



## ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА: ПЕРСПЕКТИВЫ И РЕАЛИЗАЦИЯ В УЗБЕКИСТАНЕ

**Бекмуродова Лайло Турсунмаматовна**

Научно-исследовательский институт развития туризма

ORCID: 0009-0009-1009-9706

[lajlobekmurodova@gmail.com](mailto:lajlobekmurodova@gmail.com)

**Аннотация.** Развитие информационных технологий и растущая конкуренция на рынке гостиничных услуг обуславливают необходимость активного использования инноваций в деятельности современных отелей. В настоящее время инновации рассматриваются одним из важных конкурентных преимуществ в индустрии гостеприимства. Инновацию в сфере гостеприимства можно определить, как нововведение, реализуемое на практике в виде нового или улучшенного продукта, процесса или метода, созданное в результате внедрения новых идей и знаний для лучшего удовлетворения потребностей клиентов гостиничного предприятия. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства относятся к новым и усовершенствованным методам и инструментам, применяемым в сфере гостеприимства для повышения эффективности, удобства и удовлетворения потребностей клиентов.

**Ключевые слова:** индустрия гостеприимства, инновации, технологии, туризм, услуги, зеленые технологии.

## MEHMONDO'STLIK SOHASIDAGI INNOVATSION TEXNOLOGIYALAR: O'ZBEKISTONDA ISTIQBOLLAR VA AMALGA OSHIRISH

**Bekmuradova Laylo Tursunmamatovna**

Turizmni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot instituti

**Аннотация.** Axborot texnologiyalarining rivojlanishi va mehmonxona xizmatlari bozorida raqobatning kuchayishi zamonaviy mehmonxonalar faoliyatida innovatsiyalardan faol foydalanishni taqozo etmoqda. Innovatsiyalar hozirda mehmondo'stlik sanoatida muhim raqobat ustunliklaridan biri hisoblanadi. Mehmondo'stlik industriyasidagi innovatsiyalar mehmonxona mijozlarining ehtiyojlarini yaxshiroq qondirish uchun yangi g'oyalari va bilimlarni joriy etish natijasida yaratilgan yangi yoki takomillashtirilgan mahsulot, jarayon yoki usul ko'rinishida amalda qo'llaniladigan innovatsiya sifatida ta'riflanishi mumkin. Mehmondo'stlik industriyasidagi innovatsion texnologiyalar samaradorlik, qulaylik va mijozlar ehtiyojini qondirish uchun mehmondo'stlik sanoatida qo'llaniladigan yangi va takomillashtirilgan usullar va vositalarni anglatadi.

**Калит so'zlar:** mehmondo'stlik industriyasi, innovatsiya, texnologiya, turizm, xizmatlar, yashil texnologiya.

## INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE HOSPITALITY INDUSTRY: PROSPECTS AND IMPLEMENTATION IN UZBEKISTAN

**Bekmuradova Laylo Tursunmamatovna**

*Scientific-Research Institute for Tourism Development*

**Abstract.** *The development of information technology and growing competition in the hotel services market necessitate the active use of innovation in the activities of modern hotels. Innovation is now considered one of the important competitive advantages in the hospitality industry. Innovation in the hospitality industry can be defined as an innovation implemented in practice in the form of a new or improved product, process or method, created as a result of the introduction of new ideas and knowledge to better meet the needs of customers of the hotel enterprise. Hospitality technology innovation refers to new and improved methods and tools used in the hospitality industry to improve efficiency, convenience, and customer satisfaction.*

**Keywords:** *hospitality industry, innovation, technology, tourism, services, green technologies.*

### **Введение.**

Туризм как сфера хозяйственной деятельности имеет огромное значение и ряд характерных особенностей. Он служит интересам человека, общества в целом и является источником доходов, как на микро, так и на макроэкономическом уровнях. Гостиничный бизнес – играет неотъемлемую роль, в становлении экономики и бизнеса (Гареев, 2019).

Индустрия гостеприимства становится одним из основных факторов создания дополнительных рабочих мест, ускоряет развитие дорожного и гостиничного строительства, стимулирует производство всех видов транспортных средств, способствует сохранению народных промыслов и национальной культуры регионов и стран, играет значительную роль в формировании валового внутреннего продукта, активизации внешнеторгового баланса. Роль самой динамично развивающейся отрасли в мировой экономике непрерывно растет.

Узбекистан обладает высоким туристским потенциалом. В стране насчитывается 8,4 тысяч объектов культурного наследия, 209 из них в составе четырех городов-музеев («Ичан Кала в городе Хиве», «Исторический центр города Бухары», «Исторический центр города Шахрисабз» и «Самарканд - перекресток культур») включены в Список объектов всемирного наследия ЮНЕСКО, а также действует 104 музеев и галерей. Республика признана одним из привлекательных и интригующих направлений многими зарубежными изданиями и занимает все более высокие позиции в международных рейтингах — The New York Times, The Guardian, The Independent, Global Muslim Travel Index, National Geographic Traveler Awards, Lonely Planet и других.

