

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет дизайна и технологии

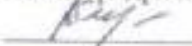
Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы Гостиничная
деятельность

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав.кафедрой

 И.В. Абакумова

« 20 » 06 2025 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Применение современных инновационных технологий в гостинич-
ном бизнесе (на примере хостела «Живи и Путешествуй»)

Исполнитель

студент группы 189-06

 19.06.2025
(подпись, дата)

С.М. Наджафова

Руководитель

доцент, канд. техн. наук

 19.06.2025
(подпись, дата)

И.В. Абакумова

Нормоконтроль

ассистент

 10.06.2025
(подпись, дата)

А.П. Антонова

Благовещенск 2025

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет дизайна и технологии
Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

 И.В. Абакумова

« 12 » 03 2025 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе Наджафовой Сабины Маликовны

1. Тема выпускной квалификационной работы: Применение современных инновационных технологий в гостиничном бизнесе (на примере хостела «Живи и Путешествуй») (утверждена приказом от 18.03.2025 г. № 707-ун)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) 20.06.2025 г.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: ГОСТ Р 56261-2014 Инновационный менеджмент. Инновации. Основные положения.

4. Содержание выпускной квалификационной работы: 1. Теоретические основы инновационной деятельности в гостиничном бизнесе, 2. Внедрение инновационных технологий в сеть хостелов «Живи и Путешествуй»

5. Перечень материалов приложения: Анкета гостя гостиничного предприятия, анкета участника экспертного опроса, свидетельство о присвоении гостинице категории.

6. Дата выдачи задания 18.03.2025 г.

Руководитель ВКР: Абакумова Ирина Валентиновна, доцент, канд. техн. наук

(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата): 18.03.2025 г. 

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 69 с. , 21 рисунок, 10 таблиц, 5 приложений, 29 источников

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ, СИСТЕМА БРОНИРОВАНИЯ, БЕСКОНТАКТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ, ИССЛЕДОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ЭКСПЕРТНЫЙ ОПРОС, АНАЛИЗ ФАКТОРОВ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИЙ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ.

С каждым годом технологический прогресс развивается с неуклонной скоростью, и гостиничные предприятия обязаны адаптироваться к этим изменениям, чтобы оставаться конкурентоспособными на рынке. В условиях стремительного прогресса в области информационных технологий, автоматизации и цифровизации, гостиничные предприятия сталкиваются с необходимостью внедрения новых решений, которые могут значительно улучшить качество обслуживания и повысить эффективность работы.

Актуальность бакалаврской работы заключается в том, что с развитием цифровых и инновационных технологий внедрение новых решений предоставляет гостиничным предприятиям возможность не только оптимизировать свои процессы, но и значительно улучшить качество обслуживания для гостей.

Целью данной бакалаврской работы является разработка предложений по внедрению инновационных технологий в сеть хостелов «Живи и Путешествуй». Для достижения этой цели были определены следующие задачи:

- 1) Изучить инновационные технологии, применяемые в гостиничном бизнесе.

2) Проанализировать инновационные решения, используемые в хостеле «Живи и Путешествуй».

3) Провести исследование отношения потребителей к инновационным технологиям и выявить факторы, влияющие на их удовлетворенность.

4) На основе полученных данных разработать рекомендации по внедрению инноваций в хостел.

Таким образом, данное исследование направлено на выявление и анализ современных тенденций в области инновационных технологий в гостиничном бизнесе, а также на разработку практических рекомендаций для повышения качества обслуживания в хостеле «Живи и Путешествуй».

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	7
1. Теоретические основы инновационной деятельности в гостиничном бизнесе	7
1.1 История развития инноваций.	8
1.2. Системы бронирования (PMS)	10
1.3 Системы управления отношениями с клиентами (CRM). Чат-боты и виртуальные помощники	12
1.4 Бесконтактное обслуживание	15
1.5 Номера, оснащенные Smart технологиями	16
Вывод по первой части	17
2. Практическая часть внедрения инновационных технологий на примере сети хостелов «живи и путешествуй»	19
2.1 Характеристика гостиничного предприятия	19
2.2 Инновационные технологии, используемые в хостеле	23
2.3 Исследования потребителей хостела для внедрения инновационных технологий	30
2.4 Анализ факторов привлекательности внедрения инноваций	33
2.5 Разработка рекомендаций по улучшению услуг и повышению эффективности маркетинговой кампании	44
2.5.1 Информационные панели регистрации и бронирования	45
2.5.2 Умные колонки с голосовым помощником Алиса	48

2.5.3 Внутренний сайт хостела с доступом по QR-коду	50
2.6 Экономические расчеты затрат на внедрение инноваций	53
2.7 Современные аспекты технологической безопасности	54
Вывод по второй части	56
Заключение	58
Библиографический список	59
Приложение А Анкета гостя	64
Приложение Б Анкета участника экспертного опроса	66
Приложение В Свидетельство о присвоении категории гостиницы	67
Приложение Г План эвакуации в хостеле на Калинина	68
Приложение Д План эвакуации в хостеле на Зейской	69

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства постоянно развивается, и внедрение инновационных технологий становится важным аспектом для повышения качества обслуживания и удовлетворения потребностей гостей. В условиях растущей конкуренции в гостиничной индустрии, хостелы сталкиваются с необходимостью внедрения инновационных решений для привлечения и удержания клиентов. Хостел "Живи и Путешествуй" представляет собой современное гостиничное предприятие, которое активно использует новейшие технологии для повышения качества обслуживания гостей.

Актуальность темы заключается в том, что с течением цифровых и инновационных прогрессов в мире внедрение новых технологий позволяет хостелам не только оптимизировать процессы, но и усовершенствовать качество сервиса для гостей.

Целью бакалаврской работы является разработка внедрений инновационных технологий в сеть хостелов «Живи и Путешествуй»

Исходя из цели работы, были поставлены следующие задачи:

- 1) Изучить инновационные технологии в гостиничном бизнесе;
- 2) Изучить инновационные технологии, используемые в хостеле «Живи и Путешествуй»;
- 3) Провести исследования отношения потребителей к инновационным технологиям и факторы, влияющие на их удовлетворенность;
- 4) По итогам исследований разработать предложения по внедрению инноваций в хостел.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

1.1 История развития инноваций.

Автоматизация в гостиничном бизнесе началась с появления первых компьютерных систем бронирования в 1960-х годах. Эти системы, такие как SABRE (Semi-Automated Business Research Environment), были разработаны для автоматизации процесса бронирования авиабилетов и значительно упростили работу туристических агентств. В 1980-х годах началось внедрение глобальных систем распределения (GDS), которые объединили данные о рейсах, отелях и других туристических услугах, что позволило агентствам предлагать более широкий выбор для клиентов.

С появлением интернета в 1990-х годах произошла настоящая революция в гостиничном бизнесе. Онлайн-бронирование стало доступным для широкой аудитории, что изменило привычные модели потребления гостиничных услуг. Появление таких платформ, как Expedia и Booking.com, дало возможность пользователям самостоятельно искать и бронировать авиабилеты, отели и другие услуги, что значительно упростило процесс планирования поездок.

С начала 2000-х годов, с ростом популярности мобильных устройств, произошел новый этап цифровизации в гостиничной отрасли. Мобильные приложения стали неотъемлемой частью туристического опыта, позволяя пользователям получать информацию о направлениях, бронировать услуги и делиться впечатлениями в реальном времени. Появление GPS-технологий и картографических сервисов, таких как Google Maps, также изменило подход к навигации и планированию маршрутов. В результате этого возникло новое направление, известное как «Умный город», которое интегрирует современные технологии для улучшения качества жизни горожан и туристов [1].

Развитие социальных сетей и сайтов к 2010-х годов дало возможность туристам делиться своими впечатлениями и рекомендациями, что оказало значительное влияние на выбор направлений и услуг. Отзывы и рейтинги стали важным фактором при принятии решений о поездках, а визуальный контент, размещаемый пользователями, стал мощным инструментом маркетинга для гостиничных предприятий.

Пандемия COVID-19 стала катализатором для дальнейшей автоматизации в гостиничном бизнесе. Многие компании были вынуждены адаптироваться к новым условиям, внедряя технологии для обеспечения безопасности и удобства клиентов. Это включало бесконтактную регистрацию в отелях, использование QR-кодов для меню в ресторанах и развитие виртуальных туров. Ожидается, что эти изменения останутся актуальными и после окончания пандемии, продолжая формировать будущее гостиничной отрасли.

В последние годы наблюдается активное внедрение новых технологий, таких как искусственный интеллект, большие данные, виртуальная и дополненная реальность. Эти технологии позволяют улучшать качество обслуживания, персонализировать предложения и создавать уникальные гостиничные продукты. Например, использование чат-ботов для обслуживания клиентов и анализа данных о предпочтениях туристов помогает компаниям предлагать более релевантные услуги. При правильном управлении сектор гостиничного бизнеса становится важным двигателем экономического роста, создания рабочих мест и социального и культурного развития. Внедрение инноваций и цифровых технологий открывает новые возможности для повышения инклюзивности, расширения прав и возможностей местных сообществ, а также для эффективного управления ресурсами и достижения других целей [2].

Среди известных инновационных решений последних десятилетий:

а) автоматизированные системы бронирования (PMS), которые значительно упрощают процесс бронирования гостя;

б) GPS и навигационные технологии, включая Google Maps, которые помогают в навигации для туристов;

в) виртуальная и дополненная реальность создают уникальный опыт, позволяя совершать виртуальные экскурсии для гостей и упрощают обучение персонала;

г) интернет вещей (IoT) внедряется в гостиничный бизнес через умные устройства, позволяя этим устройствам взаимодействовать друг с другом и с пользователями, создавая взаимосвязанную сеть;

д) анализ больших данных через системы CRM помогает компаниям адаптировать предложения под предпочтения клиентов, а блокчейн обеспечивает безопасность транзакций.

Исторический контекст и развитие цифровых технологий в туризме показывают, как быстро меняется эта отрасль под влиянием новых технологий. Понимание этих изменений важно для дальнейшего исследования и внедрения умных решений, способствующих устойчивому развитию гостиничных направлений.

Внедрение таких технологий становится конкурентным преимуществом для отелей, стремящихся привлечь и удержать клиентов в условиях быстро меняющегося рынка. С учетом текущих тенденций, можно ожидать, что автоматизация в гостиничной деятельности будет продолжать развиваться, открывая новые возможности для бизнеса и улучшая опыт путешественников [12].

1.2 Системы бронирования (PMS)

Системы управления гостиничным бизнесом, известные как PMS (Property Management Systems), представляют собой программные решения, которые автоматизируют и оптимизируют процессы управления отелями, включая бронирование, учет и обслуживание гостей. Эти системы играют ключевую роль в повышении эффективности работы отелей, улучшении клиентского сервиса и снижении операционных затрат. PMS позволяют отелям управлять всеми аспектами своей деятельности из единой платформы, что значительно упрощает работу персонала и повышает уровень обслуживания.

На сегодняшний день существует множество популярных систем бронирования (PMS), которые помогают отелям оптимизировать свои процессы. Среди наиболее популярных PMS-систем на рынке гостиничного бизнеса в Амурской области выделяются такие решения, как Контур, Travel и Bnovo. Эти системы предлагают широкий спектр функций, включая управление бронированием, учет гостей и интеграцию с каналами продаж, что значительно помогает отелям адаптироваться к современным требованиям и ожиданиям клиентов.

Контур – это одна из ведущих PMS-систем, которая предлагает широкий спектр функционала для управления гостиничным бизнесом. Она позволяет автоматизировать процессы бронирования, управления номерами и учета гостей. Контур обеспечивает интеграцию с различными каналами продаж, что позволяет отелям эффективно управлять своей заполняемостью и минимизировать риски потерь. Система также предлагает инструменты для анализа данных, что помогает руководству принимать обоснованные решения на основе реальной информации о работе отеля [8].

Travel – это еще одна популярная система, известная своим интуитивно понятным интерфейсом и возможностью настройки под конкретные нужды отелей. Она предлагает инструменты для управления ценами, анализа рынка и автоматизации процессов, что значительно упрощает работу персонала и повышает уровень обслуживания клиентов. Travel также поддерживает интеграцию с другими системами, что позволяет отелям создавать комплексные решения для управления своим бизнесом.

Bnovo – это современная PMS-система, ориентированная на малый и средний бизнес. Она предлагает доступные тарифы и функционал, который включает управление бронированиями, отчетность и аналитику. Bnovo помогает отелям оптимизировать свои процессы и улучшить взаимодействие с клиентами, предоставляя инструменты для управления отзывами и коммуникацией с гостями.

Некоторые гостиничные предприятия используют в своей работе стойки регистрации гостя, которые обеспечивают быструю обработку данных, что позволяет сократить время ожидания при заселении. Современные стойки регистрации могут быть интегрированы с PMS-системами, что позволяет автоматически обновлять информацию о доступных номерах и ценах, а также ускоряет процесс оформления документов. Это не только улучшает клиентский опыт, но и повышает общую эффективность работы отеля, позволяя персоналу сосредоточиться на более важных задачах, таких как обслуживание клиентов и решение их запросов.

Таким образом, системы бронирования (PMS) и стойки регистрации являются важными инструментами для успешного управления гостиничным бизнесом. Для четкой и слаженной работы предприятия вместе с системами бронирования (PMS), используется системы автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами (CRM)

1.3 Использование систем управления отношениями с клиентами (CRM). Чат-боты и виртуальные помощники

В настоящее время в маркетинге широко распространены CRM-системы (Customer Relationship Management – Управление отношениями с клиентами), без них уже невозможно представить работу в современном бизнесе. Внедрение этих систем поможет компании получить общую стандартизированную базу контактов (клиентов, контрагентов), эффективно контролировать качество работы отдела продаж в любой момент времени, получить статистику и аналитику эффективности работы с входящими звонками и запросами, планировать повышение качества работы и разрабатывать стратегию развития бизнеса [23].

