



УДК 338.48

Искусственный интеллект как ядро конкурентоспособности гостиничных платформ

Лариса Михайловна Романова^{а, *}, Екатерина Дмитриевна Деревянко^а

^аСочинский государственный университет, г. Сочи, Российская Федерация

Аннотация. В статье исследуется преобразующая роль искусственного интеллекта (ИИ) в повышении конкурентоспособности гостиничных платформ с использованием российских компаний в качестве кейсов. В нем анализируется применение ИИ технологий для динамического ценообразования, управления доходами и гипер-персонализации услуг. Рассматривается влияние ИИ решений на операционную эффективность и лояльность гостей. Определены ключевые вызовы и перспективы внедрения ИИ в российском секторе гостеприимства.

Ключевые слова: Искусственный интеллект, гостиничные платформы, конкурентоспособность, динамическое ценообразование, гиперперсонализация, управление доходами, гостеприимство.

1. Введение

Современная индустрия гостеприимства переживает глубокую трансформацию, вызванную стремительной цифровизацией и внедрением искусственного интеллекта (ИИ). Технологии больше не являются вспомогательной функцией, а стали ключевым элементом в том, как отели конкурируют, работают и взаимодействуют с гостями. Глобальный рынок технологий для гостиничного бизнеса демонстрирует активный рост, что свидетельствует о возрастающей стратегической роли ИТ-решений. В России этот рынок в 2024 году оценивался в 8,1 млрд рублей, показав рост на 25% по сравнению с предыдущим периодом, а по прогнозам к 2025 году его объем достигнет 9,9 млрд рублей (Волков К., 2025).

В данном контексте искусственный интеллект становится ключевым элементом конкурентоспособности гостиничных платформ, трансформируя традиционные бизнес-процессы – от ценообразования до взаимодействия с гостями. Крупные мировые сети, такие как Marriott International, уже демонстрируют впечатляющие результаты: внедрение систем динамического ценообразования на базе искусственного интеллекта позволило им увеличить доход на доступный номер (RevPAR) на 17% и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

Целью настоящего исследования является анализ применения технологий искусственного интеллекта в российских гостиничных платформах для повышения их конкурентоспособности через внедрение динамического ценообразования, систем управления доходами и механизмов гиперперсонализации сервиса.

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: romanovaalm@sutr.ru (Л.М. Романова)

2. Материалы и методы

Искусственный интеллект представляет собой технологию, позволяющую машинам и компьютерным системам имитировать человеческий интеллект в обработке информации, решении задач и принятии решений. В индустрии гостеприимства ИИ эволюционировал от инструмента автоматизации рутинных операций до прогнозного механизма, способного предвосхищать события и потребности. Современный гостиничный технологический стек не просто фиксирует данные, а активно их преобразует в actionable insights, становясь ядром операционной и маркетинговой стратегии отеля.

3. Обсуждение

Современный ландшафт HotelTech в России

Российский рынок HotelTech характеризуется высокой степенью консолидации. Согласно первому национальному рейтингу HotelTech 2025, на трех лидеров — TravelLine, HRS «Гостиничные и ресторанные системы» и Bnovo — приходится 80% общей выручки рынка. При этом компания TravelLine занимает доминирующую позицию с долей 60%. Рейтинг структурирует рынок по ключевым категориям, что позволяет проанализировать внедрение ИИ по направлениям:

Системы управления отелем (PMS) и бронирование/дистрибуция: наиболее крупная категория, генерирующая 69% выручки рынка с годовым ростом 28%. Именно здесь сосредоточены основные платформы, подобные TravelLine и Bnovo, которые являются естественной средой для внедрения алгоритмов ИИ.

Гостевой опыт, лояльность и умные технологии: самая динамично растущая категория (+28% в год), включающая решения для цифрового управления номером, самостоятельное заселение, CRM, программы лояльности и ИИ-коммуникации с гостями (например, Hoteza/Smarteq, GetLoyalty, IISO).

Среди стартапов-новаторов выделяются компании, сфокусированные на аналитике и мониторинге цен (Travel Data Base, ADRstat), ИИ-коммуникации и системах самостоятельного заселения (Таблица 1).

