УДК 001.895

**Ощепкова А.В.**, Дальневосточный государственный университет путей сообщения, г. Хабаровск

**ИННОВАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

Аннотация: в статье затронута тема инноваций, трендов и новых технологий в сфере гостиничного бизнеса. Проанализированы интернет-источники, из которых выявлено, как и где могут использоваться инновационные гостиничные технологии.

Ключевые слова: гостиница, туризм, инновации, новые технологии, безопасность, экологичность.

**Oshchepkova А.V.**, Far Eastern State Transport University, Khabarovsk

**INNOVATIONS IN THE HOTEL BUSINESS**

Abstract text: the article touches on the topic of innovations, trends and new technologies in the field of hotel business. The Internet sources are analyzed, from which it is revealed how and where innovative hotel technologies can be used.

Key words: hotel, tourism, innovation, new technologies, safety, environmental friendliness.

В нашем современном мире инновации в гостиничном бизнесе играют едва ли не главную роль в борьбе отелей за каждого клиента. Применение новейших технологий гостиничного бизнеса позволяют отельерам повысить эффективность своего хозяйства, находить новые резервы повышения качества обслуживания, эффективной охраны номеров и имущества гостей, оказания новых услуг.

Инновации в индустрии гостеприимства — это нововведения, увеличивающие конкурентоспособность предприятия. Такие решения должны либо улучшать качество удовлетворения уже существующей потребности гостей, либо создавать услугу, удовлетворяющую желание, ранее не удовлетворявшееся.

Инновации в гостиничном бизнесе появляются регулярно. Вводятся в использование современные технические устройства. Новые технологии применяются при строительстве гостиничных комплексов или эксплуатации различных материалов. Не использовавшиеся прежде решения появляются и в сфере управления качеством услуг, маркетинге.

Инновационные технологии в гостиничном бизнесе необходимы для увеличения прибыли, получаемой собственником. Такие решения позволяют привлечь в отель большее количество отдыхающих, вызвать интерес у тех групп населения, которые в прошлом не обращались к услугам гостиницы. Кроме того, подобные обновления нужны, чтобы не дать конкурентам переманить постоянных гостей.

Данный вид инвестиций позволяет улучшить качество обслуживания. Придется потратить деньги на приобретение оборудования или обучение персонала. Однако в будущем поток отдыхающих увеличится, больше станет выручка, затраты окупятся [1].

Рассмотрим примеры отелей, которые активно внедряют новые технологии, и их с уверенностью можно назвать самыми инновационными отелями в мире.

1. Aloft Cupertino, Калифорния, США

В этом отеле внедрен робот-консьерж по имени Болт (Bolt), который сможет принести закуски, напитки, поднести полотенце к бассейну, помочь гостям в течении всего отдыха. Также места общего пользования в отеле Aloft Cupertino оборудованы фоновым озвучиванием и видеостенами.

2. Loews Hotel 1000, Сиэтл, США

Каждый номер отеля оснащен инфракрасными датчиками, которые реагируют на тепло тела, а также на движения. Это сделано для того, чтобы персонал отеля точно знал, что в номере кто-то есть.

Мини-бар в номере сам подаст сигнал сотрудникам ресепшн, что требуется пополнение.

Но самое интересное, что в отеле можно поиграть в виртуальные шахматы, сидя за интерактивным столом, а также побаловать себя виртуальным гольфом

3. Henn-na Hotel, Япония

Отель, которым отчасти управляют роботы. На стойке регистрации вам с радостью помогут девушка-робот, говорящая на японском, и робот-динозавр, говорящий на английском. Для регистрации каждый гость может воспользоваться интерактивными стойками.

4. Aria Resort & Casino, Лас-Вегас, США

Здесь вместо обычных ключей от номера — смартфон гостя. Номера оснащены новомодной системой, которая автоматически определит, что вы находитесь в номере, откроет шторы, включит приятную музыку, а также установит комфортную температуру [8].