CRM-система – это прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами, в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о за-

казчиках и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа их результатов

Сеть Accor использует системы управления доходами Revenue Management System (RMS) и Revenue Optimizing System (ROS), которые автоматически анализируют данные о спросе и предлагают оптимальные цены на номера. Эти системы помогают компании максимизировать прибыль и эффективно управлять ресурсами.

Системы автоматически корректирует цены в зависимости от сезонного спроса. Например, в период рождественских праздников, когда спрос на номера в Нью-Йорке возрастает, ROS повышает цены. Используя данные о прошлых бронированиях и текущих тенденциях, Accor может предсказывать, когда и где будет наибольший спрос. Также системы помогают управлять загрузкой отелей и обеспечивать необходимое количество персонала в зависимости от ожидаемого спроса. Помимо этого, Marriott может отслеживать цены конкурентов и адаптировать свои стратегии в соответствии с изменениями на рынке.

Системы управления взаимоотношениями с клиентами нужны для того, чтобы не потерять потенциальных клиентов, не пропустить ни одного входящего звонка и запроса, контролировать работу сотрудников и стандартизировать работу с клиентами, накапливать статистическую базу.

Основными принципами систем управления взаимоотношениями с клиентами являются наличие единой клиентской базы, куда собирается вся информация о взаимодействиях, использование множества каналов взаимодействия, таких как телефонные звонки, электронная почта, социальные сети, мероприятия, встречи и т. п., анализ всех собранной информации о клиентах для улучшения качества работы и принятия оптимальных решений.

СКМ-системы можно разделить по назначению: на управление продажами, управление маркетингом и управление клиентским обслуживанием и call-центрами [6].

CRM-системы позволяют собирать информацию о клиентах, включая их контактные данные, историю бронирований, предпочтения и отзывы. Это помогает гостиницам лучше понимать своих клиентов и адаптировать свои предложения. Системы CRM предоставляют инструменты для анализа собранных данных, что позволяет выявлять тенденции, предпочтения и поведение клиентов. Это помогает в разработке маркетинговых стратегий и персонализированных предложений. Помимо этого, системы позволяют автоматизировать процессы взаимодействия с клиентами, такие как отправка подтверждений бронирования, напоминаний о предстоящих поездках и предложений по специальным акциям. Использование таких систем позволяет эффективно обрабатывать отзывы и запросы клиентов, что способствует повышению уровня удовлетворенности и улучшению качества обслуживания.

Чат-боты играют важную роль в умном туризме и автоматизации гостиничного бизнеса, обеспечивая круглосуточное обслуживание клиентов и автоматизацию процессов. Они помогают в бронировании, предоставляют информацию о услугах и улучшают взаимодействие с гостями, что повышает общую эффективность отелей. Чат-боты становятся неотъемлемой частью гостиничного бизнеса, обеспечивая автоматизацию и улучшение клиентского сервиса. Они способны обрабатывать запросы гостей в любое время, что значительно повышает уровень обслуживания.

Преимущества чат-ботов включают круглосуточную доступность, что позволяет гостям получать необходимую информацию и помощь в любое время. Автоматизация рутинных задач, таких как ответы на часто задаваемые вопросы, снижает нагрузку на персонал и освобождает сотрудников для более сложных задач. Кроме того, чат-боты могут анализировать предпочтения клиентов и предлагать индивидуальные рекомендации, что повышает лояльность гостей [18].

Функционал чат-ботов разнообразен: они предоставляют возможность самостоятельно забронировать номера, что упрощает процесс, а также могут информировать о доступных услугах, акциях и специальных предложениях.

Системы могут собирать отзывы и предложения от гостей, что помогает улучшать качество обслуживания.

Технологические аспекты внедрения чат-ботов также важны. Они могут быть интегрированы с существующими системами управления гостиницей, что позволяет получать актуальную информацию о наличии номеров и ценах. Современные чат-боты используют технологии искусственного интеллекта для обработки естественного языка, что делает общение более естественным и эффективным.

Внедрение чат-ботов в гостиничный бизнес открывает новые горизонты для повышения качества обслуживания и оптимизации внутренних процессов. Это не только улучшает опыт гостей, но и способствует увеличению прибыли и снижению операционных затрат.

1.4 Бесконтактное обслуживание

На сегодняшний день большинство гостиничных предприятий стараются идти в ногу со временем и внедрять в работу инновации. Основой внедрения многих инновационных технологий гостиничной деятельности является бесконтактное обслуживание.

Бесконтактное обслуживание в гостиничном бизнесе стало особенно актуальным в последние годы, особенно в свете пандемии COVID-19. Гостиницы и отели внедряют различные технологии и практики, чтобы обеспечить безопасность и комфорт своих гостей [29].

Многие отели разрабатывают собственные мобильные приложения, которые позволяют гостям зарегистрироваться и выехать без необходимости посещать рецепцию, также, заказать еду, уборку номера или другие услуги через приложение. Помимо этого, гости могут получить доступ к информации об услугах, акциях и местных достопримечательностях.

Гостиницы внедряют системы бесконтактных платежей, позволяя гостям оплачивать услуги с помощью мобильных телефонов или карт с NFC. Это снижает необходимость в наличных деньгах и минимизирует физический контакт.

Некоторые отели используют мобильные ключи, позволяя гостям открывать двери своих номеров с помощью смартфонов. Это не только удобно, но и безопасно, так как исключает необходимость в обычных ключах, которые могут быть потеряны или украдены. Для снижения количества физических визитов и улучшения процесс выбора гостиницы предлагают виртуальные туры по своим объектам, что позволяет потенциальным клиентам ознакомиться с номерами и услугами до бронирования. Гостиницы могут использовать онлайн-формы и чаты для получения обратной связи от гостей, что позволяет быстро реагировать на запросы и улучшать качество обслуживания.

Бесконтактное обслуживание также включает в себя строгие меры по дезинфекции и санитарии. Гостиницы могут использовать технологии, такие как ультрафиолетовое облучение, для дезинфекции общих зон и номеров. Еще одним, не менее важным аспектом является использование роботов для доставки еды и напитков в номера, а также для уборки общих зон.

Преимущества бесконтактного обслуживания в гостиницах заключаются в том, что бесконтактные технологии минимизируют физическое взаимодействие между персоналом и гостями, что особенно важно в условиях пандемий и распространения инфекционных заболеваний. Бесконтактное обслуживание в гостиничном бизнесе не только отвечает требованиям безопасности, но и улучшает опыт гостей, делая его более удобным и современным [31].

1.5 Номера, оснащенные Smart технологиями

«Умный номер» в гостиничной индустрии – это комната, оснащенная современными технологиями, позволяющими гостям управлять различными функциями, такими как освещение, температура и безопасность, через мобильные устройства или голосовые команды. Эти технологии обеспечивают высокий уровень персонализации и комфорта для гостей. Умные номера предлагают множество преимуществ, которые делают пребывание более удобным и приятным. Гости могут контролировать освещение, климат и дру-

гие функции номера с помощью мобильных приложений, а многие умные номера оснащены голосовыми помощниками, что позволяет управлять функциями без необходимости физического взаимодействия. Интеграция с интернетом вещей (IoT) позволяет умным устройствам в номере обмениваться данными и улучшать взаимодействие. Гости могут настраивать параметры номера в соответствии с личными предпочтениями, создавая уникальный опыт. Для гостиниц умные номера повышают уровень обслуживания, что может привлечь больше клиентов, а также снижают затраты за счет автоматизации процессов. Увеличение лояльности клиентов также является важным аспектом, так как возможность персонализировать свое пребывание может привести к повторным визитам. Примеры технологий в умных номерах включают системы освещения, которые позволяют регулировать яркость и цвет в зависимости от настроения или времени суток, умные термостаты для автоматической регулировки температуры и системы безопасности с умными замками и видеонаблюдением, обеспечивающие безопасность и контроль доступа

Сеть отелей Starwood внедрила новые технологические приспособления, нацеленные на облегчение проживания гостей. Номера, наполненные смарт технологиями, уже тестируются. Компания постоянно находится в поисках новых «умных инструментов» и использует весьма интересные инновации, например, навес, который собирает солнечную энергию и позволяет заряжать телефон около бассейна.

Starwood внедряет технологии будущего и в фойе отелей. Например, с помощью «умных» ковров, которые будут активироваться с помощью смартфона. Такой ковер в коридоре сможет довести гостя до своего номера, указывая путь с помощью световой дорожки, а смарт коврик около кровати будет реагировать на вес постояльца, включая в ночное время свет. Также в планах компании оснастить фитнес залы при отелях шлемами виртуальной реальности Oculus Rift. Работая на тренажерах в таких шлемах, гость может выбрать себе любой пеший или велосипедный маршрут, оказавшись в лесу или,

например, на морском побережье. Причем скорость в виртуальном мире будет соответствовать скорости тренировки. Компания также планирует установку в номерах «умных» зеркал, с помощью которых гости смогут получить немедленный доступ к погоде, прочитать новости, а также синхронизироваться с телефоном для просмотра уведомлений [4].

Умные номера становятся все более популярными в гостиничной индустрии, так как они отвечают на потребности современных путешественников, стремящихся к комфорту и удобству

Вывод по первой части

В первой части бакалаврской работы были рассмотрены теоретические основы внедрения инновационных технологий в гостиничном бизнесе, что позволяет глубже понять динамику и тенденции развития данной сферы. История развития инноваций показала, что гостиничный бизнес постоянно адаптируется к изменениям в потребительских предпочтениях и технологическом прогрессе.

Бесконтактное обслуживание, ставшее особенно актуальным в условиях пандемии, демонстрирует, как технологии могут повысить уровень безопасности и комфорта для гостей. Системы бронирования (PMS) и управление отношениями с клиентами (CRM) играют ключевую роль в оптимизации процессов и повышении эффективности работы гостиниц, позволяя лучше понимать потребности клиентов и предлагать им персонализированные услуги.

Чат-боты и виртуальные помощники становятся важными инструментами для автоматизации взаимодействия с клиентами, что способствует улучшению качества обслуживания и снижению нагрузки на персонал. Номера, оснащенные Smart технологиями, представляют собой следующий шаг в эволюции гостиничного сервиса, предлагая гостям уникальный опыт и повышая уровень комфорта.

Таким образом, внедрение инновационных технологий в гостиничный бизнес не только отвечает современным требованиям рынка, но и открывает

новые горизонты для повышения конкурентоспособности и улучшения качества обслуживания. Эти аспекты будут служить основой для дальнейшего анализа и практических рекомендаций в следующих частях работы.

2 ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИЙ НА ПРИМЕРЕ СЕТИ ХОСТЕЛОВ «ЖИВИ И ПУТЕШЕСТВУЙ»

2.1 Характеристика гостиничного предприятия

«Живи и Путешествуй» – первый хостел в Амурской области, прошедший процедуру аттестации на звездность и включен в федеральный реестр аккредитованных средств размещения (прил. С). Хостел имеет категорию гостиницы «без звезд» и предлагает для размещения два филиала в городе, в микрорайоне (Калинина 142/6) и в центре города Благовещенск (Зейская 148/2). Разнообразие номеров обоих филиалов варьируется от одноместных до семейных, предполагающих размещение 2/3/4 человек, а также отдельных восьмиместных женских и восьмиместных мужских номеров (рис. 1,2).



Рисунок 1 – Восьмиместный номер хостела



Рисунок 2 – Двухместный номер хостела

Первый филиал, расположенный на улице Зейской, включает в себя 2 жилых этажа, 17 номеров и 39 койко-мест. В таблице 1 приведен перечень номеров в первом филиале с актуальными ценами на проживание

Таблица 1 – Перечень номеров в филиале на Зейской

Номер	Цена (руб.)	Площадь (м²)	Название номера согласно Положению о классификации гостиниц	Количество номеров
1	2	3	4	5
Одноместный номер	1800	12	Стандарт (первая категория)	3
Двухместный номер	2200	15	Стандарт (первая категория)	2
Двухместный номер с санузлом	2500	18	Стандарт (первая категория)	2
Семейный номер (2/3/4 чел.)	2200/2500/2800	20	Стандарт (первая категория)	1
3-х местный номер	1300	25	Стандарт (первая категория)	3
4-х местный номер	1200	30	Стандарт (первая категория)	2

4-х местный улучшенный номер	1300	25	Стандарт (первая категория)	1
5-ти местный номер	1100	30	Стандарт (первая категория)	1
6-ти местный капсульный номер	1000	20	Стандарт (первая категория)	2
			Итого:	17

Второй филиал, расположенный в микрорайоне города имеет 1 жилой этаж, 9 номеров и 24 койко-места для размещения гостей (см. табл. 2)

Таблица 2 – Перечень номеров в филиале на Калинина

Номер	Цена (руб.)	Площадь (м²)	Название номера согласно Положению о классификации гостиниц	Количество номеров
1	2	3	4	5
Одноместный номер	1800	12	Стандарт (первая категория)	1
Двухместный номер	2200	15	Стандарт (первая категория)	2
Двухместный номер с санузлом	2500	18	Стандарт (первая категория)	1
Семейный номер (2/3/4 чел.)	2200/2500/2800	20	Стандарт (первая категория)	1
4-х местный номер	1200	30	Стандарт (первая категория)	2
8-ти местный номер	1000	20	Стандарт (первая категория)	2
			Итого:	9

Гостями хостела чаще всего являются как молодые путешественники, так и более зрелые люди, ищущие бюджетный вариант жилья. Также могут останавливаться студенты, командировочные и туристы. В хостеле находится единственный в регионе капсульный мини-отель, что очень привлекает туристов.