Таблица 1. Структура российского рынка HotelTech (составлено авторами по данным рейтинга 2025)

Критерии оценки уровня развития рынка	Компании / Направления	Доля / Показатели	Характеристики и примеры
1. Лидеры рынка	TravelLine	60% от общей выручки	Доминирующая позиция на рынке
	HRS, Bnovo	20% от общей выручки	Крупные игроки (в сумме с TravelLine - 80% рынка)
2. Ключевые категории	PMS и бронирование / дистрибуция	69% выручки рынка Рост +28	Основные платформы: TravelLine, Bnovo Среда для внедрения ИИ-алгоритмов
	Гостевой опыт и умные технологии	Рост +28% в год	Цифровое управление номером, самозаселение, CRM, программы лояльности, AI-коммуникация Примеры: Hoteza / Smarteq, GetLoyalty, Aiso
3. Стартапы-новаторы	Аналитика и мониторинг цен	-	Travel Data Base, ADRstat
	AI-коммуникации и самозаселение	-	Разработки в области виртуальных консьержей и систем самостоятельного заселения

Ключевые направления применения ИИ в гостиничных платформах

Традиционные модели управления доходами, основанные на исторических данных и ручных корректировках, уступают место ИИ-драйвовым системам. ИИ-алгоритмы способны анализировать в реальном времени множество переменных: ставки конкурентов, паттерны бронирования, локальные события, погодные условия и поведенческие паттерны гостей.

Повышение точности и доходности. Машинное обучение повышает точность прогнозирования спроса до 25% по сравнению с традиционными методами. Это позволяет отелям не только реагировать на изменения рынка, но и предвосхищать их. Кейс глобальной отельной группы, внедрившей ИИ-движок для отслеживания более 80 переменных спроса, показал увеличение RevPAR на 22%.

Эволюция к интеллекту доходов (revenue intelligence). Современные платформы, такие как Duetto и IDEaS, объединяют ценообразование, маркетинг и дистрибуцию в единый алгоритмический цикл. Это позволяет автоматизировать не только изменение цен, но и таргетирование кампаний, ставки в рекламе и кросс-селлинг, что приводит к улучшению RevPAR на 5-15% в первые полгода использования.

Гиперперсонализация гостевого опыта

Гиперперсонализация предполагает использование ИИ для создания услуг, адаптированных под уникальные предпочтения и контекст каждого гостя. Это ключевой фактор повышения лояльности и воспринимаемой ценности бренда.

ИИ-коммуникация и виртуальные консьержи. Решения, такие как чат-боты и виртуальные ассистенты, с функциями распознавания естественной речи, обеспечивают круглосуточное обслуживание, обрабатывая рутинные запросы, например, сообщение пароля от Wi-Fi, заказ будильника или уточнение графика работы объектов отеля. Как отмечают эксперты, 58% гостей считают, что ИИ улучшает их опыт бронирования и проживания. Более того, системы ИИ могут адаптироваться под тон голоса гостя, обеспечивая постоянство коммуникации.

Преодоление персонализационно-приватного парадокса: с одной стороны, персонализация повышает удовлетворенность и доходность. С другой, она порождает риски, связанные с конфиденциальностью данных и «тревогой технологии» (technology anxiety). Успешные платформы строят доверие за счет прозрачности сбора и использования данных, а также обеспечения безопасности.

Влияние ИИ-решений на ключевые показатели гостиничного бизнеса (Таблица 2)

Применение искусственного интеллекта в динамическом ценообразовании приводит к автоматизации процессов установки цен и значительному сокращению трудозатрат. Со стороны гостей и доходности это выражается в увеличении показателя RevPAR (дохода на доступный номер) на 10–22% и в повышении общей конкурентоспособности платформы.