### **Анализ литературы по теме.**

Термин «инновация» как новая экономическая категория ввел в научный оборот австрийский ученый Шумпетер (2005) в первом десятилетии XX века. В своей работе «Теория экономического развития» (1911 г.) Й.Шумпетер впервые рассмотрел вопросы новых комбинаций изменений в развитии и дал полное описание инновационного процесса.

Ф.Пиксон считает, что инновация – это совокупность технических, производственных и коммерческих мероприятий, приводящих к появлению на рынке новых и улучшенных промышленных процессов и оборудований (Питер, Дойль (2001).

В частности, теоретические основы инноваций в сфере гостеприимства нашли отражение в работах Джонсона (1996), Оттенбахера (2007) Хьялагера (1997).

Рудченко (2014) рассматривает инновации в индустрии гостеприимства в спектре четырех классификационных признаков: технологических, институциональных, маркетинговых, управленческих.

В работе Игнатъева (2017) представлен достаточно обширный перечень видов инноваций в сфере гостеприимства, однако при этом не выделены объединяющие их характерные признаки или группы.

### **Методология исследования.**

Узбекистан активно развивает свою туристическую индустрию, привлекая все больше иностранных посетителей. Использование инновационных технологий в гостеприимстве может значительно повысить качество туристических услуг, сделать их более привлекательными для посетителей и укрепить позиции Узбекистана на мировой туристической арене.

С ростом числа гостиниц, ресторанов и других предприятий гостеприимства в Узбекистане, конкуренция в отрасли становится все ожесточеннее. Внедрение инновационных технологий может стать ключевым фактором для повышения конкурентоспособности организаций и привлечения большего числа клиентов.

Основная цель исследования состоит в изучении и анализе использования инновационных технологий в индустрии гостеприимства Узбекистана с целью оценить их влияние на развитие и эффективность отрасли, а также предложить рекомендации для дальнейшего совершенствования инновационного потенциала в этой области.

Для достижения этой цели в работе использована различные методы анализа таких как качественный анализ, количественный анализ, сравнительный анализ, статистический анализ.

### **Анализы и результаты.**

Инновацию в сфере гостеприимства можно определить, как нововведение, реализуемое на практике в виде нового или улучшенного продукта, процесса или метода, созданное в результате внедрения новых идей и знаний для лучшего удовлетворения потребностей клиентов гостиничного предприятия.

Инновационные технологии имеют значительное влияние на поток туристов и изменяют способы, которыми люди путешествуют, планируют поездки и взаимодействуют с туристическими услугами.

Инновационные технологии упрощают и улучшают опыт путешествий, делают его более доступным и персонализированным. Это может привести к увеличению потока туристов и росту интереса к различным туристическим направлениям. Однако важно отметить, что влияние инновационных технологий на поток туристов может быть сложно оценить и зависит от множества факторов, включая доступность технологий, потребности туристов и специфику конкретных рынков и направлений туризма (Toychieva).

Количество зарубежных туристов, прибывших в Узбекистан в период с января по октябрь 2023 года достигло 4,9 млн человек. Об этом свидетельствуют данные Института макроэкономических и региональных исследований (ИМРИ). Отмечается, что за последние три года поток данных туристов увеличился почти втрое, при том, что в 2021 году их количество составило 1,8 млн человек (рис. 1).