Итак, мы видим, что инновации набирают свой оборот в гостиничной сфере во всем мире, и чтобы поддерживать конкурентные преимущества в борьбе за клиентов, необходимо быть в курсе последних новостей. Рассмотрим основные тренды в инновационном мире отельной индустрии, на которые будут опираться ближайшие года.

1. Автоматизация услуг с помощью ИИ

Искусственный интеллект, также известный как ИИ, в отелях включает в себя все: от роботизированных серверов до интеллектуальных компьютерных систем.

Искусственный интеллект используется в гостиничном бизнесе для управления доходами, обслуживания гостей и автоматизации повседневных операций: от создания брони до заказа дополнительных услуг. Чтобы использовать искусственный интеллект в отелях, менеджеры должны учитывать, где их инвестиции окажут наибольшее влияние, с учетом их доступного бюджета, отзывов гостей и планов будущего роста, поскольку новые технологии появляются на рынке почти каждый день.

Как можно использовать ИИ?

1) Услуги консьержа AI. Использование консьержей с искусственным интеллектом, чтобы регистрировать гостей, заказывать обслуживание номеров и отвечать на вопросы круглосуточно и без выходных. Гости могут написать электронному консьержу прямо со своего телефона.

2) Гипердинамическое ценообразование. Гипердинамическое ценообразование позволяет системам бронирования автоматически искать в социальных сетях, статьях на сайтах пользовательские данные и анализировать их, чтобы производить корректировки цен, которые максимизируют потенциальный доход. Например, если поблизости проходит большая конференция, заполняющая отели, программное обеспечение с искусственным интеллектом мгновенно корректирует цены, чтобы отразить рост спроса.

3) Сделать отзывы действенными. Можно познакомиться со своими клиентами с помощью отзывов, которые они оставляют на основных сайтах с отзывами об отелях, таких как Yelp и TripAdvisor. Есть такой интеллектуальный инструмент, как машинное обучение (разновидность ИИ), он упрощает автоматический сбор, хранение и анализ данных из различных онлайн-источников.

4) Использование переводчиков чат-ботов. Переводчики чат-ботов могут быстро определять языки, используемые посетителями веб-сайта, в зависимости от их местоположения. Такие инструменты, как Bebot, идут еще дальше и повышают качество обслуживания гостей за счет автоматического сбора отзывов гостей, консультаций и подтверждений бронирования.

5) Функция интеллектуального построения диаграмм событий. Искусственный интеллект для отелей бывает самых разных форм. Это интуитивно понятный инструмент, используемый для создания трехмерных диаграмм-пространств событий. Создавайте шаблоны макетов из прошлых событий, размещайте виртуальные пошаговые инструкции и сотрудничайте сразу с несколькими командами в одном месте. С помощью данного инструмента создается виртуальный зал для показа заказчику: как будет все выглядеть во время проведения мероприятия [2].

2. Интегрированные гостевые приложения

Аналитики утверждают, что с пандемией кол-во скачиваний гостиничных приложений выросло в 10 раз. В грамотно разработанном приложении сочетаются все: от уведомлений о сделках до гостиничных услуг и программ лояльности. В большинстве отелей уже есть мобильные приложения, но технологии не стоят на месте и с каждым днем расширяется функционал приложений.

3. «Цифровое» оснащение номера

1) Какими бы важными ни стали автоматизация и самообслуживание, пандемия заставила пересмотреть то, как гости могут взаимодействовать с удобствами. От датчиков движения, которые включают свет, до голосового управления приборами, усовершенствования устройств Интернета вещей (LOT), и обработки естественного языка (NLP) — дали отелям и обслуживающим их разработчикам инструментарий, позволяющий связать эти новые технологии с их интегрированными гостевыми приложениями, обеспечивающими футуристические переживания.

2) «Умные» зеркала - гибриды, сочетающие в себе экран телевизора и зеркало. Во время бритья или чистки зубов постояльцы могут смотреть новости, узнавать погоду или заказывать гостиничные услуги с помощью функции консьержа.

