

## **ИННОВАЦИОННОЕ ВИРТУАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСТЯМИ ОТЕЛЯ**

Международный гостиничный бизнес в последние десятилетия относится к наиболее динамично развивающимся и прибыльным видам экономической деятельности. Согласно исследованию Всемирной туристской организации к 2030 г. число международных туристских прибытий в мире составит 1,7–1,9 млрд. Основа рынка туристских средств размещения — гостиничные предприятия (до 70 % рынка). Поэтому конкуренция обостряется, заставляя гостиничные хозяйства двигаться вперед и вводить в действие лучшие инновации для процветания своей гостиницы.

Сейчас белорусскому туристическому бизнесу не хватает высоких технологий, а отели оперируют методами прошлого века. В этом бизнесе главное — быстрота и открытость. Наибольшую динамику роста демонстрирует именно виртуальная реализация гостиничных услуг. Однако существует проблема: как в Беларуси, так и за рубежом не всегда существует общий для всех язык, а недостаток уверенности или базовых языковых знаний может приводить к определенным сложностям и недоразумениям в сфере гостеприимства.

В Республике Беларусь основные поставщики туристов из-за рубежа — Россия, Латвия, Литва, Украина, Германия, Польша. Тем не менее прослеживается тенденция увеличения числа туристов из испаноговорящих стран, КНР, Японии. Часто на практике наблюдается следующая ситуация: например, испаноговорящий гость, не знающий других языков в виду национальных особенностей, элементарно не может оговорить условия его пребывания уже на стойке ресепшен. Администратору приходится использовать Google Translate для минимального понимания. Ошибки в понимании ведут к тому, что гость больше не посетит данный отель.

У менеджеров возникают проблемы в международных коммуникациях с иностранными клиентами, бронирующими услуги отеля онлайн. С начала 2015 г. настоящей находкой-инновацией стала возможность использовать инновацию от Skype — Skype Translator, которая способна на лету переводить речь собеседника. Состояние белорусского гостиничного бизнеса позволяет использовать эту технологию, а постояльцы отеля готовы терпеть роботизированный голос переводчика, где можно вести общение на нескольких языках.

Как именно это работает в сфере гостеприимства? Голосовой сервис поддерживает такие языки, как английский, испанский, итальянский и китайский, предлагая субтитры разговора для более легкого восприятия. В текстовом общении приложение поддерживает 50 языков. Пе-

ревод происходит практически мгновенно. Клиенты могут написать сообщение на своем родном языке, а адресат получит это сообщение на том языке, который укажет. Таким образом, пользователь Skype Translator может позвонить практически любому человеку, у которого есть Skype, при этом разговор переводится на другой язык в режиме реального времени. Skype Translator является бесплатной программой.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что данная технология может расширить клиентскую базу отеля без дополнительных затрат на переводчиков — носителей других языков.

### **Литература**

Переводчик Skype становится новым инструментом для взаимодействия с гостями отеля [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/2015/05/skype-translator-for-hotels/>. — Дата доступа: 29.02.2016.

Туризм [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://www.belstat.gov.by/kscms/uploads/file/U\\_rasprostr/turizm.pdf](http://www.belstat.gov.by/kscms/uploads/file/U_rasprostr/turizm.pdf). — Дата доступа: 29.02.2016.

eBusiness и Интернет [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://prohotel.ru/publication/news/?tagid=16&tag=ebusiness>. — Дата доступа: 29.02.2016.

**А.В. Захарченя**  
**Д.В. Пенкина**  
*БГЭУ (Минск)*

## **ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

Основными инструментами при формировании эффективной системы управления гостиничным комплексом являются использование передовых технологий, адаптация к спросу пользователей, многофункциональность, гибкость. Развитие инновационных технологий приносит гостиничному бизнесу такие преимущества, как снижение затрат, рост эффективности, облегчение доступа к потребителям. На внедрение инноваций влияет экономическая ситуация в стране, социальное положение населения, национальное законодательство, а также межправительственные и международные соглашения. Актуальность нашей работы заключается в том, что в условиях высококонкурентного рынка гостиничных услуг в Республике Беларусь одним из методов повышения качества обслуживания и условием привлечения клиентов является внедрение новых технологий.

В гостиничном комплексе должна обеспечиваться эффективная взаимосвязь всех служб и отделов. Именно поэтому одним из возмож-