Хостел предлагает следующие дополнительные бесплатные услуги: лицевое полотенце для каждого гостя; использование кухонной техники (холодильник, плита, микроволновая печь, чайник). В дополнительные платные услуги входит: витрина с товарами; приготовление кофе в кофемашине; банное полотенце; услуги размещения с домашними животными; ранний заезд/поздний выезд гостя. Еще одной его особенностью является то, что он единственный в Амурской области, создает условия для пребывания маленьких детей. Одной из дополнительных бесплатных услуг является предоставление детской кровати, увлажнителя, осушителя и рециркулятора воздуха всегда в распоряжении их родителей.

Хостел внутри здания предлагает уникальный стиль оформления, который создает уют и расслабляющую атмосферу. Часто акцент делается на локальных традициях и культуре. Интерьер филиала на Калинина выполнен в космическом стиле, в свою очередь филиал Зейской международной, основан на привлечении китайских туристов.

Главная функция любого хостела – предоставление временного жилья всем путешествующим. Причем жилья достаточно комфортного и сравнительно недорогого, оптимально сочетающего цену и качество. Для обеспечения высокого качества обслуживания и эффективного функционирования, каждый структурный отдел гостиничного предприятия должен отвечать за внедрение инновационных решений в своей сфере ответственности. Такой подход способствует гармоничному развитию организации, улучшению операционной эффективности и укреплению лояльности гостей за счет продвинутых технологий и современных методов управления. На рисунке 3 представлена структура работы отделов хостела «Живи и Путешествуй».

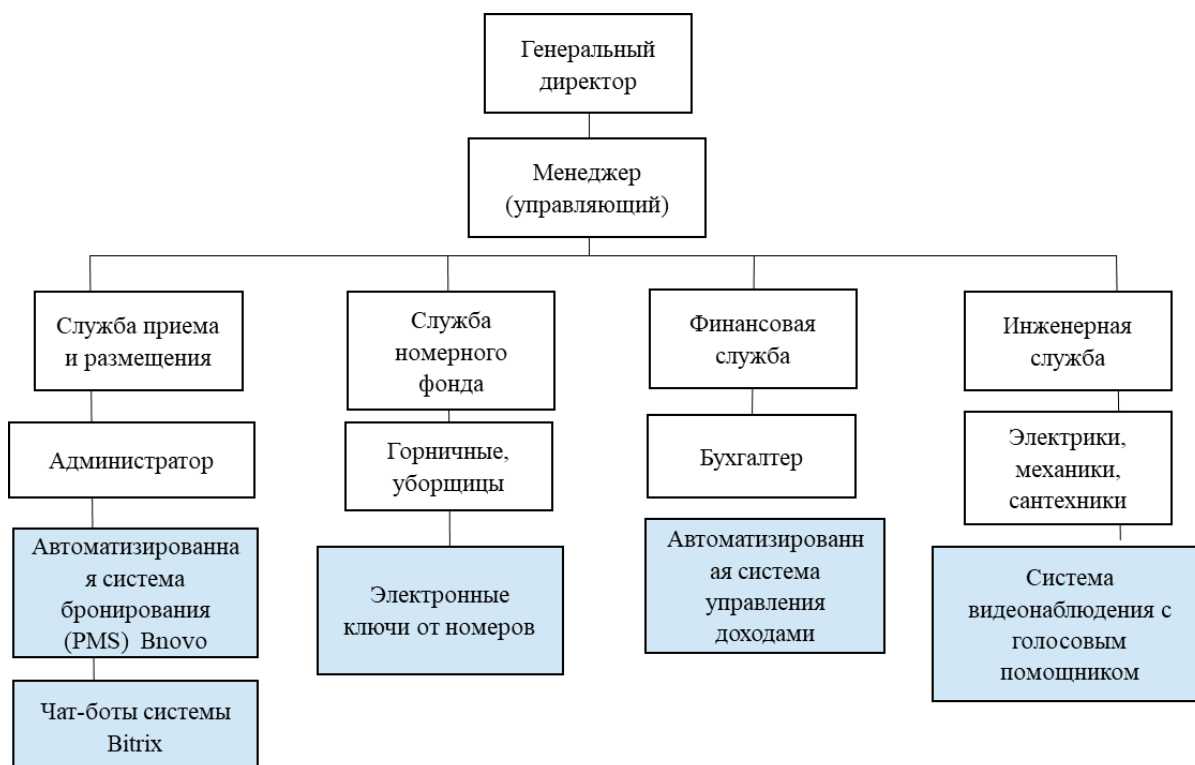


Рисунок 3 – Структура работы отделов хостела

Менеджер (управляющий) отвечает за общее руководство хостелом, стратегическое планирование, финансовое управление и взаимодействие с партнерами.

Администратор – человек, который занимается приемом гостей, бронированием номеров, решением текущих вопросов и обеспечением высокого уровня сервиса, работой с автоматизированными системами управления и бронирования гостей и также контролем чат-ботов и рассылкой информации гостям.

Горничная отвечает за чистоту и порядок в хостеле, включая уборку номеров, общих зон и санитарное состояние, несет ответственность за работу и сохранность электронных ключей от номеров.

Технический персонал, специалисты, которые занимаются обслуживанием оборудования, ремонтом и поддержанием инфраструктуры хостела, в том числе систем видеонаблюдения и безопасности.

Финансовый отдел занимается бухгалтерией, учетом доходов и расходов, а также финансовым планированием, также использую автоматизированные системы.

2.2 Инновационные технологии, используемые в хостеле

Сеть хостелов «Живи и Путешествуй» активно внедряет инновационные технологии, чтобы улучшить опыт своих гостей и оптимизировать процессы управления.

Автоматизированная система управления бронированием «Bnowo» хостелы начали внедрение с 2020 года. Эта система позволяет хостелам эффективно обрабатывать запросы на бронирование, управлять доступными номерами и минимизировать вероятность ошибок, что особенно важно в условиях высокой конкуренции на рынке гостиничных услуг. «Bnowo» предлагает интуитивно понятный интерфейс, который упрощает процесс бронирования как для гостей, так и для сотрудников. Гости могут быстро находить и резервировать номера, а также получать актуальную информацию о наличии мест, ценах и специальных предложениях. Это значительно улучшает пользовательский опыт, так как позволяет клиентам самостоятельно управлять своими бронированиями без необходимости обращаться к персоналу.

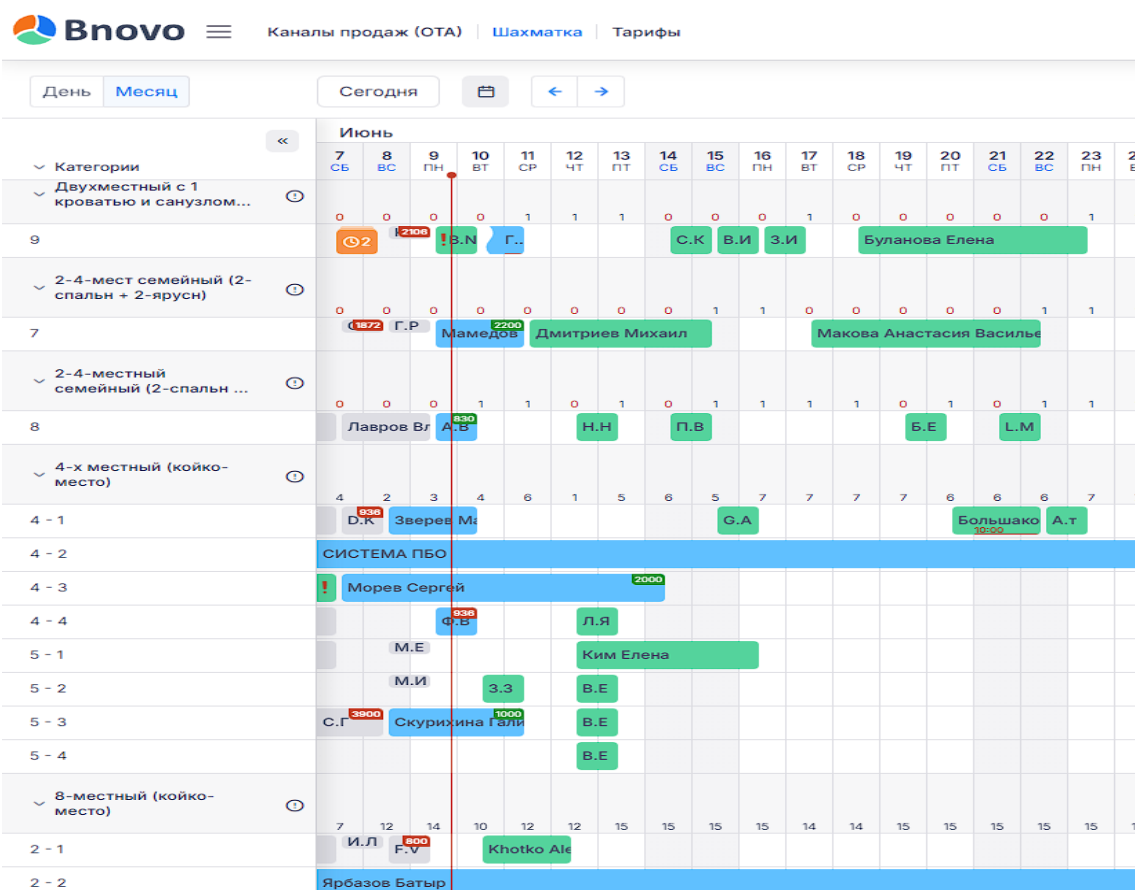


Рисунок 4 – Шахматка системы «Bnowo»

Система также интегрируется с другими платформами, такими как онлайн-агентства по бронированию и системы управления доходами, что позволяет хостелам управлять всеми бронированиями из одного места. Это значительно упрощает работу и повышает эффективность, так как сотрудники могут сосредоточиться на более важных задачах, таких как обслуживание клиентов и решение их запросов.

Кроме того, автоматизация процессов, предлагаемых «Bnowo», позволяет сократить время обработки запросов. Это означает, что гости могут быстрее получать подтверждения своих бронирований и необходимую информацию, что в свою очередь улучшает уровень обслуживания и удовлетворенность клиентов. Быстрая реакция на запросы и возможность мгновенного бронирования создают положительное впечатление о хостеле и способствуют формированию лояльности клиентов.

Внедрение системы «Vnovo» также позволяет хостелам собирать и анализировать данные о предпочтениях гостей, что дает возможность адаптировать предложения и улучшать качество обслуживания. Например, на основе собранной информации можно разрабатывать специальные акции и предложения, которые будут интересны целевой аудитории.

Таким образом, автоматизированная система управления бронированием «Vnovo» становится важным инструментом для сети хостелов "Живи и путешествуй", позволяя не только оптимизировать внутренние процессы, но и значительно улучшить клиентский опыт. В условиях постоянного роста ожиданий гостей и увеличения конкуренции на рынке гостиничных услуг, использование таких технологий становится необходимостью для достижения успеха и устойчивого развития бизнеса [9].

Чат-ботов от «Bitrix» «Живи и путешествуй» внедрил в 2021 году. Они автоматизируют процесс рассылки подтверждений бронирования и предоставляют информацию о дополнительных услугах. Эти чат-боты интегрированы с системой управления гостиничным бизнесом (Vnovo), что позволяет им работать в связке с другими технологиями, используемыми в хостелах. Благодаря этому, чат-боты могут мгновенно получать актуальную информацию о статусе бронирований, доступных номерах и ценах, что позволяет им предоставлять точные и своевременные ответы на запросы гостей [12].

Чат-боты работают круглосуточно, что обеспечивает мгновенный отклик на вопросы клиентов, предоставляя им необходимую информацию о правилах проживания, доступных удобствах и местных достопримечательностях. Это не только повышает уровень обслуживания, но и освобождает сотрудников от рутинных задач, позволяя им сосредоточиться на более важных аспектах работы, таких как решение сложных запросов клиентов или улучшение качества сервиса.