3) Интеллектуальное (smart) управление номером позволяет организовать «цифровое» управление температурой в номере, освещением и его мощностью, все это можно настраивать и программировать одним касанием пальца со смартфона или любого другого устройства.

4) Доступ в номер без ключа. Вводимый на клавиатуре смартфона код – цифровая версия ключа от номера – вкупе с соответствующим приложением избавляет от необходимости пользоваться традиционными ключами или карточками от номеров и упрощает процесс заселения в гостиницу.

5) Smart TV. Многие гости предпочитают смотреть любимые шоу типа вместо кабельного телевидения. На эти случаи есть Smart TV со встроенным подключением к интернету или надстройкой, позволяющей зрителю выбирать любимые потоковые сервисы из каталога приложений.

4. Услуги на основе местоположения (геолокации)

Возможность понять, где находятся сотрудники и гости отеля в любой момент времени, создает возможности для улучшения впечатлений от предоставления услуг гостям, где бы они ни находились в отеле. Это необходимо для более эффективной работы персонала на мероприятиях и более быстрой смены номеров и за пределами. Некоторые функции определения местоположения сотрудников уже доступны с использованием технологий SIP-DECT.

5. Залы самообслуживания для проведения встреч

Современные встречи проводятся с использованием технологий. Деловым людям необходимо проводить мультимедийные презентации и видеоконференции с удаленными участниками — иногда и то и другое одновременно. А для марафонских встреч они хотели бы иметь доступ к таким услугам, как питание, с минимальными перерывами. Аудио / видеозалы прошлого, которые требовали преданных инженеров, больше не подходят. Бизнес-клиенты все чаще просят использовать передовые технологии в банкетных залах и залах для мероприятий. У компании Libra Hospitality есть функциональный модуль мероприятий для Logus HMS, с которым удобно будет контролировать, управлять и начислять услуги, а также увеличить доход за счет автоматизации коммерческих помещений (конференц-залы, банкетные площадки, мангальные площадки, бани и пр.) [9].

6. Ориентир на экологичность

На сегодняшний день уже недостаточно просто предложить постояльцам повторно использовать полотенца в номере: современный путешественник стремится останавливаться в отелях, где экологичные практики интегрированы во все аспекты бизнеса — от строительства (включая солнечные панели) до меню F&B с выбором вегетарианских и веганских блюд, а также продуктов от местного производителя.

1) Сертификация LEED. LEED — международный сертификат, характеризующий экологичность здания в целом. Оцениваются такие аспекты, как эффективность использования воды и качество окружающей среды в помещениях.

2) Использование солнечной энергии. Гостиницы могут получать ее как благодаря установленным на поверхности здания/прилегающей территории собственным панелям, так и путем приобретения солнечной энергии у своего поставщика «электротоплива».

3) Экономия воды. Любая, даже простейшая попытка свести к минимуму потребление воды поможет средству размещения стать «экологически чистым». А методов множество: от использования в ванной леек с рассеивателями, позволяющими снижать затраты воды, до закупки более эффективных стиральных машин и вторичного использования воды.

4) Датчики движения. Позволяют экономить приличное количество энергии.

5)  Утилизация отходов. Раздельные урны для мусора и контейнеры для пищевых отходов (будущий компост) в зонах F&B.

6) Отказ от использование одноразового пластика.  Мини-флакончики с гигиеническими принадлежностями в ванных заменяют большие дозаторы и диспенсеры [3].

Для того, чтобы идти в ногу со временем, следовать тенденциям, необходимо быть в курсе новостей в инновационном мире и своевременно обновлять технологическую базу отелей. Вот примеры современных продуктов для гостиничной индустрии:

1. АСУ Logus HMS (Hospitality Management System) — это мощный и удобный в эксплуатации инструмент автоматизации гостиниц, созданный с учётом специфики российской гостиничной индустрии. Logus HMS позволяет выстраивать бизнес-процессы в соответствии с внутренними особенностями отеля, санатория, дома отдыха или хостела.