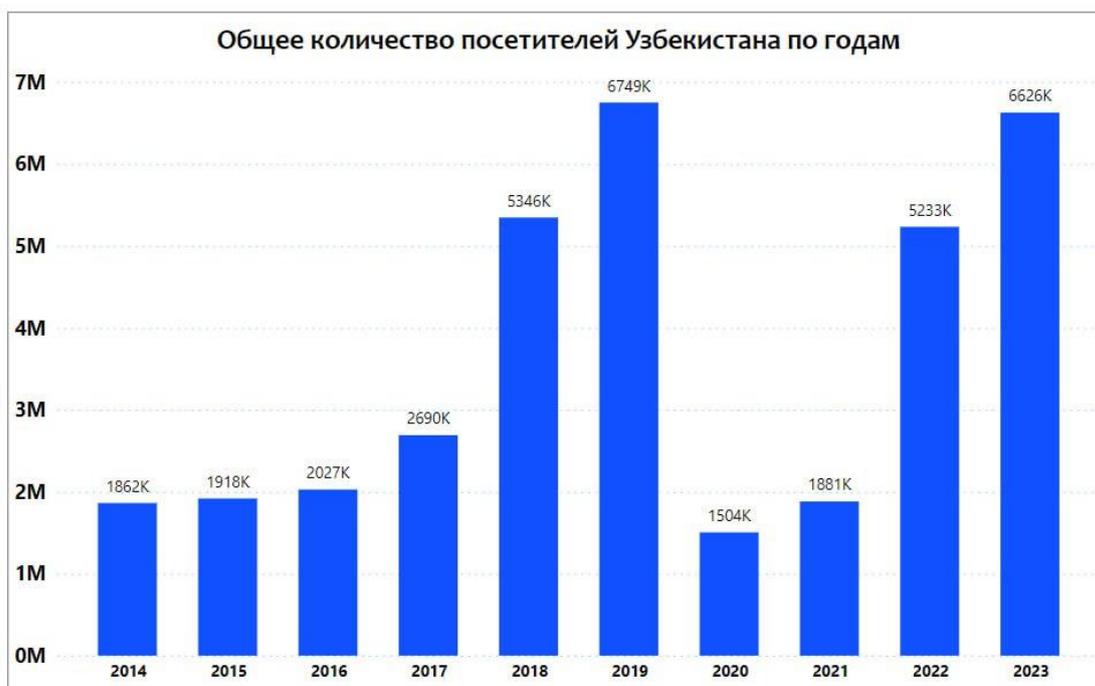


Рисунок 1. Общее количество посетителей Узбекистана по годам<sup>103</sup>

Узбекистан в 2023 году вошёл в топ-50 лучших туристических направлений мира по версии американского онлайн-путеводителя Travel Lemming, заняв в рейтинге девятое место.

Экспорт туристических услуг за 10 месяцев 2023 года составил \$1,8 млрд против \$1 млрд в 2018 году.

В Узбекистане действует безвизовый режим для 91 страны мира. Для сравнения в Казахстане – для 26 стран, Турции – для 41 страны, Грузии – для 56 стран. По данным Агентства статистики, Узбекистан только в первой половине 2023 года посетили более 3 млн туристов. В прошлом году в туристических целях Узбекистан посетили на 26,6% больше иностранных граждан, чем в 2022 году. (рис. 2) Всего, по прогнозам, в этом году в республике побывают 7 млн иностранных туристов, а в 2024-м — их ожидают 10 млн. Из них более миллиона гостей приедут из России. Внутренний туризм также находится в росте, с числом узбекистанцев, путешествующих по стране, достигнувшем 12 миллионов.



Рисунок 2. Количество иностранных туристов, прибывших в Узбекистан в 2022 году<sup>104</sup>

Число гостиниц в Узбекистане выросло более чем в семь раз. Специалисты проанализировали основные результаты реформ, реализованных в сфере туризма в Республике Узбекистан в 2017-2023 годах. По итогам 2023 года в стране насчитывалось 5526 тысячи гостиниц, отелей и прочих средств размещения туристов. За последние

<sup>103</sup> [https://t.me/statistika\\_rasmiy](https://t.me/statistika_rasmiy)

<sup>104</sup> [https://t.me/statistika\\_rasmiy](https://t.me/statistika_rasmiy)

шесть лет данный показатель вырос в 7,2 раза, то есть в 2017 году количество таких объектов составило всего 767<sup>105</sup>.

За период с 2017 по 2023 год количество субъектов и объектов, обслуживающих туристов в Узбекистане, также увеличилось в семь раз и их количество достигло 5276 с 749. Как ожидают власти, количество гостиниц в стране продолжит расти. Так, по стратегии «Узбекистан-2030» число мест для приёма туристов в республике увеличат как минимум вдвое за счёт частных инвестиций.

По данным ведомства, на 1 января 2024 года в Узбекистане было зарегистрировано 43 485 единиц субъектов предпринимательства в отрасли услуг по проживанию и питанию, а на 1 января 2023 года этот показатель равнялся 39 451. О динамике роста говорит и тот факт, что на начало 2020 года в республике было зарегистрировано 27 345 гостиниц и предприятий общепита.

По данным агентства по статистике, на 1 января 2023 года количество действующих гостиниц в нашей республике составляло 1088<sup>106</sup>.

Количество отелей по уровню звездности: 1 звезда - 231, 2 звезды – 36, 3 звезды – 120, 4 звезды – 24, 5 звезд – 5, не имеющие звездной категории — 672. (рис. 3)



Рисунок 3. Количество отелей по уровню звездности<sup>107</sup>

Эксперты полагают, что значительное увеличение количества гостиниц и предприятий общепита связано с ростом числа иностранных туристов, посещающих Узбекистан. В частности, согласно постановлению президента Республики Узбекистана Шавката Мирзиёева, в 2024 году поток иностранных туристов должен вырасти до 9,96 млн, что в 1,5 раза больше, чем в 2023 году. При этом число туристов из Российской Федерации планируется увеличить вдвое и до Принят Указ Президента от 12.01.2024 г. № УП-9 «О мерах по значительному увеличению потока иностранных туристов в республику и дальнейшей активизации внутреннего туризма» (Указ, 2024).

