость завершает бронирование, система мгновенно списывает сумму и отправляет подтверждение, благодаря чему денежные потоки и информационные потоки полностью синхронизированы. Эта, казалось бы, простая интеграция устранила неопределенность, связанную с «неоплаченными бронированиями», что позволило отелям с большей уверенностью выставлять номера на продажу в пик сезона и одновременно дало гостям чувство уверенности.

К четвертой категории технологий относятся *автоматизированное оборудование и роботы*. Автоматизированные тележки для багажа, внедренные в отеле «Пиклинг Бинлея Селекшн» в Сингапуре, демонстрируют наглядный пример экономической эффективности: это оборудование позволяет baggage-щикам сэкономить около 10 % рабочего времени, благодаря чему они могут уделять больше внимания личному общению с гостями – именно это гости ценят больше всего, а машинам сложно это повторить.

Кроме того, отель оптимизировал график уборки номеров с помощью системы планирования рабочего времени на базе искусственного интеллекта, сократив среднее время уборки одного номера с 30 до 19 минут, что составляет снижение на 37%. На организационном уровне группа отелей Radisson предлагает более 2500 курсов (на 16 языках) через цифровую учебную платформу Radisson Academy, сочетая их с инструментами виртуальной реальности для предпрофессиональной подготовки, что значительно повысило эффективность и согласованность обучения межрегиональных и многонациональных команд [2].

Закключение. Таким образом, развитие сферы гостеприимства определяется новых инновационными и цифровыми технологиями, которые уже подтверждают практическую значимость и экономический эффект.

Список использованной литературы

1. 唐健雄, 李春艳, 孙桥, 等. 基于扎根理论的酒店数字化转型影响因素研究[J]. 人文地理. – 2022. – № 37(3). – PP. 151–162.
2. 曾国军, 王荷. 酒店数字化创新：理论与实践[J]. 旅游学刊. – 2023. – № 38(10). – PP. 8–9.
3. 汤明霞, 吴蔚, 陈凡赢, 等. 信息化平台助力酒店业数字化转型与商业模式创新案例分析[J]. 时代经贸. – 2022. – № 19(10). – PP. 34–36.
4. Interreg Europe. Smart payment solutions for accommodation units[R]. European Regional Development Fund, 2025. – 150 p.
5. 陈阳阳. 酒店业数字化转型战略的实现路径研究[J]. – 2025. – № 25. – PP. 9–12.
6. 吴疏影. 数字化转型赋能我国酒店业可持续发展：作用机制、存在问题与应对策略[J]. – 2025. – № 4. – PP. 181–184.
7. 雷汝霞, 李绘, 王蕾蕾. 我国酒店数字化转型发展的思考与建议[J]. 中国市场. – 2024. – № 15. – PP. 195–198.

УДК 330.341.1:621.31

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Манцерава Т.Ф., к.э.н., доцент

Тымуль Е.И., к.э.н.

Корсак Е.П., м.э.н.

Белорусский национальный технический университет, г. Минск, Республика Беларусь

Ключевые слова: энергетические предприятия, развитие, цифровизация, технологии.

Key words: energy companies, development, digitalization, technology.

Аннотация: В статье рассмотрены основные вопросы развития цифровизации энергетических предприятий Республики Беларусь. Предоставлены