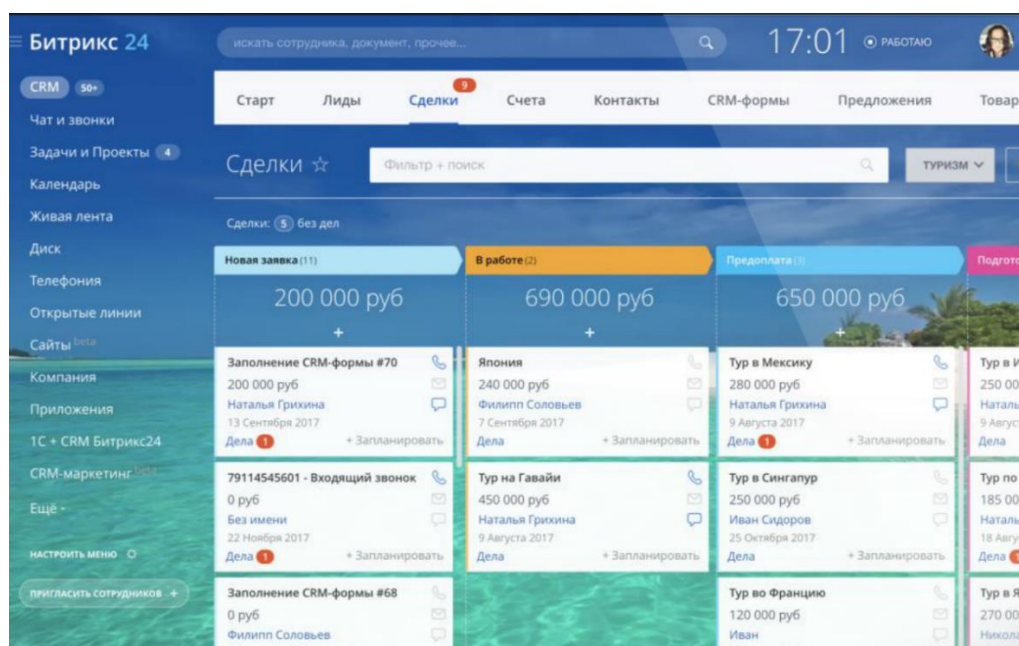


Рисунок 5 – Главная страница системы «Bitrix»

Кроме того, чат-боты могут собирать отзывы и предложения от гостей, что помогает хостелам постоянно улучшать свои услуги и адаптироваться к потребностям клиентов. Интеграция с PMS позволяет анализировать собранные данные и выявлять тенденции, что в свою очередь способствует более эффективному управлению бизнесом. Например, на основе отзывов можно вносить изменения в предлагаемые услуги или улучшать качество обслуживания, что положительно сказывается на репутации хостела.

Использование автоматизированной системы управления бронированием «Вnovo», системы электронных ключей и чат-ботов от «Bitrix» позволяет сети хостелов «Живи и путешествуй» значительно улучшить качество обслуживания, повысить безопасность и упростить взаимодействие с клиентами. Эти технологии способствуют созданию комфортной и приятной атмосферы для путешественников, что в свою очередь может привести к увеличению числа повторных визитов и положительных отзывов. Интеграция всех этих систем в единую экосистему управления позволяет хостелам более эффективно реагировать на запросы гостей и предлагать им персонализированные решения, что является важным фактором в условиях растущей конкуренции на рынке гостиничных услуг [13].

К 2023 году сеть хостелов «Живи и путешествуй» сделала еще один шаг вперед, внедрив *электронные ключи от номеров Key-help*. Это решение не только повысило уровень безопасности, но и упростило процесс заселения, позволяя гостям самостоятельно открывать двери своих номеров с помощью мобильных приложений. Хостел продолжает развиваться в сфере инновационных технологий, стремясь предложить своим клиентам самые современные и удобные решения.



Рисунок 6 – Электронный замок хостела

Электронные ключи работают на основе технологии RFID (радиочастотная идентификация) или магнитной полосы. Основные компоненты системы включают:

пластиковая карта-ключ. Каждая RFID-карта имеет уникальный идентификатор, который связывается с конкретным номером в системе управления отелем.

считыватель. Устанавливается на двери номеров. При прикладывании карты к считывателю происходит считывание уникального идентификатора карты.

контроллер доступа. Обработывает информацию, полученную от считывателя, и принимает решение о том, разрешить или запретить доступ. Кон-

троллер подключен к центральной системе управления отелем Bnovo, что позволяет обновлять права доступа в реальном времени.

Электронные ключи, использующие пластиковые карты, предлагают множество преимуществ для хостелов и гостиниц. Во-первых, они обеспечивают удобство, так как гостям не нужно носить с собой традиционные ключи, которые могут потеряться или сломаться. Процесс входа в номер становится быстрым и простым: достаточно приложить карту к считывателю. Во-вторых, безопасность является важным аспектом, так как электронные ключи сложно подделать, и в случае потери карты можно быстро деактивировать ее в системе. Системы могут вести журнал доступа, что позволяет отслеживать, кто и когда входил в номер. В-третьих, гибкость такой системы позволяет предоставлять временный доступ для персонала или гостей, например, при проведении уборки или ремонтов, а также легко управлять правами доступа, что позволяет быстро изменять доступ к номерам. Наконец, электронные ключи интегрированы с системами управления отелем (Bnovo), что позволяет автоматизировать процессы бронирования и регистрации, улучшая общую эффективность работы хостела.

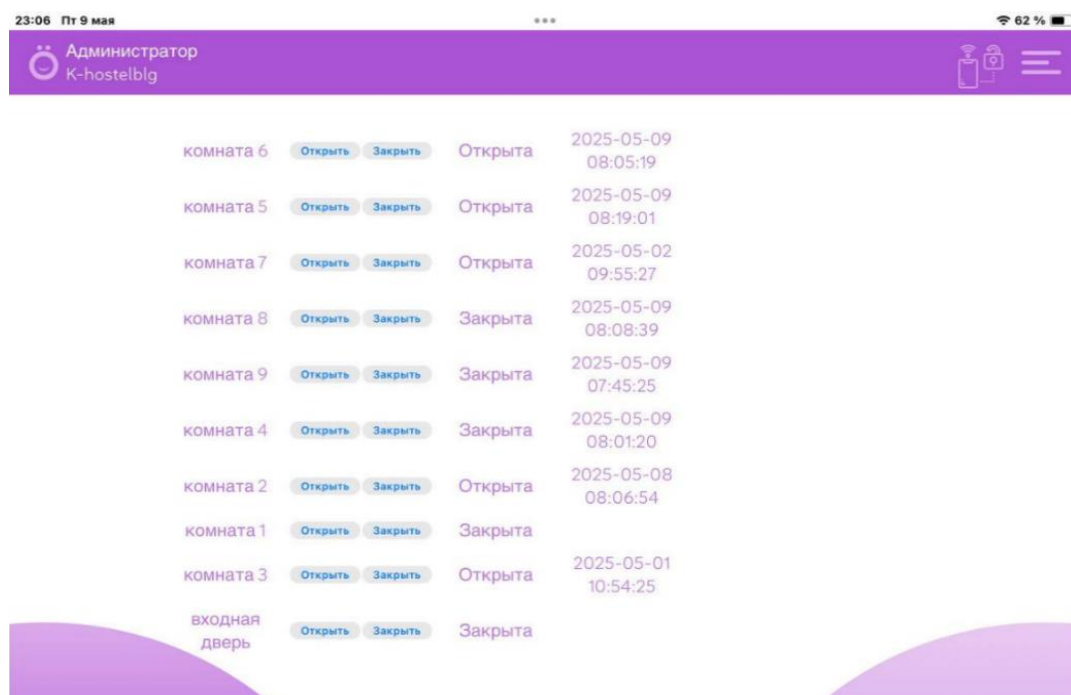
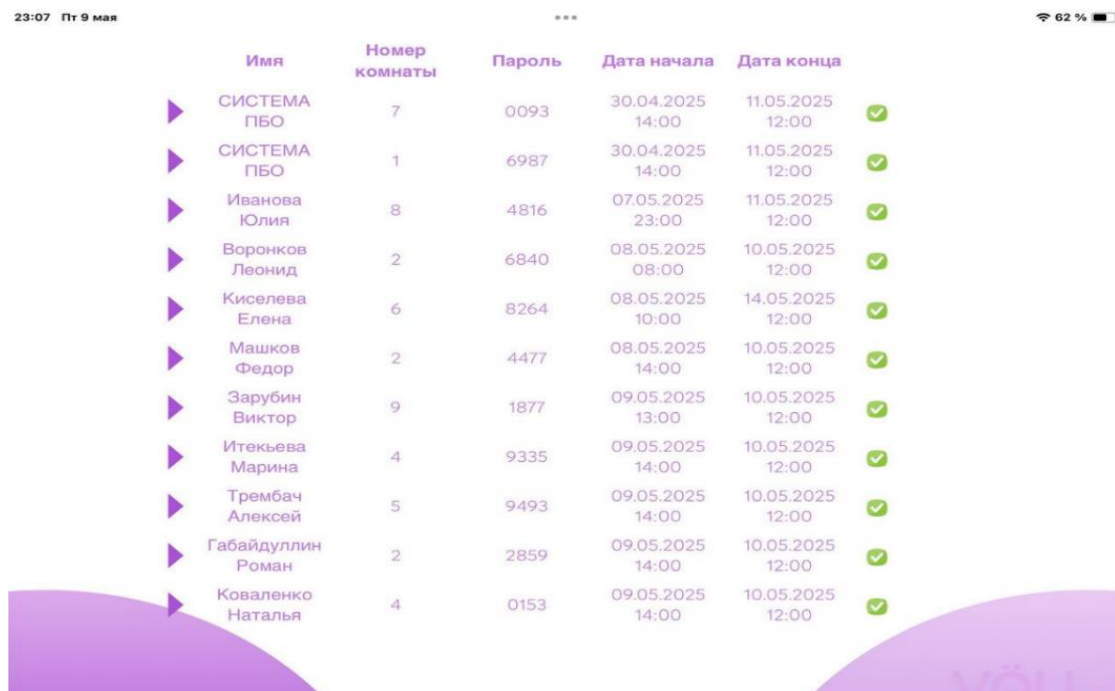


Рисунок 7 – Главная страница управления номерами системы «Key-help»

Система Key-help также позволяет хостелам собирать данные о том, как часто и когда гости используют свои электронные ключи, что может помочь в дальнейшем анализе и оптимизации процессов. Внедрение этой технологии демонстрирует стремление сети хостелов «Живи и путешествуй» к инновациям и повышению качества обслуживания, что в конечном итоге способствует созданию более безопасной и комфортной атмосферы для всех гостей. Таким образом, система управления электронными ключами Key-help становится важным элементом в стратегии хостела по улучшению клиентского опыта и повышению уровня безопасности.[11]



Имя	Номер комнаты	Пароль	Дата начала	Дата конца	
СИСТЕМА ПБО	7	0093	30.04.2025 14:00	11.05.2025 12:00	✓
СИСТЕМА ПБО	1	6987	30.04.2025 14:00	11.05.2025 12:00	✓
Иванова Юлия	8	4816	07.05.2025 23:00	11.05.2025 12:00	✓
Воронков Леонид	2	6840	08.05.2025 08:00	10.05.2025 12:00	✓
Киселева Елена	6	8264	08.05.2025 10:00	14.05.2025 12:00	✓
Машков Федор	2	4477	08.05.2025 14:00	10.05.2025 12:00	✓
Зарубин Виктор	9	1877	09.05.2025 13:00	10.05.2025 12:00	✓
Итекьева Марина	4	9335	09.05.2025 14:00	10.05.2025 12:00	✓
Трембач Алексей	5	9493	09.05.2025 14:00	10.05.2025 12:00	✓
Габайдуллин Роман	2	2859	09.05.2025 14:00	10.05.2025 12:00	✓
Коваленко Наталья	4	0153	09.05.2025 14:00	10.05.2025 12:00	✓

Рисунок 8 – Страница информации о номерах системы «Key-help»

Кроме того, в рамках постоянного стремления к улучшению качества обслуживания было запущено пробное использование информационных панелей для регистрации гостей. Однако этот проект столкнулся с определенными трудностями и проблемами в работе, что привело к необходимости доработки системы. Несмотря на возникшие сложности, команда хостела продолжает работать над улучшением технологий, чтобы обеспечить своим гостям максимально комфортные условия и высокий уровень сервиса.

2.3 Исследование потребителей хостела для внедрения инновационных технологий

Сегментация потребителей является важным инструментом для повышения качества обслуживания в хостеле «Живи и путешествуй». В современных условиях, когда покупатели имеют разнообразные потребности и предпочтения, хостелу необходимо выделять различные группы клиентов и адаптировать свои услуги под их запросы.

Основной целью исследования является выделение однородных групп клиентов хостела «Живи и путешествуй», которые предъявляют схожие требования к инновационным технологиям. Это позволит хостелу более эффективно адаптировать свои предложения и улучшить качество обслуживания.

Для анализа потребителей была составлена анкета гостя, по отношению его к инновационным технологиям. Гостиничным предприятием «Живи и путешествуй» была поставлена задача опросить 80 человек, для проведения анализа их предпочтений и отношения к инновациям.

Анализ проведенного маркетингового исследования показал, что наиболее выразительными признаками сегментации клиентов являются социодемографические.

Инноваторы – это группа людей, которые первыми принимают новые идеи и технологии. Они открыты к экспериментам и часто ищут уникальные и современные решения. Инноваторы стремятся быть на переднем крае и готовы рисковать, чтобы испытать что-то новое.

Исходя из анализа анкет, к этой группе относятся 59 опрошенных гостей из выборки 80 человек, что является преимущественным большинством и подтверждает готовность клиентов принимать и с удовольствием использовать инновации в хостеле (рис. 11).

Ранние последователи – эта группа людей принимает новые технологии и идеи после инноваторов. Они более осторожны, но все же открыты к изменениям. Ранние последователи часто исследуют отзывы и мнения инноваторов, прежде чем принять решение.

К этой группе себя отнесли 19 человек, что составляет 24% от выборки (рис. 11).

Неуверенные последователи – эта группа более скептически настроена к новым технологиям и идеям. Неуверенные последователи могут быть заинтересованы в инновациях, но они требуют больше времени для принятия решения и часто нуждаются в дополнительной информации и поддержке.

К неуверенным последователям себя отнес всего один человек из общего количества опрошенных (80 чел.)

Консерваторы – это группа, которая предпочитает традиционные методы и решения. Они часто сопротивляются изменениям и могут быть настроены против новых технологий, если не видят в них явных преимуществ.