Запланировано строительство туристских центров, состоящих из современных гостиниц (средств размещения) и торгово-развлекательных комплексов площадью

<sup>105</sup> [https://m.forbes.kz/news/2024/04/01/newsid\\_319724](https://m.forbes.kz/news/2024/04/01/newsid_319724)

<sup>106</sup> [https://t.me/statistika\\_rasmiy](https://t.me/statistika_rasmiy)

<sup>107</sup> [https://t.me/statistika\\_rasmiy](https://t.me/statistika_rasmiy)

свыше 5 тыс. кв м, в районах и городах, обладающих высоким туристским потенциалом, а также крупных торговых комплексов («Luxury tourism village»), состоящих из магазинов беспошлинной торговли («duty free») и торговых магазинов известных международных брендов, на территории туристско-рекреационной зоны «Зомин», Международного всесезонного курорта «Чимган» и горнолыжного курорта «Амирсой».

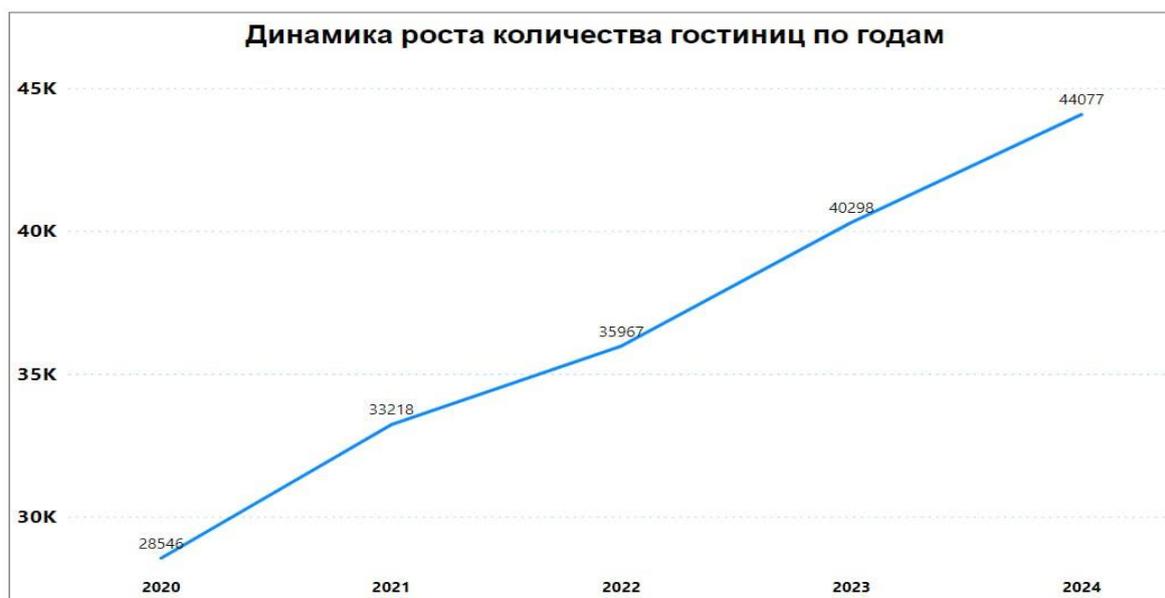
Huatt Regency Tashkent был признан GBAC STAR™ facility-Всемирной Консультационной Организацией по Противодействию Биорискам.

В стране готовятся к вводу в эксплуатацию порядка 86 гостиниц. Они находятся на стадии завершения строительства. Среди них ведущие мировые бренды, например, Hilton. Также есть японские и европейские бренды.

Напомним, что из госбюджета инвесторам и организациям выделяются средства для покрытия части стоимости строительства и оборудования гостиницы. 40 миллионов сумов за номер в гостиницах категории "3 звезды" и 65 миллионов сумов – за номер в гостиницах категории "4 звезды". Субсидия выделяется гостиницам, введенным в эксплуатацию с 5 января 2019 года по 1 января 2022 года. В Ташкенте еще есть необходимость в строительстве минимум 10-15 отелей вместимостью 120-150 номеров.

На 1 марта 2024 года зарегистрировано 44 077 ед. субъектов предпринимательства, в отрасли услуг по проживанию и питанию (рис. 4).

