

ПОЛИТИКА ЦИФРОВИЗАЦИИ И ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

В Royal Group Hotels мы, в соответствии с нашим инновационным, устойчивым, эффективным и ориентированным на гостей подходом к обслуживанию, рассматриваем цифровую трансформацию как один из основополагающих элементов нашего корпоративного развития и конкурентоспособности.

Мы стремимся в полной мере использовать возможности цифровых технологий, сохраняя при этом наш человекоориентированный подход к обслуживанию, личное общение и культуру гостеприимства, которые относятся к важнейшим ценностям туристической отрасли.

Мы воспринимаем цифровую трансформацию не только как развитие технологической инфраструктуры, но и как целостный управленческий подход, обеспечивающий совершенствование бизнес-процессов, повышение операционной эффективности, укрепление культуры принятия решений на основе данных, развитие компетенций сотрудников и обогащение опыта гостей.

В связи с этим мы обязуемся:

- Цифровая инфраструктура и технологическое развитие: постоянно развивать существующую ИТ-инфраструктуру и, отслеживая новые технологии и отраслевые инновации, расширять использование надёжных, быстрых, доступных и устойчивых цифровых систем;
- Опыт гостей и человекоориентированный сервис: разрабатывать цифровые решения с учётом потребностей и ожиданий наших гостей, сохраняя при этом персонализированный подход к обслуживанию, личное общение и культуру гостеприимства; использовать технологии как инструмент, который поддерживает человеческое взаимодействие, а не заменяет его;
- Операционная эффективность и управление процессами: поддерживать бизнес-процессы группы с помощью цифровых платформ; сокращать количество повторяющихся операций, ускорять процессы, минимизировать риск ошибок и повышать эффективность использования ресурсов;
- Управление данными и аналитическое принятие решений: обеспечивать точное, надёжное и эффективное управление корпоративными данными; развивать измеримый подход к управлению, основанный на данных, используя анализ данных, показатели эффективности, цифровую отчётность и системы поддержки принятия решений;
- Автоматизация и интеллектуальные системы: оценивать целесообразность применения автоматизации, искусственного интеллекта, интеллектуальных систем управления и технологий цифрового мониторинга в операционных процессах для повышения качества обслуживания, безопасности труда, операционного контроля и эффективности;
- Цифровые компетенции сотрудников: развивать цифровую грамотность и технологические компетенции наших сотрудников; посредством обучения, повышения

осведомлённости и вовлечения формировать открытую к инновациям, обучающуюся и поддерживающую цифровую трансформацию корпоративную культуру;

- Цифровая интеграция и корпоративное сотрудничество: повышать совместимость цифровых систем и эффективность обмена данными между объектами, подразделениями и бизнес-процессами группы; укреплять координацию, прослеживаемость и корпоративный информационный обмен;
- Информационная безопасность и конфиденциальность данных: рассматривать информационную безопасность и защиту персональных данных как приоритет в процессах цифровой трансформации; разрабатывать надёжные цифровые решения, соответствующие действующему законодательству и корпоративным принципам информационной безопасности;
- Устойчивое развитие и ресурсоэффективность: с помощью цифровых технологий контролировать потребление энергии, воды, материалов и других ресурсов, повышать эффективность, сокращать использование бумаги и избыточное потребление ресурсов, поддерживать наши цели в области экологической устойчивости;
- Цифровой маркетинг и конкурентоспособность: развивая цифровой маркетинг, онлайн-каналы продаж, управление взаимоотношениями с гостями и аналитику данных, повышать узнаваемость бренда, лояльность гостей, эффективность продаж и нашу конкурентоспособность;
- Инновации и постоянное совершенствование: поощрять разработку инновационных идей, учитывая предложения наших сотрудников, гостей и деловых партнёров; оценивать эффективность проектов цифровой трансформации и распространять успешные практики в масштабах всей группы;
- Непрерывность бизнеса и цифровая устойчивость: поддерживать непрерывность работы критически важных цифровых систем, оценивать технологические риски и разрабатывать меры по снижению влияния возможных сбоев систем на операционную деятельность;
- Ответственное использование технологий: оценивать и применять искусственный интеллект и новые цифровые технологии с соблюдением этических принципов, человеческого контроля, конфиденциальности данных и корпоративной ответственности.

Мы подтверждаем свою приверженность изложенным выше принципам.