МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

На правах рукописи

УДК: 338.46:6.01

НАГМЕТУЛЛАЕВ АЙДОС АБАТБАЙ-УЛЫ

ИННОВАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

по специальности 71010401 – Туризм (по направлениям деятельности)

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание академической степени магистра

Научный руководитель: DSc, и.о. проф. Очилова Х.Ф.

Ташкент-2025

Диссертация выполнена на кафедре "Туризм и гостиничный бизнес" Ташкентского государственного экономического университета

Научный руководитель: _____ **DSc, и.о. проф. Очилова Х.Ф**

Зав. кафедрой: _____ **д.э.н., проф. А. Эштаев.**

Декан факультета вечернего обучения и магистратуры: _____ **д.э.н., проф. Ж. Каримкулов**

Я, Нагметуллаев Айдос Абатбаевич,

выполнил эту магистерскую диссертацию самостоятельно. Подтверждаю, что в работе отсутствует плагиат. Я осведомлен, что в случае обнаружения плагиата, магистерская диссертация может быть аннулирована на основании предложения председателя Государственной аттестационной комиссии, а также оценена как "неудовлетворительно".

MAGISTRLIK DISSERTATSIYASI DASTLABKI HIMOYASI BAYONNOMASI

2025 yil "11"

Magistratura 2-kurs "Туризм (по напр. дест)" mutaxassisligi MTXT-21-guruhi talabasi Нагметуллаев Айдос Абатбекович "Инновации в ресторанном и гостиничном бизнесе"

mavzusidagi magistrlik dissertatsiyasining dastlabki himoyasi natijalariga ko'ra quyidagi kamchiliklar qayd etildi:

Добавить научную новизну, во введении в оглавлении, переставить страницы, написать приложение

Magistrlik dissertatsiyasi yuzasidan xulosa (KIMKda himoyaga **tavsiya etiladi etilmaydi**) tavsiya etiladi

Komissiya raisi: Эшпаев А.А

Komissiya a'zolari: Абдувохидов А.М.

Ашева М.Т.

Абидова Д.И.

Izoh: Dastlabki himoyaga kirishda talabaning magistrlik dissertatsiyasi, plagiatga tekshirilganligi, ilm xulosasi, ichki taqrizchilarning taqrizlari, amaliyot kundaligi, tavsifnoma, kamida 2 ta ilmiy maqo nusxalari bo'lishi talab etiladi.

АННОТАЦИЯ

Магистерская диссертация посвящена исследованию инновационных технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе, направленных на повышение удобства и качества обслуживания клиентов. В работе рассматриваются современные цифровые решения, способствующие автоматизации процессов, улучшению клиентского опыта и повышению эффективности управления предприятиями индустрии гостеприимства.

В аналитической части особое внимание уделяется двум инновационным технологиям. Для гостиничного бизнеса исследуется применение мобильного приложения Mobile Key, которое предоставляет гостям возможность управления номером через смартфон. Функционал приложения включает дистанционное управление доступом в номер, регулировку освещения, кондиционирования воздуха и других сервисов, что способствует повышению уровня комфорта и энергоэффективности гостиниц.

В ресторанном секторе анализируется система онлайн-бронирования, позволяющая пользователям через мобильное приложение выбрать дату и время посещения, зарезервировать столик с указанием предпочтительного расположения, ознакомиться с меню и предварительно рассчитать стоимость заказа. Данный сервис оптимизирует процесс обслуживания, сокращает время ожидания и повышает удовлетворенность клиентов.

Исследование основано на анализе современных тенденций в цифровизации гостиничного и ресторанного бизнеса, а также на изучении опыта внедрения аналогичных решений в международной практике. В заключении сформулированы рекомендации по эффективному использованию инновационных технологий в индустрии гостеприимства с учетом перспектив дальнейшего развития рынка.