Их динамика за соответствующие периоды последних лет отразилась в следующем виде:



**Рисунок 4. Динамика роста количества гостиниц по годам**<sup>108</sup>

Важной особенностью отельного бизнеса является стремление наиболее полно удовлетворять бытовые потребности постояльцев. Поэтому новые технологии в индустрии гостеприимства находят применение, пожалуй, даже раньше, чем в обычной бытовой сфере (Скобкин, 2015).

Существует несколько направлений инновационной деятельности: разработка новых программных продуктов для туристов и для управления отелями, внедрение новых технологий и материалов при строительстве или отделке отелей, применение современных технических устройств в обслуживании номеров и т. д. (табл. 1)

<sup>108</sup> [https://t.me/statistika\\_rasmiy](https://t.me/statistika_rasmiy)

Таблица 1

Типы инновационных технологий в индустрии гостеприимства<sup>109</sup>

Направления	Виды	Пример
Информационные технологии	Системы управления гостиницей (Property Management Systems, PMS)	"Opera PMS" представляет собой комплексное программное обеспечение, разработанное специально для гостиничного бизнеса. Оно предоставляет широкий набор функций для автоматизации операций гостиницы и управления всеми аспектами ее деятельности.
	Онлайн-бронирование и системы управления бронированием	"Booking.com" является одним из крупнейших онлайн-порталов для бронирования гостиниц, предоставляющим услуги бронирования во множестве стран и городов по всему миру. Вот как это работает:
	Системы управления отношениями с клиентами (Customer Relationship Management, CRM)	Salesforce является одним из наиболее популярных и широко используемых CRM-решений. Salesforce предоставляет возможность собирать, хранить и управлять данными о клиентах. Это может включать базовую информацию о клиентах, такую как их контактные данные, историю взаимодействия, предпочтения, а также дополнительные данные, которые могут быть важны для вашего бизнеса.
	Интернет и социальные медиа	Создание страницы отеля в "Facebook" и "Instagram": Гостиницы могут создать официальные страницы в социальных медиа-платформах, чтобы представить свой отель и привлечь потенциальных клиентов..
Мобильные технологии	Мобильные приложения для бронирования и управления пребыванием:	Один из примеров мобильного приложения для бронирования и управления пребыванием в гостинице - это приложение Hilton Honors, разработанное для гостиничной сети Hilton. Приложение Hilton Honors предоставляет гостям возможность легко и удобно бронировать номера в любой гостинице сети Hilton по всему миру.
	Мобильные ключи и бесконтактные технологии	Один из примеров мобильных ключей и бесконтактных технологий, используемых в гостиничном бизнесе, - это технология Mobile Key от гостиничной сети Marriott International. Технология Mobile Key позволяет гостям использовать свои мобильные устройства в качестве ключей от номеров.
	Чат-боты и голосовые помощники	Один из примеров чат-бота и голосового помощника - это Amazon Alexa. Amazon Alexa является голосовым помощником, который работает на устройствах, таких как умные колонки Amazon Echo, а также на мобильных устройствах через приложение. Он использует нейронные сети и естественный язык для взаимодействия с пользователями
	Мобильные платежи и портфели	Один из примеров мобильных платежей и портфелей - это платежная система Apple Pay. Apple Pay - это мобильная платежная система, разработанная компанией Apple. Она позволяет пользователям совершать покупки и осуществлять платежи с помощью их мобильных устройств, таких как iPhone, iPad или Apple Watch
	Технологические инновации	Интернет вещей (IoT): С помощью IoT-технологий можно создавать "умные номера", оборудованные