В эту группу также попал один человек из опрошенных, в возрасте 30-50 лет(рис.11).

В результате применения методов простой группировки и классификации были получены следующие данные: большая часть опрошенных – это представители мужского пола (63%), приезжие с целью деловых поездок, командировок (33,4%). Женщин заселяется в хостел меньшее количество, а именно 37%. Чаще всего возраст гостей составляет 30-50 лет (44%), гораздо реже в хостел заселяются люди возраста более 50 лет (38%), и только 18% гостей находятся в возрасте от 18 до 30 лет.

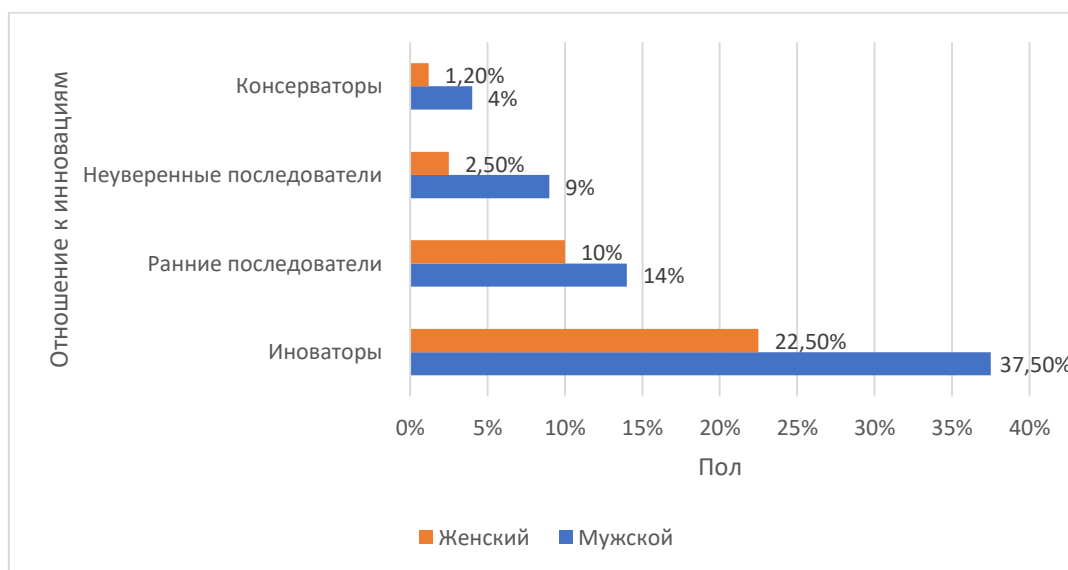


Рисунок 9 – Отношение к инновациям/пол гостей

Что касается цели туристических поездок, респонденты составили следующие группы: деловые поездки – 33,4%, туризм и отдых – 23,3%, участие в мероприятиях (конференции, выставки, фестивали) и образование (учеба, курсы, семинары) по 20%, спортивные цели – 3,3%

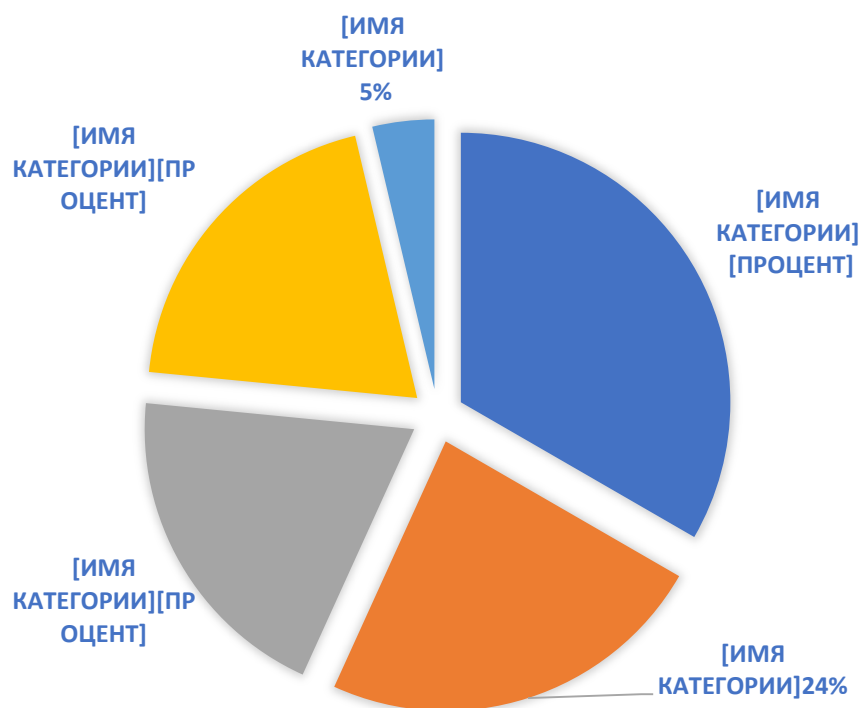


Рисунок 10 – Цель поездки гостей

Как было показано выше, самой многочисленной возрастной группой являются клиенты гостиницы в возрасте от 30 до 50 лет – 44%. Среди них больше мужчин – 63%, соответственно представительниц женского пола – 37%. Похожая пропорция характерна для молодых гостей (до 30 лет): там 74% мужчин и % 26 женщин. Иная ситуация в старшей возрастной группе – сегмент гостей старше 50 лет представлен только мужчинами.

Значительная часть – 97% опрошенных пользуются мобильными приложениями. Прошедшие анкету гости, часто ищут информацию о мероприятиях, достопримечательностях города в мобильных приложениях (23%), бронируют билеты и отели (20%) и ищут маршруты во время поездок (17%).

Отношение к инновациям ↑	Инноваторы	6 чел.	Сегмент 1 29 чел.	Сегмент 2 24 чел.
	Ранние последователи	Сегмент 3 8 чел.	5 чел.	6 чел.
	Неуверенные последователи	_____	_____	1 чел.
	Консерваторы	_____	1 чел.	_____
		18-30	30-50	<50 Возраст (лет)

Рисунок 11 – Отношение к инновациям/возраст гостей

Таким образом, исследования потребителей в контексте хостелов показало, что гости проявляют высокую готовность принимать инновации, которые могут улучшить их опыт проживания, что способствует успешному отклику от внедрения инноваций в будущем.

2.5 Анализ факторов привлекательности внедрения инноваций

В рамках исследования была разработана анкета эксперта, проведен экспертный опрос среди шести специалистов в области гостиничного бизнеса (2 управляющих гостиничными предприятиями города, 4 администратора со стажем работы более 4-х лет), которые оценили ключевые критерии конкурентоспособности и привлекательности рынка. На основе полученных данных был составлен анализ внедрения инновационных технологий, таких как информационные панели для бронирования и умная колонка с голосовым

помощником. Эти технологии были выбраны в качестве примеров, поскольку они представляют собой современные решения, способные значительно улучшить качество обслуживания и повысить уровень комфорта для гостей.

Эксперты оценили несколько ключевых факторов, влияющих на успешность внедрения данных инноваций. Важно учитывать, как новые технологии вписываются в общую стратегию гостиницы, как они будут интегрированы в существующие системы, а также как изменится структура управления и взаимодействия с клиентами.

Используя матрицу рангов, мы проанализируем, как внедрение информационных панелей и умных колонок может повлиять на различные аспекты гостиничного бизнеса, включая стратегию, структуру, системы, стиль управления, персонал, навыки и совместные ценности. Такой подход позволит выявить сильные и слабые стороны внедрения инновационных технологий и определить пути их оптимизации для достижения максимальной эффективности.

Таблица 3 – Анкета для проведения экспертного опроса по определению наиболее значимых факторов, влияющих на привлекательность внедрения инновационных технологий

Наименование фактора	Обозначение
Оптимизация процессов бронирования и регистрации	X ₁
Наличие интуитивно понятных интерфейсов для доступа к информации	X ₂
Использование бесконтактных платежных систем	X ₃
Обеспечение гостей актуальной и полной информацией о предоставляемых услугах и предложениях	X ₄
Обеспечение безопасности данных гостей и их имущества	X ₅
Наличие онлайн-отзывов и рейтингов для принятия обоснованных решений	X ₆
Минимизация рисков и ошибок в обслуживании, связанных с человеческим фактором	X ₇
Использование чат-ботов для круглосуточного взаимодействия	X ₈

В результате опроса шести экспертов в анкете поставлены следующие ранги (табл. 4).

Таблица 4 – Результаты опроса экспертов

Показатель	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈
Эксперт 1	7	5	4	3	2	6	8	1
Эксперт 2	1	<u>4</u>	3	7	6	<u>4</u>	8	<u>4</u>
Эксперт 3	4	1	2	3	6	7	8	5
Эксперт 4	4	6	1	3	5	7	8	2
Эксперт 5	8	6	1	5	4	3	7	2
Эксперт 6	3	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	4	<u>2</u>	5	<u>1</u>

Второй и шестой эксперты некоторым показателям присвоили одинаковые ранги, поэтому было осуществлено преобразование рангов. Для показателей, оказавшихся одинаково важными, ранги рассчитаны как среднее арифметическое соответствующих мест. Преобразование рангов представлено в таблицах 6,7.

Таблица 5 – Преобразование рангов 1

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈
Эксперт 6	3	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	4	<u>2</u>	5	<u>1</u>
Преобразование рангов	6	4	1	2	7	5	8	3

Преобразованные ранги для показателей X₃, X₄ и X₈ рассчитаны:

$$a_3 = a_4 = a_8 = \frac{1+2+3}{3} = 2$$

Преобразованные ранги для показателей X₂ и X₆ рассчитаны:

$$a_2 = a_6 = \frac{4+5}{2} = 4,5$$

Аналогично рассчитывается преобразование рангов и для первого эксперта. Преобразованные ранги имеют вид, приведенный в таблице 6.

Таблица 6 – Преобразованные ранги 2

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈
Эксперт 2	1	<u>4</u>	2	7	6	<u>4</u>	8	<u>4</u>
Эксперт 6	6	<u>4,5</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	7	<u>4,5</u>	8	<u>2</u>

Полученные по всем анкетам ранги, преобразованные в стандартный вид, занесены в сводную таблицу – матрицу рангов (табл. 7)

Эксперты,	Ранговые оценки показателей качества, R _{ji}	S _j	T _j
-----------	---	----------------	----------------

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈		
1	7	5	4	3	2	6	8	1	36	0
2	1	4	2	7	6	4	8	4	36	2
3	4	1	2	3	6	7	8	5	36	0
4	4	6	1	3	5	7	8	2	36	0
5	8	6	1	5	4	3	7	2	36	0
6	6	4,5	2	2	7	4,5	8	2	36	2,5
S _i	30	26,5	12	23	30	31,5	47	16	216	
100/S _i	3,33	3,77	8,33	4,35	3,33	3,17	2,13	6,25	34,67	
γ	0,10	0,11	0,24	0,13	0,10	0,09	0,06	0,18	1,00	
100/S _{i0}	3,33	3,77	8,33	4,35	3,33			6,25	29,37	
γ ₀	0,11	0,13	0,28	0,15	0,11			0,21	1,00	
Si-Scp	3,00	-0,50	-15,00	-4,00	3,00	4,50	20,00	-11,00	0,00	
(Si-Scp) ²	9,00	0,25	225,00	16,00	9,00	20,25	400,00	121,00	800,50	

Таблица 7 – Матрица рангов

Для каждого эксперта рассчитана сумма рангов, которая равна:

$$\sum_{i=1}^n a_i = \frac{n(n+1)}{2} \quad (1)$$

где n – число факторов.

Для данного примера сумма рангов для каждого эксперта равна:

$$\sum a_i = \frac{8(8+1)}{2} = 36$$

При заполнении матрицы рангов (таблица 16) выполнена проверка – общая сумма рангов по строкам равна общей сумме рангов по столбцам.

$$\sum_{j=1}^m S_j = \sum_{i=1}^n S_i \quad (2)$$

В рассматриваемом примере $216=216$.

Определены коэффициенты весомости каждого из всех n выбранных факторов по формуле:

$$\gamma_i = \frac{100/S_j}{\sum_{i=1}^n (100/S_j)} \quad (3)$$

где S_j – сумма рангов всех экспертов для каждого свойства X_i .

Для расчета коэффициентов весомости каждого из всех n выбранных факторов были заполнены соответствующие строки (S_j и $100/S_j$) таблицы 6.

В рассматриваемом примере коэффициент весомости для первого фактора X_1 определен:

$$\gamma_1 = \frac{3,33}{36,47} = 0,10$$

Аналогично рассчитаны коэффициенты весомости для всех факторов, при этом $\sum_{i=1}^n \gamma_i = 1$.

Далее из всех факторов выделены n_0 наиболее значимые, для которых $\gamma_i > \frac{1}{10} = 0,1$, и для них пересчитаны коэффициенты весомости γ_0 , беря в знаменатель суммы рангов только для этих факторов.

В рассматриваемом примере наиболее значимыми факторами являлись показатели качества X_3, X_8 .

Коэффициент весомости γ_0 для первого фактора X_1 определен:

$$\gamma_0 = \frac{3,33}{29,37} = 0,11$$

Для выделенных показателей качества $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_8$ коэффициенты весомости γ_0 пересчитаны, при этом условие $\sum_{i=1}^n \gamma_i = 1$ для пересчитанных коэффициентов весомости сохранился. Полученные результаты занесены в матрицу рангов (табл. 6).