Таблица 2. Влияние AI-решений на ключевые показатели гостиничного бизнеса (составлено авторами)

Направление применения ИИ	Влияние на операционную эффективность	Влияние на лояльность гостей и доходность
Динамическое ценообразование	Автоматизация процессов ценообразования, сокращение трудозатра	Рост RevPAR на 10-22%, повышение конкурентоспособности
Гиперперсонализация	Разгрузка персонала от рутинных запросов, оптимизация сервисных процессов	Повышение удовлетворенности (NPS/CSAT), рост повторных бронирований
Прогнозная аналитика в операциях	Оптимизация графика работы персонала, предиктивное обслуживание	Сокращение операционных издержек, предотвращение инцидентов
Цифровые решения для заселения	Снижение нагрузки на стойку размещения, исключение ошибок	Ускорение и упрощение процесса заселения, повышение удобства для гостя

Гиперперсонализация, реализуемая с помощью ИИ, позволяет разгрузить персонал от рутинных запросов и оптимизировать сервисные процессы. Это напрямую способствует росту лояльности, что измеряется повышением индексов NPS (индекс потребительской лояльности) и CSAT (удовлетворенность клиентов), а также ведет к увеличению доли повторных бронирований.

Внедрение прогнозной аналитики в операционную деятельность дает возможность оптимизировать графики работы персонала и внедрять предиктивное обслуживание оборудования. Данные меры оказывают прямое влияние на снижение операционных издержек и помогают предотвращать потенциальные инциденты, повышая общую надежность сервиса.

Использование цифровых решений для заселения, таких как системы саморегистрации, снижает нагрузку на стойку размещения и минимизирует человеческие ошибки. Для гостей это выливается в ускорение и упрощение процедуры заселения, что значительно повышает удобство и формирует положительное первое впечатление.

Операционная эффективность и автоматизация

За кулисами гостевого опыта ИИ модернизирует базовые операционные процессы, что особенно критично в условиях ограниченности трудовых ресурсов.

Оптимизация работы персонала: ИИ-системы рекомендуют штатное расписание на основе прогнозируемого спроса, автоматизируют рутинную отчетность и помогают в многоязычном общении внутри команды. Операторы, использующие интегрированные с PMS ИИ-инструменты, сообщают о 30–50% ускорении выполнения задач (Романова Л.М., Ушенко С.Г., 2024).

Бесконтактные технологии и биометрия: В России развиваются такие решения, как система самостоятельного заселения Wroomify, позволяющая гостям пройти онлайн-регистрацию и получить ключ-карту через терминал. Перспективным направлением является биометрия. Минэкономразвития России поддержало идею автоматизированного самостоятельного заселения, а Единая биометрическая система (ЕБС) теоретически позволяет ускорить процедуру верификации. Однако массовому внедрению мешают высокая стоимость, законодательные барьеры и опасения граждан относительно сохранности личных данных.

4. Результаты

Несмотря на очевидные преимущества, интеграция ИИ в российский гостиничном секторе сталкивается с рядом системных вызовов, выявленных в ходе отраслевых опросов.

Фрагментированность ландшафта информационных технологий и низкое качество данных. Распространенной ошибкой является создание «зоопарка» систем (PMS/CRM) без единого архитектурного владельца, что приводит к сложной интеграции и росту издержек. Недооценка качества данных, отсутствие единого гостевого идентификатора и разрыв между работой PMS и маркетингом сводят на нет усилия по персонализации.

Внешняя зависимость и недостаток внутренней экспертизы. Отсутствие внутренней продуктовой экспертизы и высокая зависимость от вендоров приводят к долгим и дорогим доработкам. Это усугубляется сопротивлением части отельеров цифровизации, которые продолжают использовать старые, проверенные инструменты, ограничивая свое развитие.

Этические и нормативные ограничения. Внедрение ИИ, особенно в сфере персональных данных и биометрии, требует строгого соблюдения законодательства (например, 152-ФЗ). Неготовность отелей к изменениям в регуляторике порождает риски и дополнительные затраты. Кроме того, существует «парадокс персонализации», когда гости ожидают индивидуального подхода, но опасаются за свою приватность.

5. Заключение

Проведенное исследование демонстрирует, что искусственный интеллект действительно становится ядром конкурентоспособности современных гостиничных платформ. Внедрение ИИ-решений в области динамического ценообразования, гиперперсонализации и операционной автоматизации позволяет компаниям, подобным TravelLine и другим игрокам российского рынка HotelTech, достигать значительного роста эффективности, доходности и лояльности гостей (Hotelnewsresource, 2025).