<sup>109</sup> составлено автором с использованием сайта www.hospitalitytech.com

Инновации в области гостеприимства		датчиками и устройствами, которые позволяют автоматически управлять освещением, климатом, безопасностью и другими системами в номере для повышения комфорта гостей.
	Инновации в области обслуживания	Один из примеров инновации в области обслуживания в гостеприимстве - это использование технологий распознавания лиц для улучшения опыта гостей и процессов регистрации в отелях.
	Экологические инновации	Один из примеров экологической инновации в гостиничной индустрии - внедрение концепции "зеленых отелей" или "экологически устойчивых отелей". Эти отели стремятся снизить негативное влияние на окружающую среду, уменьшить потребление ресурсов и минимизировать отходы.
	Инновации в питании и развлечениях	Один из примеров инноваций в области питания и развлечений - внедрение концепции "фудтейнмента" (foodtainment). Это сочетание питания и развлечений, которое призвано предоставить гостям уникальный и интерактивный опыт.
Технология улучшения безопасности	Биометрическая идентификация	Один из примеров применения биометрической идентификации - использование сканеров отпечатков пальцев для аутентификации и доступа к системе.
	Видеонаблюдение и аналитика	Один из примеров применения биометрической идентификации в контексте видеонаблюдения и аналитики - это использование системы распознавания лиц для идентификации и отслеживания людей на видеозаписях.
	Системы контроля доступа	Одним из примеров системы контроля доступа является использование электронных пропусков и считывающих устройств (например, карт или браслетов), связанных с центральной системой управления доступом.
	Криптографические системы и шифрование данных	Одним из примеров криптографической системы является симметричное шифрование с использованием алгоритма AES (Advanced Encryption Standard). Преимущества использования симметричного шифрования с алгоритмом AES включают: Безопасность, эффективность, гибкость, простота реализации.
Аналитика данных и искусственный интеллект	Аналитика поведения гостей (Guest Behavior Analytics)	Сбор и анализ данных о поведении гостей в гостинице, таких как предпочтения в номерах, предпочитаемые услуги, частота посещений и длительность пребывания
	Прогнозирование спроса (Demand Forecasting)	Использование методов прогнозирования и статистических моделей для предсказания спроса на номера и услуги гостиницы
	Персонализированное маркетинговое взаимодействие (Personalized Marketing Interaction)	Использование данных о гостях и алгоритмов машинного обучения для предоставления персонализированных маркетинговых предложений и коммуникаций. Например, гостиница может адаптировать свое маркетинговое взаимодействие, такое как электронные письма или предложения по приложению, исходя из предпочтений и истории гостей, что повышает вероятность положительного отклика и повторных бронирований.

Внедрение инновационных технологий в индустрии гостеприимства Узбекистана может происходить в различных аспектах, таких как гостиничное дело, ресторанное обслуживание, туризм и другие сферы. Некоторые отели уже начали внедрять инновационные технологии в своей деятельности. Вот несколько примеров:

1. Hyatt Regency Tashkent: Один из престижных отелей в Ташкенте, Hyatt Regency, применяет различные инновационные технологии, включая цифровые решения для бронирования и оплаты услуг, системы контроля доступа и управления номерами, а также высокоскоростной Wi-Fi и другие современные технологии, чтобы обеспечить гостям комфортное пребывание.

2. Lotte City Hotel Tashkent Palace: Этот отель в Ташкенте также внедрил инновационные технологии, включая системы управления отелями, цифровые решения для бронирования и оплаты услуг, а также современные системы безопасности и контроля доступа.

3. Radisson Blu Hotel, Tashkent: Radisson Blu Hotel в Ташкенте также использует инновационные технологии для повышения комфорта и удобства гостей. Они предлагают цифровые системы управления номерами, онлайн-платформы для заказа услуг и оплаты, а также высокоскоростной Wi-Fi и другие современные технологии.

4. Wyndham Tashkent: Этот отель в Ташкенте применяет различные инновационные технологии, включая цифровые системы управления бронированием и оплатой, автоматизированные системы контроля доступа, а также современные системы безопасности и коммуникации.

Это лишь некоторые примеры отелей в Узбекистане, которые уже внедрили инновационные технологии. Следует отметить, что и другие отели также могут активно использовать инновационные решения для улучшения своих услуг и обеспечения удовлетворения гостей.

Особое место в инновациях гостиничной индустрии последних лет отводится «зеленым технологиям». При этом реализация идеи защиты окружающей среды происходит не только в аспекте обеспечения комфортных условий для гостей, но и на всех «этапах жизни» гостиничного предприятия: от инженерных изысканий, проектирования, строительства и эксплуатации до капитального ремонта, реконструкции и полной ликвидации.

Одним из наиболее ярких примеров использования «зеленых технологий» является отель JW Marriott в Сингапуре. Навес, закрывающий почти 3 гектара прилегающей к отелю территории, подражает кривой океанской волны. При этом углы наклона алюминиевой структуры разработаны таким образом, что поток воздуха обеспечивает охлаждение территории на 1-2 градуса без использования каких-либо систем кондиционирования. Структура навеса спроектирована для сбора дождевой воды и оснащена солнечными батареями, которые помогают осветить фасад здания. Спектральное стекло помогает ограничить инфракрасные волны, которые уменьшают количество тепла, не ограничивая при этом прохождение света, поэтому интерьеры остаются более прохладными без применения затрат на охлаждение<sup>110</sup>.

В последние годы ведущие мировые гостиничные сети, такие как Hilton, Hyatt, IHG, Accor и Marriott, активно внедряют зеленые технологии и экологические инициативы в своих отелях по всему миру.

Недавно компания Hilton представила инновационную концепцию отеля будущего, который полностью работает на возобновляемых источниках энергии. Компания также стремится вдвое сократить выбросы углекислого газа к 2030 году.

<sup>110</sup> «Зеленые» технологии в индустрии гостеприимства // <https://www.frontdesk.ru/article/zelenye-tehnologii-v-industrii-gostepriimstva>

Hilton в настоящее время является крупнейшей сетью отелей, сертифицированной LEED.