Экспертная оценка коэффициентов весомости факторов завершена определением согласованности высказанных мнений, которая оценивалась с помощью коэффициента конкордации W :

$$W = \frac{\sum_{i=1}^n (S_i - S_{cp})^2}{\frac{1}{12} m^2 (n^3 - n) - m \sum_{j=1}^m T_j} \quad (4)$$

где T_j – показатель одинаковости, рассчитанный по формуле:

$$T_j = \frac{1}{12} \sum_{i=1}^u (t_j^3 - t_j) \quad (5)$$

где u – число рангов с одинаковыми оценками у j -го эксперта;

t_j – число оценок с одинаковым рангом у j -го эксперта.

В рассматриваемом примере эксперт 2 (см. табл. 7) поставил 3 раза одинаковую оценку:

$R=4, t_j=3$ (3 оценки по 4 балла);

$$T_j = \frac{1}{12} (3^3 - 3) = 2$$

Для расчета коэффициента конкордации заполнены соответствующие строки ($S_i - S_{cp}$ и $(S_i - S_{cp})^2$) таблицы 7:

$$S_{cp} = \frac{\sum_{i=1}^n S_{ji}}{n} \quad (6)$$

$$S_{cp} = \frac{216}{8} = 27$$

Для рассматриваемого примера коэффициент конкордации определен:

$$W = \frac{800,50}{\frac{1}{12} \cdot 6^2 (8^3 - 8) - (6 \cdot 2)} = 0,61$$

Степень согласованности экспертов высокая, т.к. $W=0,61 > 0,5$.

Использовать коэффициент конкордации можно после оценки его значимости, которая определена с помощью критерия Пирсона χ^2 :

$$\chi^2 = Wm(n - 1) \quad (7)$$

$$\chi^2 = 0,61 \cdot 6 \cdot (8 - 1) = 22,414$$

Так как расчетное значение $\chi^2 = 22,414 > \chi_{\tau}^2 [q=0,05; f=8-1=7] = 14,1$, то имеем существенную (значимую) согласованность ранговых оценок восьми экспертов.

Для наглядного представления результатов экспертной оценки построен график весомости факторов. График представлен на рисунке 12.

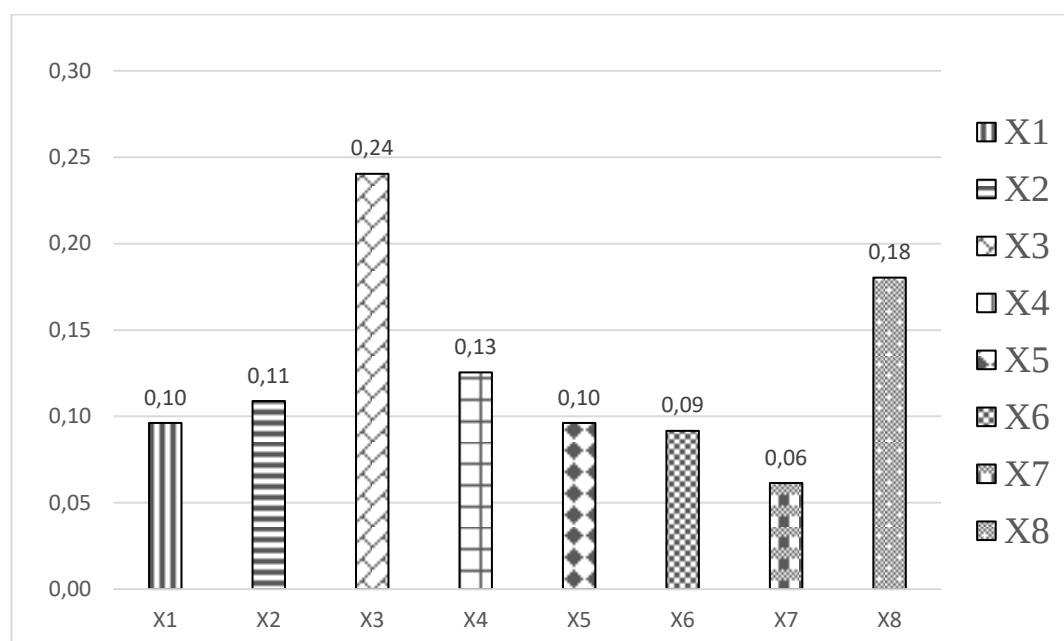


Рисунок 12 – График весомости факторов

При определении наиболее значимых факторов, влияющих на качество обслуживания гостей хостела с применением инновационных технологий, проведена экспертная оценка значимости показателей факторов, определены коэффициенты весомости из всех выбранных факторов, наиболее значимые факторы при пересчете коэффициентов были сохранены. В определении согласованности экспертных оценок использовался коэффициент конкордации, значимость которого определена с помощью критерия Пирсона. Так как расчетное значение Пирсона превышает табличное значение Пирсона, то имеем значимую согласованность ранговых оценок шести экспертов.

По данным экспертной оценки на качество работы службы приема и размещения курортного отеля влияют шесть факторов: оптимизация процессов бронирования и регистрации; наличие интуитивно понятных интерфейсов для доступа к информации; использование бесконтактных платежных систем; обеспечение гостей актуальной и полной информацией о предоставляемых услугах и предложениях; обеспечение безопасности данных гостей и их имущества и использование чат-ботов для круглосуточного взаимодействия.

Для оценки удовлетворенности потребителей с помощью *метода Кано* было опрошено 20 потребителей, которые являются постоянными клиентами хостела и соответствуют портрету потенциального потребителя.

При проведении опроса был проанализирован каждый фактор с точки зрения двух вопросов, один из которых касался функциональной стороны (позитивная формулировка – Как вы относитесь к наличию данного фактора), другой – дисфункциональной стороны (негативная формулировка – Как вы относитесь к отсутствию данного фактора). По каждому вопросу предлагалось пять вариантов ответов:

- 1 – Мне это нравится;
- 2 – Это абсолютно необходимо;
- 3 – Мне все равно;
- 4 – Я это спокойно воспринимаю;
- 5 – Мне это не нравится.

В зависимости от ответов на каждый из 2-х вопросов каждый фактор (атрибут) в соответствии с таблицей 1 был отнесен к определенной категории Кано:

М – необходимые атрибуты, которые призваны создать покупательский интерес к товару или услуге, если их не будет, это приведет к неудовлетворенности;

О – одномерные атрибуты, для которых удовлетворенность потребителя тем выше, чем в большей степени присутствует данный атрибут;

А – привлекательные атрибуты, воплощают потребности клиентов, которые не относятся к категории ожидаемых или четко выраженных, но повышают уровень потребительской удовлетворенности;

Р – обратные атрибуты, которые потребитель иметь не желает;

І – безразличные атрибуты, при их отсутствии отношение потребителей к товару не изменилось бы;

Q – сомнительные атрибуты, которые приводят к противоречивым результатам и их обычно не рассматривают.

Таблица 8 – Матрица интерпретации результатов опроса по методу Кано

Функциональная характеристика	Дисфункциональная характеристика				
	Нравится	Необходимо	Все равно	Можно терпеть	Не нравится
Нравится	Q	A	A	A	O
Необходимо	R	I	I	I	M
Все равно	R	I	I	I	M
Можно терпеть	R	I	I	I	M
Не нравится	R	R	R	R	Q

После обработки полученных результатов опроса при сопоставлении ответов на функциональные и дисфункциональные вопросы в соответствии с матрицей Кано (таблица 8) для каждого атрибута была определена частота отнесения фактора к определенному типу (таблица 9).

Таблица 9 – Частота отнесения факторов к определенным типам по методу Кано

№	Характеристика	Привлекательная (А), %	Одномерная (О), %	Необходимая (М), %	Не имеет значение (І), %	Обратного действия (R), %	Сомнительная (Q), %
1	Оптимизация процессов бронирования и регистрации	30	40	20		5	5
2	Наличие интуитивно понятных интерфейсов для доступа к информации	30	50	10		5	5
3	Использование бесконтактных платежных систем	50	25	20			5
4	Обеспечение гостей актуальной и полной информацией о предоставляемых услугах и предложениях	30	35	25	5		5
5	Обеспечение безопасности данных гостей и их имущества	5	25	70			
6	Использование чат-ботов для круглосуточного взаимодействия	50	20	15		5	15

На основе частоты отнесения каждой из характеристик к той или иной категории был определен потенциал удовлетворенности U_i и неудовлетворенности N_i для каждой из характеристик по формулам:

$$U_i = \frac{Q+O}{Q+O+M+R+I} \cdot 100,$$

(8)

где U_i – потенциал для удовлетворенности потребителей по i-му атрибуту;

Q – сомнительный атрибут;

O – одномерный атрибут;

M – необходимый атрибут;

R – обратный атрибут;

I – безразличный атрибут.

$$N_i = \frac{O+M+R}{A+O+M+R+I} \cdot (-100),$$

(9)

где N_i – потенциал для неудовлетворенности потребителей по i-му атрибуту;

A – привлекательный атрибут.

Результаты расчетов потенциалов удовлетворенности и неудовлетворенности потребителей для каждой характеристики представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Показатели удовлетворенности и неудовлетворенности потребителей

№ характеристики	Характеристика	Удовлетворенность, %	Неудовлетворенность, %
1	Оптимизация процессов бронирования и регистрации	64,29%	-68,42%
2	Наличие интуитивно понятных интерфейсов для доступа к информации	78,57%	-68,42%
3	Использование бесконтактных платежных систем	60,00%	-47,37%
4	Обеспечение гостей актуальной и полной информацией о предоставляемых услугах и предложениях	57,14%	-63,16%
5	Обеспечение безопасности данных гостей и их имущества	26,32%	-95,00%
6	Использование чат-ботов для круглосуточного взаимодействия	63,64%	-44,44%

После расчета все атрибуты были распределены на 4 сегмента на карте удовлетворенности и неудовлетворенности потребителей, где вертикальная

шкала – степень удовлетворенности потребителей, а горизонтальная шкала – степень неудовлетворенности потребителей. Карта удовлетворенности и неудовлетворенности потребителей представлена на рисунке 13. Карта удовлетворенности и неудовлетворенности потребителей разбивается на 4 сегмента, и таким образом на карте мы получаем точки, соответствующие номерам атрибута.

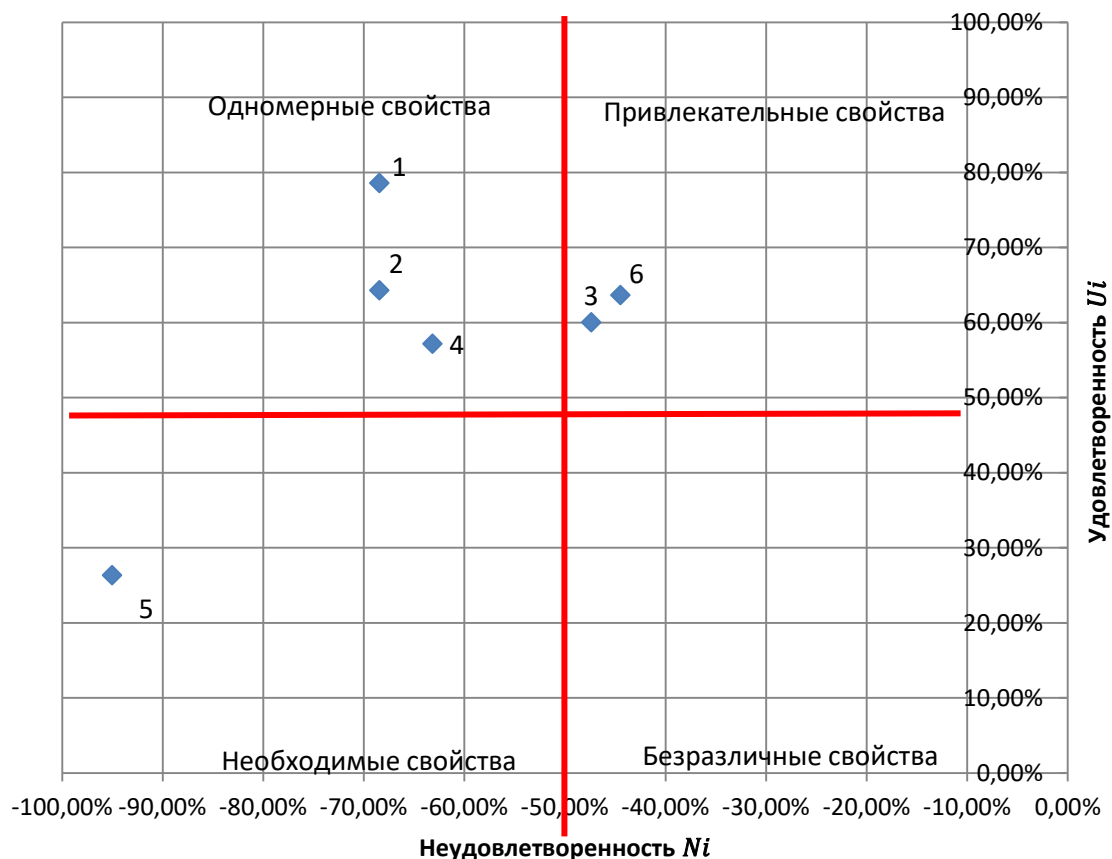


Рисунок 13 – Карта удовлетворенности и неудовлетворенности

По данным, представленным на рис. 13 видно, что в левом верхнем квадранте карты располагаются одномерные свойства, прямо влияющие на удовлетворенность потребителей, к ним относятся – оптимизация процессов бронирования и регистрации (1), наличие интуитивно понятных интерфейсов для доступа к информации (2), и Обеспечение гостей актуальной и полной информацией о предоставляемых услугах и предложениях (4). В левом нижнем углу карты располагаются необходимые свойства, к которым относится фактор обеспечения безопасности данных гостей и их имущества (5), в этот

сегмент попадают те атрибуты, которые обязательно должны быть, если этих свойств не будет – пользователи в принципе не будут пользоваться этой услугой. В правом верхнем квадранте карты располагаются привлекательные свойства, которые, в общем-то, напрямую не связаны с основными функциями продукта, но их наличие делает пользователя счастливым (удовлетворенным). К привлекательным свойствам внедрения инноваций относятся: использование бесконтактных платежных систем (3) и использование чат-ботов для круглосуточного взаимодействия (6).