Ключевые слова: инновации, гостиничный бизнес, ресторанный бизнес, цифровизация, мобильные технологии, Mobile Key, онлайн-бронирование, автоматизация, клиентский опыт, индустрия гостеприимства.

ABSTRACT

The master's thesis is devoted to the study of innovative technologies in the hotel and restaurant business aimed at improving the convenience and quality of customer service. The work considers modern digital solutions that help automate processes, improve customer experience and increase the efficiency of hospitality industry management.

The analytical part pays special attention to two innovative technologies. For the hotel business, the use of the Mobile Key mobile application is studied, which provides guests with the ability to manage their room via a smartphone. The functionality of the application includes remote control of room access, adjustment of lighting, air conditioning and other services, which helps to increase the level of comfort and energy efficiency of hotels.

In the restaurant sector, an online booking system is analyzed that allows users to select the date and time of a visit, reserve a table indicating the preferred location, view the menu and pre-calculate the cost of the order through a mobile application. This service optimizes the service process, reduces waiting time and increases customer satisfaction.

The study is based on the analysis of modern trends in the digitalization of the hotel and restaurant business, as well as on the study of the experience of implementing similar solutions in international practice. In conclusion, recommendations are formulated for the effective use of innovative technologies in the hospitality industry, taking into account the prospects for further market development.

Keywords: innovation, hotel business, restaurant business, digitalization, mobile technologies, Mobile Key, online booking, automation, customer experience, hospitality industry.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ……..……...3

Глава I: Теоретические основы применения цифровых технологий в гостиничном бизнесе……...11

1.1 Теоретические основы применения инноваций в сфере туризма…….....11

1.2 Эффективность онлайн-бронирования столиков в ресторанах: анализ клиентского опыта и бизнес-процессов……..……....21

Выводы по первой главе……30

Глава II: Анализ применения инноваций в гостиничном и ресторанном бизнесе……32

2.1 Примеры успешных практик внедрения цифровых технологий в гостиничный и ресторанный бизнес……..……32

2.2 Перспективы применения новых технологий в индустрии гостеприимства……..46

Выводы по второй главе……58

Глава III: Рекомендации по внедрению инновационных решений в индустрию гостеприимства……..……..59

3.1 Перспективы и рекомендации по внедрению инновационных решений в гостиничный и ресторанный бизнес……59

3.2 Влияние инновационных технологий на повышение конкурентоспособности и эффективности……..67

Выводы по третьей главе……...71

ЗАКЛЮЧЕНИЕ……..……..72

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ……....74

ПРИЛОЖЕНИЕ……...77

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы диссертации. В современных условиях стремительного развития цифровых технологий гостиничный и ресторанный бизнес сталкиваются с необходимостью внедрения инновационных решений для повышения качества обслуживания, оптимизации бизнес-процессов и удовлетворения растущих ожиданий клиентов. Цифровизация индустрии гостеприимства становится неотъемлемой частью конкурентной стратегии предприятий, что делает исследование инновационных технологий в данной сфере особенно актуальным.

Использование мобильных приложений, таких как Mobile Key для управления гостиничным номером и онлайн-бронирование столиков в ресторанах, способствует повышению удобства и персонализации сервиса, а также сокращению операционных издержек. Эти технологии позволяют предприятиям адаптироваться к современным требованиям рынка, связанным с автоматизацией, безопасностью и бесконтактным обслуживанием, что особенно важно в постпандемийный период.

Дополнительно актуальность темы подтверждается глобальными трендами цифровой трансформации, в рамках которых ведущие гостиничные сети и рестораны активно внедряют мобильные и облачные технологии для улучшения взаимодействия с клиентами. В условиях растущей конкуренции инновации становятся не просто преимуществом, а необходимостью для устойчивого развития бизнеса.

Цель исследования – анализ и оценка эффективности внедрения инновационных цифровых технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе, а также разработка рекомендаций по их оптимальному использованию для повышения качества обслуживания и конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.

Задачи исследования:

- проанализировать теоретические основы и современные