Компания Hyatt разработала программу по сокращению использования воды, энергии и отходов в своих отелях. Компания использует энергосберегающие лампочки, датчики присутствия, системы сбора дождевой воды и многоразовые контейнеры. Hyatt планирует сократить выбросы CO<sub>2</sub> на 25 процентов к 2025 году. В рамках программы IHG Green Engage отели InterContinental Hotels Group стремятся экономить энергию, оптимизировать потребление воды и минимизировать отходы. Цель IHG — сократить выбросы углекислого газа на 6,5 млн тонн к 2030 году. Сегодня более 5000 отелей IHG сертифицированы Green Engage.

AccorInvest, сеть отелей, владеющая более чем 900 отелями по всему миру, недавно объявила о плане свести к нулю выбросы углекислого газа к 2050 году. Компания использует возобновляемые источники энергии, оптимизирует потребление ресурсов и минимизирует отходы в отелях.

Сеть отелей Marriott стремится сократить выбросы углекислого газа на 30 процентов к 2025 году по сравнению с уровнем 2016 года. Компания использует возобновляемые источники энергии, внедряет энергоэффективные системы освещения и отопления, реализует программы по сокращению пищевых отходов в отелях. Сегодня более 3500 отелей Marriott сертифицированы LEED.

Ведущие мировые гостиничные бренды демонстрируют свою приверженность устойчивому развитию, внедряя передовые «зеленые» технологии и реализуя масштабные экологические инициативы. Это снизит негативное воздействие отелей на окружающую среду и поможет сформировать имидж экологически ответственных компаний.

Инновационные технологии, применяемые в отелях Узбекистана, могут предоставить ряд преимуществ для гостей. Вот некоторые из них:

1. Удобство и эффективность: Использование цифровых систем управления бронированием и оплатой позволяет гостям легко и быстро забронировать номер и оплатить услуги, минимизируя необходимость в ожидании или бумажной работе. Это сокращает время на регистрацию и ускоряет процесс заселения.

2. Повышенная доступность: Онлайн-платформы и мобильные приложения делают процесс бронирования и связи с отелем доступным в любое время и из любого места. Гости могут проверить наличие свободных номеров, выбрать предпочитаемые услуги и получить информацию о отеле без необходимости личного присутствия или звонка в отель.

3. Персонализация: Некоторые инновационные технологии позволяют отелям собирать информацию о предпочтениях гостей и адаптировать услуги под их индивидуальные потребности. Например, системы управления номерами могут сохранять предпочтения по освещению и климату в номере, а цифровые решения для коммуникации позволяют гостям общаться с персоналом отеля и получать индивидуальное обслуживание.

4. Улучшенный доступ к информации: Гости могут получать информацию о доступных услугах, ресторанах, развлечениях и местных достопримечательностях через онлайн-платформы или мобильные приложения отеля. Это помогает гостям планировать свое время и получать полезные рекомендации и советы.

5. Безопасность и контроль: Системы контроля доступа и автоматизированные системы безопасности способствуют повышению уровня безопасности для гостей. Это может включать контроль доступа к номерам, видеонаблюдение, датчики пожарной безопасности и другие технологии, которые обеспечивают безопасную и защищенную среду проживания.

6. Улучшенный интернет-доступ: Высокоскоростной Wi-Fi и сетевые решения обеспечивают гостям стабильное и быстрое подключение к интернету. Это позволяет им легко общаться, работать удаленно, получать доступ к информации и развлекаться в сети.

7. Интерактивные и развлекательные возможности: Виртуальные и дополненные реальности могут предоставлять гостям интерактивные туры, информацию о местных достопримечательностях и развлечениях, улучшая их опыт пребывания в отеле.

Эти преимущества помогают гостям получать более удобный, персонализированный и безопасный опыт пребывания в отелях, а также улучшают их общее впечатление от поездки.

Развитие новых технологий может сделать доступными ещё более фантастические инновации в гостиничном бизнесе. Вот лишь несколько сервисов, которые станут доступны в обозримом будущем.

**3D-принтер.** Устройство позволит распечатывать одежду, обувь, посуду, предметы гигиены и прочие вещи, вплоть до деталей компьютеров и бытовой техники. Программы для распечатки будут доступны в интернете на платной или бесплатной основе.

**Программирование сновидений.** Благодаря развитию нейро-программирования можно будет не только избавиться от бессонницы во время путешествия, но и заказывать сюжеты снов.

**Роботизированное такси.** Беспилотные автомобили и автобусы уже появились на улицах некоторых городов, а спустя десяток лет они станут повседневной обыденностью.