Логус HMS — это не облачная система управления гостиницей, а клиент-серверное приложение. Она устанавливается на сервере гостиницы, и для российского рынка в настоящее время такое внедрение, лучше и надежнее, чем облачная система управления отелем с системой безопасности для баз данных и хостингом, качество и безопасность которого в общем случае непрозрачна для отеля.

В отличии от облачной системы управления гостиницей, Logus HMS легко стыкуется с любой периферийной системой (к примеру, фискальные регистраторы). В то время, как облачная система управления отелем напрямую зависит от наличия и быстродействия интернета, Логус работает автономно без привязки к сети интернет.

Logus HMS для отеля — это автоматизация бизнес-процессов отеля, управление тарифной политикой и продажами номерного фонда, полная аналитика.

2. Logus Mobile — программное обеспечение для работы с системой управления объектами гостеприимства.

Включает:

1) Консоль руководителя. Руководители отелей и санаториев получают возможность смотреть статистические данные (загрузка, доходы, средние показатели и прочее) через мобильное приложение, которое доступно по ссылке с любого мобильного устройства.

2) Отпуск питания. Учитывать питание гостей в ресторанах становится гораздо удобнее при помощи электронных списков проживающих, которые можно формировать на любом мобильном устройстве.

3) Уборки. Служба номерного фонда в реальном режиме времени после уборки и/или инспекции меняет статусы номеров (чистый/грязный и пр.) при помощи, например, планшета.

4) Быстрое начисление. Начисление услуг минибара (а также и любых других услуг) на счёт гостя можно производить из номера через планшет или мобильный телефон.

5) Сервисные заявки. Технические службы могут принимать сервисные заявки, осуществлять контроль за их исполнением, а также изменять статусы номеров при помощи любого мобильного устройства.

3. Модуль Logus Self Check-In предназначен для самостоятельного выбора гостем конкретного номера перед заездом в отель. 3D модель гостиницы и номеров гость может посмотреть в своем мобильном приложении или в терминале самообслуживания в лобби отеля, а также выбрать необходимые дополнительные услуги.

4. Hotbot.ai — чат-бот для отелей в мессенджерах. Он поможет гостю с легкостью получить доступ ко всем сервисам отеля, спланировать свой досуг и узнать полезную для путешествия информацию у себя в мессенджере

Особенности:

1) Быстрый и удобный доступ к информации и сервисам отеля. Бот ответит на актуальные вопросы, предоставит справочную информацию.

А также: услуги room-service, заказ трансфера или такси, самостоятельная регистрация в отеле, поддержка иностранных языков.

2) Полезная информация для гостей. Бот порекомендует гостям лучшие кафе с кухней на любой вкус, недорогие бары или шикарные рестораны, основываясь на отзывах.

Бот подскажет: лучшие кафе и рестораны, интересные места в городе, различные экскурсии, туристические маршруты, афишу театров и кино.  
А также: где поменять деньги, где ближайший банкомат, где купить сим-карту, какая завтра погода.

3) Обратная связь с гостями.

Легко можно собрать отзывы гостей. Бот опросит гостя до и сразу после заезда или выезда [7].

5. КонтурОтель — облачный сервис для отелей, хостелов, гостиниц, гостевых домов, санаториев и апартаментов. С ним можно управлять номерным фондом, получать брони с сайта отеля и площадок бронирования, а также представлять сведения в МВД о гостях через интернет [4].

6. Робот JEEVES (мюнхенская технологическая компания Robotise). В отеле Radisson Blu, Zurich Airport появился роботизированный помощник JEEVES, который предлагает бесконтактную доставку заказов в номер и следит за тем, чтобы все заказы и другие ежедневные задачи выполнялись безопасно, эффективно и надежно.

Внедрение в команду робота для обслуживания JEEVES знаменует собой первый международный проект мюнхенской технологической компании и открывает путь для дальнейшей экспансии за рубеж. Стремление к бесконтактному первоклассному сервису в индустрии гостеприимства увеличило спрос на интеллектуальных роботов [6].