Таким образом, на основе анализа карты свойств и метода Кано, для внедрения инновационных технологий следует учитывать необходимость обеспечения высокого уровня безопасности данных гостей и их имущества. Инвестиции в эту область критически важны, так как отсутствие этих свойств приведет к отказу от использования сервиса.

Следует сосредоточиться на оптимизации процессов бронирования и регистрации, создании интуитивно понятных интерфейсов и предоставлении актуальной и полной информации гостям об услугах. Улучшение этих характеристик напрямую повысит удовлетворенность клиентов.

Внедрение бесконтактных платежных систем и чат-ботов для круглосуточного взаимодействия может значительно повысить лояльность клиентов и создать конкурентное преимущество. Однако, следует учитывать, что эти свойства не являются критически важными и их внедрение должно быть экономически обоснованным.

2.6 Разработка рекомендаций по внедрению инноваций

На основе результатов исследования потребителей хостела и анализе факторов привлекательности внедрения инновационных технологий можно разработать ряд рекомендаций, направленных на внедрение инноваций и повышение качества обслуживания клиентов в хостеле.

Чтобы автоматизировать систему регистрации гостя, была разработана рекомендация по внедрению *информационных панелей регистрации*, которые

позволяют сократить время ожидания для гостей и минимизировать вероятность ошибок при вводе данных.

Для более качественного и постоянного информирования гостей хостела была разработана рекомендация по внедрения на стойки ресепшен *умных колонок «Алиса»*, которые круглосуточно предоставляют информацию о гостиничных услугах, местных достопримечательностях, а также оказывать помощь в навигации по городу и вызове такси и отвечать на часто задаваемые вопросы.

Еще одной рекомендацией к разработке процесса бесконтактного обслуживания является *внутренний сайт хостела, с доступом по QR-коду*, индивидуальному для каждого гостя. Модули на сайте позволяют узнать информацию о доступных услугах гостиничного предприятия, местных достопримечательностей с ссылками на продажу билетов (концерты, выставки, театры). Также модуль витрины позволяет гостям бесконтактно заказать в номер еду, напитки, банное полотенце, тапочки и прочие доступные услуги и товары хостела «Живи и Путешествуй».

2.6.1 Информационные панели бронирования и регистрации

Информационные панели для бронирования и регистрации гостей в хостеле представляют собой важный инструмент, способствующий оптимизации процессов управления размещением и повышению уровня обслуживания. Такие панели могут предоставлять актуальную информацию о доступных номерах, ценах и специальных предложениях, что упрощает процесс выбора и бронирования для клиентов.



Рисунок 14 – Информационные панели для бронирования и регистрации гостей

Информационные панели для бронирования гостей в хостеле состоят из нескольких ключевых элементов, которые обеспечивают их функциональность и удобство использования. Основные из них включают:

1) экран отображения – это основной элемент панели, на котором визуализируется информация о доступных номерах, ценах, услугах и специальных предложениях. Экран может быть сенсорным для удобства взаимодействия;

2) интерфейс пользователя. Удобный и интуитивно понятный интерфейс, который позволяет гостям легко ориентироваться в системе, выбирать даты, типы номеров и дополнительные услуги;

3) система управления контентом. Программное обеспечение, которое позволяет администраторам хостела обновлять информацию о номерах, ценах и доступных услугах в реальном времени;

4) система бронирования. Модуль, который обрабатывает запросы на бронирование, проверяет доступность номеров и подтверждает резервации, а также может интегрироваться с другими системами управления хостелом;

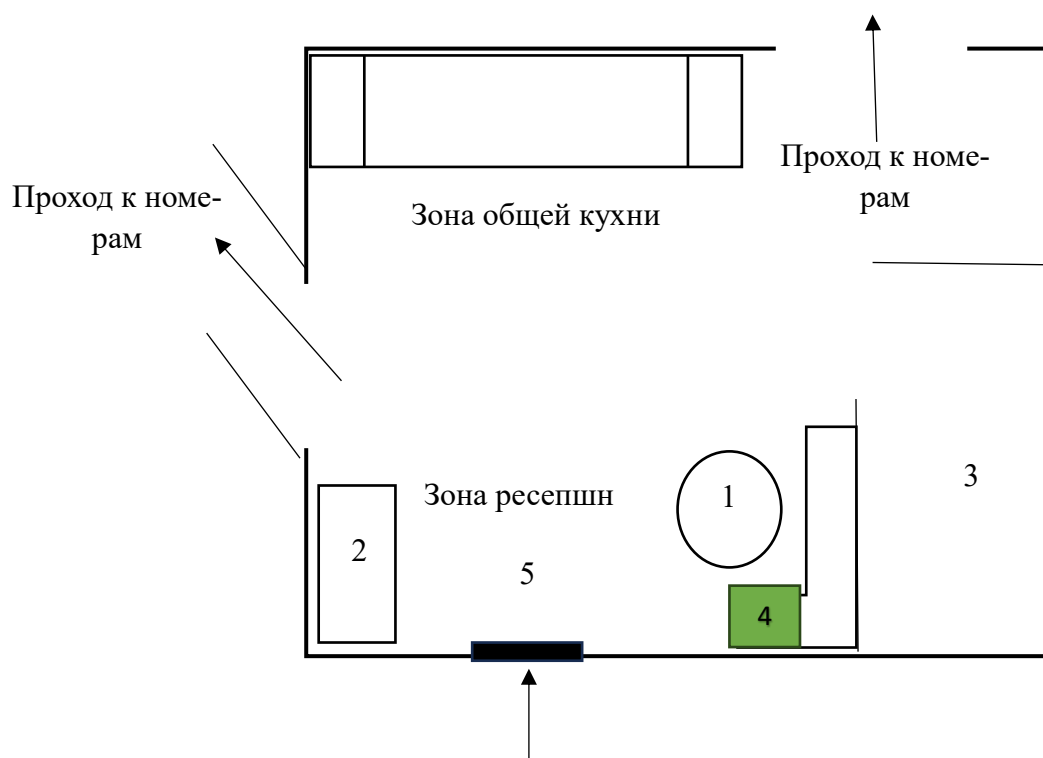
5) функция оплаты. Возможность осуществления онлайн-оплаты через панель, что упрощает процесс для гостей и снижает нагрузку на персонал.

6) камера для сканирования документов гостя. Эта технология позволяет быстро и точно считывать данные из паспортов, что значительно ускоряет процесс регистрации гостей и минимизирует вероятность ошибок, связанных с ручным вводом информации;

7) обратная связь и поддержка. Элементы, позволяющие гостям оставлять отзывы или задавать вопросы, а также получать помощь от персонала в режиме реального времени;

8) интеграция с другими системами. Возможность подключения к системам управления гостиницей (PMS), CRM и другим инструментам, что

обеспечивает синхронизацию данных и улучшает общую эффективность работы;

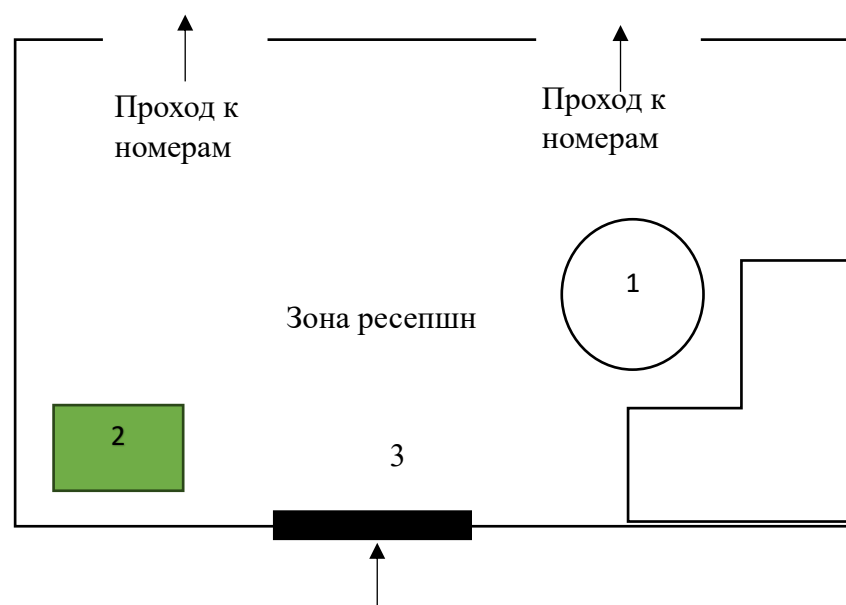


1- Зона регистрации гостя, 2- шкаф для вещей и обуви; 3- комната персонала; 4- информационная панель бронирования и регистрации; 5- вход в хостел

Рисунок 15 – Расположение в филиале на Калинина

Для управления интерактивными панелями регистрации гостей в хостеле можно рассмотреть системы, такие как HMA Eсvі и TL: WebPMS, которые автоматизируют процессы обслуживания и управления. Для внедрения систем интерактивных панелей регистрации гостей в хостеле необходимо определить требования к функционалу, выбрать подходящее программное обеспечение и оборудование, а также обеспечить интеграцию с существующими системами управления. Важно также обучить персонал и протестировать систему перед запуском. Функционал системы HMA Eсvі позволяет гостям самостоятельно регистрироваться и выезжать, минимизируя время ожидания. Интеграция с системами управления бронированиями, что позволяет автоматически обновлять статус номеров. Поддерживаются различные мето-

ды оплаты, включая кредитные карты и электронные кошельки. Гостям предоставляется информация о доступных номерах, их характеристиках и ценах. Помимо этого, есть возможность оставлять отзывы и оценки о пребывании.



1- Зона регистрации гостя, 2- информационная панель бронирования и регистрации; 3- вход в хостел

Рисунок 16 – Расположение в филиале на Зейской

TL: WebPMS позволяет управлять статусом номеров, их занятостью и доступностью в реальном времени. Присутствует генерация отчетов о доходах, заполняемости и других ключевых показателях. Также есть возможность интеграции с системами управления доходами и CRM. Поддержка нескольких языков способствует удобству для международных гостей.

В результате, внедрение таких технологий не только повышает эффективность работы хостела, но и создает более комфортные условия для проживания, что в свою очередь способствует увеличению уровня удовлетворенности клиентов и их лояльности.

2.6.2 Умные колонки с голосовым помощником Алисой

Умные колонки с голосовым помощником Алисой, разработанным компанией Яндекс, становятся все более популярными в России и других странах. Они предлагают множество функций и возможностей, которые делают повседневную жизнь более удобной и эффективной.

Пользователи могут управлять колонкой с помощью голосовых команд, что позволяет выполнять задачи, не прикасаясь к устройству. Алиса понимает естественный язык, что делает взаимодействие с ней простым и доступным. Алиса может отвечать на вопросы, предоставлять новости, погоду, расписания и другую актуальную информацию. Пользователи могут слушать музыку, подкасты и аудиокниги, просто попросив Алису воспроизвести нужный контент. Умные колонки могут управлять другими устройствами в умном доме, такими как освещение, термостаты, камеры и бытовая техника. Это позволяет создавать сценарии и автоматизировать повседневные задачи. Алиса может интегрироваться с системами безопасности, позволяя пользователям контролировать состояние дома и получать уведомления о событиях.

Также, пользователи могут добавлять события в календарь, устанавливать напоминания и управлять списками дел, просто произнося команды. Алиса может помочь создать списки покупок и напоминать о необходимых покупках.

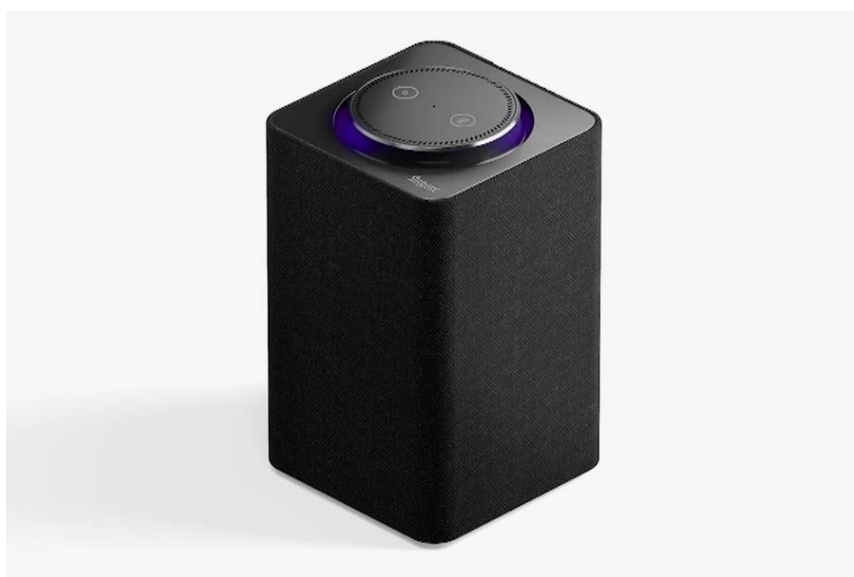


Рисунок 17 – Умная колонка с голосовым помощником Алисой

Умные колонки могут предлагать обучающие игры и викторины, что делает процесс обучения более увлекательным. Алиса может читать книги и рассказывать истории, что полезно для детей и взрослых.