**Доступ в номер при помощи видеокамеры.** Программа распознавания лиц позволит вовсе отказаться от гостиничных ключей. Единая электронная сеть безопасности будет распознавать постояльцев по внешности и открывать или блокировать дверь номера.

**Расчёт по биометрии.** Нет никакой необходимости в чипировании: личность человека будет подтверждаться совокупностью его биометрических данных, в том числе сканированием папиллярных линий или рисунка глазной сетчатки. Для оплаты счёта может быть достаточно голосового подтверждения перевода средств.

**Индивидуальное приготовление блюд.** Еду в ресторане будут готовить индивидуально для каждого гостя с учётом не только его вкусовых предпочтений, но и состояния здоровья.

**Интерактивный интерьер.** Постоялец сможет формировать оформление номера по своему вкусу: менять цветовую гамму, расположение предметов мебели, источников света и т.д.

Практически все перечисленные технологии существуют уже сегодня в разных стадиях готовности. Окружающий нас мир меняется очень быстро, и всего через несколько лет нам станут доступны сервисы, о которых предыдущие поколения могли только мечтать, не надеясь увидеть их реализации.

### **Заключение.**

Инновационные технологии играют все более важную роль в индустрии гостеприимства, обеспечивая повышение комфорта гостей, оптимизацию операций и улучшение конкурентоспособности гостиниц. В Узбекистане также наблюдается стремление внедрять инновации в гостиничный сектор, хотя конкретные примеры могут быть ограничены.

Перспективы для развития инновационных технологий в индустрии гостеприимства в Узбекистане вполне обнадеживающие. С учетом стремления страны к

модернизации и развитию туризма, можно ожидать, что гостиницы будут активно внедрять передовые решения для привлечения и удержания гостей.

Одним из ключевых направлений является использование умных систем управления, которые позволяют гостям контролировать условия проживания и настроить их по своему усмотрению. Это может включать умное освещение, терморегулирование, автоматизированные занавески и другие современные функции, которые повышают уровень комфорта и удобства для гостей.

Также можно ожидать расширение использования мобильных приложений, которые предоставляют гостям удобный доступ к услугам гостиницы, бронированию номеров, обмену информацией с персоналом и другими функциями. Это позволяет гостям управлять своим пребыванием с помощью своего смартфона и создает более персонализированный опыт.

Интерактивные информационные системы и электронные ключи также могут стать распространенными в гостиничном секторе Узбекистана, обеспечивая более эффективное взаимодействие с гостями и повышение безопасности.

Однако, для успешной реализации инновационных технологий в гостиничном секторе Узбекистана требуется уделить внимание не только внедрению, но и обучению персонала, поддержке и сопровождению технологических решений. Также важно развивать партнерства с технологическими компаниями и инновационными стартапами для обмена опытом и привлечения передовых решений.

В целом, инновационные технологии представляют значительные перспективы для индустрии гостеприимства в Узбекистане. Страна может использовать их для создания современных и привлекательных гостиничных предложений, привлечения международных туристов и улучшения общего качества туристического опыта.

#### ***Литература/Reference:***

*Hjalager A.M. (1997) Innovation patterns in sustainable tourism – an analytical typology. // Tourism Management. Vol. 18. №1. P. 35-41.*

*Jones P. (1996) Managing hospitality innovation. // Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. №37 (5). P. 86–95.*

*Ottenbacher M.C. (2007) Innovation management in the hospitality industry: Different strategies. // Journal of Hospitality & Tourism Research. №31 (4). P. 431–454.*

*Toychievna, A.M. Application of Innovations on the Improvement of the Quality Management System of Tourism Services. JournalNX, 492-497.*

*Гареев, Р.Р. (2019) Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства и туризма, Москва: - 230 с*

*Игнатъев А.А. (2017) Инновации в туризме как эффективный метод повышения уровня конкурентоспособности туристского продукта // Горизонты экономики. № 4 (37). С. 28-35.*

*Питер, Дойль (2001) Маркетинг ориентированный на стоимость 9-е изд. — Санкт-Петербург: Питер, - 480 с.*

*Рудченко В.Н. (2014) Инновации в туризме и построение подхода по их оценке // Ученые записки Санкт-Петербургского университета управления и экономики. № 4 (48). С. 60-69*

*Скобкин, С.С. (2015) Менеджмент в туризме. - 2 издание. Москва: «Юрайт», 2017. - 445 с. -С. 149–154;*

*Указ (2024) Указ Президента Республики Узбекистана от 12.01.2024 г. № УП-9 «О мерах по значительному увеличению потока иностранных туристов в республику и дальнейшей активизации внутреннего туризма».*

*Шумпетер Й.А. (2005) Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия / пер. с нем. В.С. Автономова, М.С. Любского, А.Ю. Чепуренко и др. - М.: Эксмо, - 564 с.*