7. Ytips для электронных чаевых. Заведения общепита, отели и другие предприятия сферы услуг могут подключить сервис бесплатно, чтобы получать безналичные чаевые по QR-коду.

 И собственники бизнеса, и их сотрудники могут пользоваться сервисом электронных чаевых бесплатно.

Как это работает:

— Пользователь регистрирует в системе свое заведение или самого себя, если он официант. - Привязывает к аккаунту банковскую карту, корпоративную или личную.

— Сервис генерирует для пользователя (заведения или официанта) уникальный QR-код.

— Гость считывает QR-код своим телефоном, вводит сумму чаевых и подтверждает платеж.

— При этом он может взять комиссию на себя, чтобы официант получил больше.

Внедрив электронные чаевые, собственник бизнеса сможет повысить мотивацию персонала и оценивать качество его работы по истории платежей. Официантам сервис позволит увеличить сумму чаевых, потому что гость без наличных денег сможет перечислить вознаграждение в электронном виде [5].

Таким образом, можно сказать, что на современном этапе развития сферы гостеприимства во всем мире популярность использования инновационных решений с каждым годом все растет. Для этого есть причины, ведь если гостиницы будут следовать тенденциям, это будет благоприятно сказываться на работе предприятия в целом: быстрота и простота использования автоматизированных систем для сотрудников отеля; удовлетворение потребностей постояльцев; поддержание конкурентных преимуществ. Также стоит отметить, что руководителям гостиничных предприятий, принявшим решение внедрить в деятельность организации инновационные технологии, потребуется дополнительное время и ресурсы для полного внедрения инновации в деятельность предприятия.

Источники

1 Инновационные технологии в гостиничном бизнесе. – Текст: электронный // via Future: официальный сайт. – 2019. – URL: https://viafuture.ru/katalog-idej/innovatsii-v-gostinichnom-biznese (дата обращения: 15.11.2021).

2 Искусственный интеллект для отелей 9 тенденций, которые нужно знать. – Текст: электронный // LibraHospitality: официальный сайт. – 2021. – URL: <https://www.librahospitality.com/company/news/iskusstvennyy-intellekt-dlya-oteley-9-tendentsiy--kotorye-nuzhno-znat/> (дата обращения: 15.11.2021).

3 Ключевые гостиничные тренды в 2020 году. – Текст: электронный // Frontdesk: официальный сайт. – 2019. – URL: https://www.frontdesk.ru/article/klyuchevye-gostinichnye-trendy-v-2020-godu (дата обращения: 15.11.2021).

4 КонтурОтель. – Текст: электронный // КонтурОтель: официальный сайт. – URL: <https://kontur.ru/hotel> (дата обращения: 15.11.2021).

5 Контур приобрел стартап Ytips для электронных чаевых. – Текст: электронный // [HOTELreport](https://hotel.report/): официальный сайт. – 2021. – URL: https://hotel.report/technology/kontur-priobrel-startap-ytips-dlyaelektronnyh-chaevyh (дата обращения: 15.11.2021).

6 Робот для обслуживания номеров — безопасно, эффективно и надежно. – Текст: электронный // PROhotelia: официальный сайт. – 2021. – URL: http://prohotelia.com/2021/03/jeeves/ (дата обращения: 15.11.2021).

7 Системы управления. – Текст: электронный // Librahospitality: официальный сайт. – URL: <https://www.librahospitality.com/products/> (дата обращения: 15.11.2021).

8 Топ-7 инновационных отелей мира. – Текст: электронный // ЯндексДзен: официальный сайт. – 2019. – URL: <https://zen.yandex.ru/media/id/5c9a259ee7f9d000b5e21159/top7-innovacionnyh-otelei-mira-5d037dd724ccb50dc611baaa> (дата обращения: 15.11.2021).

9 Тренды гостиничных технологий 2021. – Текст: электронный // WelcomeTimes: официальный сайт. – 2020. – URL: <https://welcometimes.ru/opinions/trendy-gostinichnyh-tehnologiy-2021> (дата обращения: 15.11.2021).