Перспективы развития ИИ в индустрии гостеприимства связаны с несколькими трендами:

- углубление интеграции и гиперперсонализации: ИИ будет предлагать все более индивидуальные предложения, создавая уникальные условия для каждого клиента на основе его предпочтений, поведения и истории;

- развитие отечественных решений и импортозамещение: в условиях геополитической нестабильности будет усиливаться спрос на зрелые отечественные IT-продукты для гостиничной отрасли, что подтверждается активностью таких вендоров, как «Ростелеком», разработавший платформу для мониторинга сферы гостеприимства на основе больших данных и ИИ;

- смещение роли персонала: автоматизация рутинных задач высвободит время сотрудников для выполнения функций, требующих эмпатии, креативности и искусства человеческого общения, что останется неизменной ценностью в индустрии гостеприимства.

Таким образом, будущее конкуренции на рынке гостиничных платформ будет определяться не столько самим наличием технологий ИИ, сколько способностью компаний выстроить целостную data-driven экосистему, преодолеть внутренние организационные барьеры и найти этичный баланс между персонализацией сервиса и защитой приватности пользователей.

Литература

В России опубликован, 2025. – В России опубликован первый рейтинг технологических решений для гостиничного бизнеса – HotelTech 2025 // TRN News. – 2025. – ссылка: <https://www.trn-news.ru/news/210376> (дата обращения 15.11.2025).

How ИИ, 2024. – How ИИ is Redefining Dynamic Pricing in F&B and Hospitality. – GeekyAnts. – 2024. – ссылка: <https://geekyants.com/en-us/blog/how-artificial-intelligence-is-transforming-dynamic-pricing-in-fb-and-hospitality> (дата обращения 15.11.2025).

Hotel Technology, 2025. – Hotel Technology Priorities 2025: Innovation, Integration, and Impact // Skift Research. – 2025. – ссылка: <https://research.skift.com/reports/hotel-technology-priorities-2025-innovation-integration-and-impact/> (дата обращения 15.11.2025).

Цифровизация, 2025. – Цифровизация в гостиничном и курортном бизнесах // TAdviser. – 2025. – URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/> (дата обращения 15.11.2025).

РИИhana Akter Nira, 2025. – РИИhana Akter Nira. ИИ-Driven Hyper-Personalization in Hospitality: Application, Present and Future Opportunities, Challenges, and Guest Trust Issues // International Journal of Research and Innovation in Social Science. – 2025. – Vol. 9. – No. 5. – P. 5562-5573.

«Ростелеком», 2025. – «Ростелеком» успешно протестировал умную платформу для мониторинга отрасли гостеприимства // CNews. – 2025. – ссылка: https://www.cnews.ru/news/line/2025-10-22_rostelekom_uspeshno_protestiroval (дата обращения 15.11.2025).

How ИИ, 2025. – How ИИ is transforming hotels—according to hospitality leaders // Hospitality Technology Next Generation. – 2025. – ссылка: <https://www.hitec.org/news/4127498/how-ИИ-is-transforming-hotelsaccording-to-hospitality-leaders> (дата обращения 15.11.2025).

The Role of ИИ, 2025. – The Role of ИИ in Hotel Revenue Management: Transforming Pricing, Analytics, and Profitability // LinkedIn. – 2025. – ссылка: <https://www.linkedin.com/pulse/role-ИИ-hotel-revenue-management-transforming-pricing-kumar-eac4f> (дата обращения 15.11.2025).

Есть ли будущее, 2024. – Есть ли будущее у биометрических систем в гостинично-туристической отрасли? // Wroomify. – 2024. – ссылка: <https://wroomify.ru/udushchee-u-biometricheskikh-sistem-v-gostinichno-turisticheskoy-otrasli> (дата обращения 15.11.2025).

ИИ in Hospitality, 2025. – ИИ in Hospitality: Real-World Tools and Emerging Applications // Hotel News Resource. – 2025. – ссылка: <https://www.hotelnewsresource.com/article138542.html> (дата обращения 15.11.2025).

Романова Л.М., Ушенко С.Г., 2024. – Романова Л.М., Ушенко С.Г. Управление клиентским опытом на основе внедрения инновационных платформенных систем в отеле // Журнал «Рекреация и туризм». 4 (24). – декабрь, 2024. – С. 27-33.

References

- V Rossii opublikovan, 2025. – V Rossii opublikovan pervy`j rejting texnologicheskix reshenij dlya gostinichnogo biznesa – HotelTech 2025 // TRN News. – 2025. – ssy`lka: <https://www.trn-news.ru/news/210376> (data obrashheniya 15.11.2025).
- How II, 2024. – How II is Redefining Dynamic Pricing in F&B and Hospitality. – GeekyAnts. – 2024. – ssy`lka: <https://geekyants.com/en-us/blog/how-artificial-intelligence-is-transforming-dynamic-pricing-in-fb-and-hospitality> (data obrashheniya 15.11.2025).
- Hotel Technology, 2025. – Hotel Technology Priorities 2025: Innovation, Integration, and Impact // Skift Research. – 2025. – ssy`lka: <https://research.skift.com/reports/hotel-technology-priorities-2025-innovation-integration-and-impact/> (data obrashheniya 15.11.2025).
- Cifrovizaciya v gostinichnom, 2025. – Cifrovizaciya v gostinichnom i kurortnom biznesax // TAdviser. – 2025. – URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/> (data obrashheniya 15.11.2025).
- RIIhana Akter Nira, 2025. – RIIhana Akter Nira. II-Driven Hyper-Personalization in Hospitality: Application, Present and Future Opportunities, Challenges, and Guest Trust Issues // International Journal of Research and Innovation in Social Science. – 2025. – Vol. 9. – No. 5. – P. 5562-5573.
- «Rostelekom», 2025. – «Rostelekom» uspešno protestiroval umnuyu platformu dlya monitoringa otrasli gostepriimstva // CNews. – 2025. – ssy`lka: https://www.cnews.ru/news/line/2025-10-22_rostelekom_uspešno_protestiroval (data obrashheniya 15.11.2025).
- How II, 2025. – How II is transforming hotels—according to hospitality leaders // Hospitality Technology Next Generation. – 2025. – ssy`lka: <https://www.hitec.org/news/4127498/how-II-is-transforming-hotelsaccording-to-hospitality-leaders> (data obrashheniya 15.11.2025).
- The Role of II, 2025. – The Role of II in Hotel Revenue Management: Transforming Pricing, Analytics, and Profitability // LinkedIn. – 2025. – ssy`lka: <https://www.linkedin.com/pulse/role-II-hotel-revenue-management-transforming-pricing-kumar-eac4f> (data obrashheniya 15.11.2025).
- Est` li budushhee, 2025. – Est` li budushhee u biometricheskix sistem v gostinichno-turisticheskoy otrasli? // Wroomify. – 2024. – ssy`lka: <https://wroomify.ru/udushchee-u-biometricheskikh-sistem-v-gostinichno-turisticheskoy-otrasli> (data obrashheniya 15.11.2025).
- II in Hospitality, 2025. – II in Hospitality: Real-World Tools and Emerging Applications // Hotel News Resource. – 2025. – ssy`lka: <https://www.hotelnewsresource.com/article138542.html> (data obrashheniya 15.11.2025).
- Romanova L.M., Ushenko S.G., 2024. – Romanova L.M., Ushenko S.G. Upravlenie klientskim opy`tom na osnove vnedreniya innovacionny`x platformenny`x sistem v otele. – // Zhurnal «Rekreaciya i turizm». 4 (24). – dekabr`, 2024. – S. 27-33.

UDC 338.48

Artificial intelligence as the core of the competitiveness of hotel platforms

Larisa M. Romanova ^{a,*}, Derevyanko Ekaterina Dmitrievna ^a

Sochi State University, Sochi, Russian Federation

Abstract

The article investigates the transformative role of artificial intelligence (ИИ) in enhancing the competitiveness of hotel platforms, using Russian companies as case studies. It analyzes the application of ИИ technologies for dynamic pricing, revenue management, and service hyper-personalization. The impact of ИИ solutions on operational efficiency and guest loyalty is examined. Key challenges and prospects for ИИ implementation in the Russian hospitality sector are identified.

Keywords: Artificial intelligence, hotel platforms, competitiveness, dynamic pricing, hyper-personalization, revenue management, hospitality.

* Corresponding author

E-mail addresses: romanovalm@sutr.ru (L.M. Romanova)