Сервисы Яндекса: Алиса интегрирована с различными сервисами Яндекса, такими как Яндекс.Музыка, Яндекс.Такси и Яндекс.Карты, что расширяет ее функциональность. Поддержка сторонних приложений и сервисов позволяет пользователям получать доступ к дополнительным функциям и услугам. Алиса постоянно обновляется и обучается, что позволяет ей улучшать качество ответов и расширять функциональность. Пользователи могут оставлять отзывы и предложения, что помогает разработчикам улучшать продукт.

Умные колонки с голосовым помощником Алисой предлагают широкий спектр возможностей, которые делают повседневную жизнь более удобной и эффективной. Они могут стать полезным помощником в доме, обеспечивая доступ к информации, развлечениям и управлению умными устройствами. С развитием технологий и улучшением функциональности, такие устройства становятся все более актуальными и востребованными.

Колонки будут расположены в зоне ресепшн на стойке администратора. Гости могут в любой момент узнать всю необходимую информацию о мероприятиях, предлагаемых хостелом, актуальные цены на проживание, а также погоду, адрес нужного им здания в городе и точный маршрут к определенному месту.

2.6.3 Внутренний сайт хостела с доступом по QR-коду

Внутренний сайт хостела с доступом по QR-коду представляет собой удобный и современный цифровой сервис, предназначенный для повышения комфорта и информированности гостей во время их пребывания. Доступ к сайту осуществляется посредством сканирования уникального QR-кода, размещенного на специальных карточках, стендах или в номерах хостела. Это исключает необходимость устанавливать дополнительное программное обес-

печение, так как сайт открывается напрямую в браузере смартфона, облегчая моментальный доступ к необходимой информации.

На сайте гости могут ознакомиться с подробным описанием услуг хостела, включая условия проживания, правила и дополнительные сервисы, такие как прачечная, аренда велосипедов, экскурсии и трансфер. Важной функцией является интерактивный гид по местным достопримечательностям, ресторанам, кафе и культурным мероприятиям, что помогает гостям планировать своё время и максимально эффективно использовать возможности города.

Сайт поддерживает несколько языков, что значительно упрощает пользование для иностранных туристов и расширяет аудиторию хостела. Также предусмотрена возможность оставлять отзывы и предложения, что способствует постоянному улучшению качества обслуживания и учёту пожеланий клиентов.

Для удобства посетителей на сайте интегрированы функции бронирования дополнительных услуг и заказа такси, что делает передвижение гостя по городу более простым и комфортным. Особое внимание уделено навигации и дизайну сайта — он интуитивно понятен и адаптирован под мобильные устройства, обеспечивая комфортный пользовательский опыт.

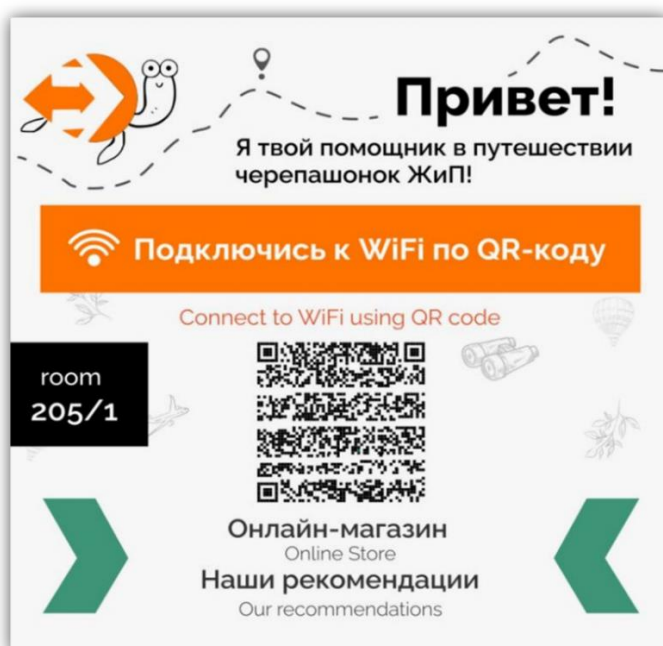


Рисунок 18 – Карточка доступа к внутреннему сайту через QR-код

Карточка представляет собой удобный инструмент для гостей, позволяющий быстро получить доступ к важной информации и услугам. Она содержит QR-код, который можно сканировать с помощью смартфона, чтобы мгновенно перейти на сайт. На этом сайте гости найдут актуальную информацию о предстоящих мероприятиях, таких как концерты, выставки и фестивали, а также смогут ознакомиться с расписанием и деталями.

Кроме того, карточка предоставляет возможность заказать такси, что делает передвижение по городу более удобным. Гостям также доступны рекомендации по достопримечательностям, включая популярные места, которые стоит посетить, и советы по интересным маршрутам.

Для удобства пользователей на сайте размещены ссылки на бронирование билетов в театр и филармонию города, что позволяет легко планировать культурные мероприятия во время пребывания в хостеле. Таким образом, карточка доступа становится незаменимым помощником для гостей, желающих максимально эффективно использовать свое время и насладиться всеми возможностями, которые предлагает город.

ЖИВИ ПУТЕШЕСТВИЙ
ОТЕЛЬ & ХОСТЕЛ

Услуги для вашего комфорта

Мы хотим, чтобы ваше пребывание было беззаботным и приятным. У нас есть бар с закусками, где вы можете купить товары из прайса, бесплатный Wi-Fi, чтобы оставаться на связи, карта города, чтобы легко ориентироваться, доставка еды и новости города.

КАРТА ГОРОДА Бесплатная карта города для удобства ориентации по достопримечательностям.	БЕСПЛАТНЫЙ Wi-Fi Доступ к высокоскоростному интернету на всей территории хостела.
БАННОЕ ПОЛОТЕНЦЕ 100 рублей Большое банное полотенце для похода в душ на весь срок проживания.	ДОСТАВКА ЕДЫ Возможность заказать еду из ближайших кафе и ресторанов прямо в хостел.
ПОЗДНИЙ ВЫЕЗД от 500 до суточной стоимости бронирования Вы можете выехать позже с дополнительной платой.	НОВОСТИ ГОРОДА Актуальные новости и события, происходящие в городе, доступны для гостей.
	ХРАНЕНИЕ БАГАЖА 100 рублей за сумку за один день хранения

Подключитесь к Wi-Fi и приобретите услуги

Рисунок 19 – Страница сайта с предоставляемыми услугами в хостеле

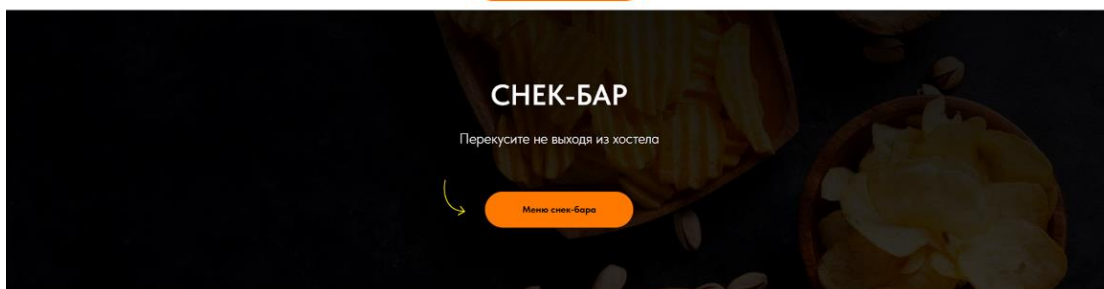


Рисунок 20 – Страница сайта с ссылкой на заказ еды и напитков

10 Лучших мест для посещения вблизи нашего хостела

Вы можете провести свое свободное время гуляя по паркам Благовещенска, посетить культурные здания Амурской столицы, насладиться красотой памятников вблизи хостела



Амурский областной Театр драмы
28.02.2025



Палеонтологический музей
Палеонтологический музей Амурского негосударственного центра ДВО РАН и Благовещенска представляет уникальные находки динозавров, выкопанные скелет динозавра. В экспозиции – окаменелости мелового периода, кости древних рептилий и растений.
24.02.2025



Городской парк
Городской парк культуры и отдыха г. Благовещенска – один из самых популярных мест для отдыха горожан и гостей города. Основанный в 1929 году, парк занимает площадь около 7 гектаров и расположен в центре города.
24.02.2025



Рисунок 21 – Страница сайта с расположением достопримечательностей города

2.7 Экономические расчеты затрат на внедрение инноваций

Для расчета стоимости внедрения *информационных стоек* в хостел, включая стойку бронирования и интеграцию с PMS, следует учитывать следующие расходы: стоимость оборудования (стоек и ПО), ежемесячные тарифы на услуги, затраты на интеграцию и обучение персонала. Также важно предусмотреть расходы на техническую поддержку и обслуживание систем.

1. Стоимость оборудования

Корпус стойки бронирования. Затраты на корпус интерактивной панели обойдется в 74 000 рублей

Программное обеспечение. Лицензия на ПО для автоматизации обойдется в 47 000 руб.

2. Оперативное обеспечение

Ежемесячные тарифы. Около 1 300 до 3 200 рублей в месяц за услуги хостинга и поддержки.

3. Интеграция с PMS

Затраты на интеграцию. Стоимость интеграции с PMS (Bnovo) составляет 24 000 рублей.

4. Техническая поддержка и обслуживание

Рекомендуется закладывать около 10-15% от общей стоимости оборудования и ПО на техническую поддержку и обслуживание, то есть 14 800 рублей.

Суммируя все вышеуказанные расходы, можно получить ориентировочную стоимость внедрения информационных стоек в хостел, которая обойдется в 148 000 рублей в зависимости от выбранных решений и услуг. Для двух хостелов стоимость информационных панелей обойдется примерно в 296 000 рублей.

Стоимость *Яндекс колонки Алисы* составляет 7 799 рублей, для двух филиалов общая сумма затрат 15 598 руб. Для настройки колонки под хостел можно использовать специальные функции, такие как автоматизация ответов на вопросы гостей и управление услугами, что облегчит работу персонала

2.8 Современные аспекты технологической безопасности

Внедрение инновационных технологий в гостиничное предприятие, направленное на повышение качества обслуживания и оптимизацию бизнес-процессов, неразрывно связано с обеспечением безопасности жизнедеятельности (БЖД) как гостей, так и персонала. Новые технологии и процессы, безусловно, приносят множество преимуществ, однако они также могут созда-

вать новые риски и угрозы, требующие тщательного анализа и разработки соответствующих мер предосторожности.

Одним из важнейших аспектов является *пожарная безопасность*. Внедрение новых материалов, оборудования и систем, таких как системы "умный дом" с автоматизированным управлением освещением и климатом, требует строгого соответствия требованиям пожарной безопасности. Необходимо проводить тщательную проверку соответствия новых материалов и оборудования установленным нормам и правилам, а также обеспечивать наличие современных систем пожарной сигнализации и пожаротушения. Важным элементом является обучение персонала правилам использования нового оборудования и действиям в случае возникновения пожара, включая эвакуацию гостей и использование средств пожаротушения. (прил. 4)

Не менее важным является обеспечение *электробезопасности*. Внедрение новых электрических устройств и систем требует строгого соблюдения правил электробезопасности. Необходимо проводить регулярные проверки и техническое обслуживание электрооборудования, а также обеспечивать наличие защитных устройств, предотвращающих поражение электрическим током. Персонал, работающий с электрооборудованием, должен быть обучен правилам безопасной эксплуатации и действиям в случае возникновения аварийных ситуаций.

В эпоху цифровизации особое внимание следует уделять *безопасности данных*. Внедрение систем сбора и обработки данных о гостях, таких как системы распознавания лиц, системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), требует обеспечения защиты персональных данных от несанкционированного доступа и использования. Необходимо соблюдать требования законодательства о защите персональных данных, а также внедрять современные системы защиты информации, такие как шифрование данных и многофакторная аутентификация. Персонал, работающий с персональными данными, должен быть обучен правилам обработки и защиты информации.

При внедрении новых рабочих мест и оборудования необходимо учитывать требования эргономики, чтобы предотвратить травмы и заболевания персонала. Новые рабочие места должны быть спроектированы таким образом, чтобы обеспечить комфортную и безопасную рабочую среду. Необходимо проводить обучение персонала правилам правильной организации рабочего места и использования оборудования.

Перед внедрением любых новых технологий необходимо проводить *оценку рисков*, связанных с их использованием, и разрабатывать меры по их снижению. Оценка рисков должна учитывать все возможные угрозы для безопасности гостей и персонала, а также вероятность их возникновения. На основе результатов оценки рисков разрабатываются планы действий в чрезвычайных ситуациях.

Важным аспектом является обеспечение *доступности* новых технологий и услуг для людей с ограниченными возможностями. Новые технологии должны быть спроектированы таким образом, чтобы они были доступны и удобны для использования всеми гостями, независимо от их физических возможностей.

В заключение, обеспечение безопасности жизнедеятельности является неотъемлемой частью процесса внедрения инновационных технологий в гостиничном предприятии. Только при соблюдении этих условий инновации могут принести максимальную пользу и способствовать развитию гостиничного предприятия.

Вывод по второй части

Вторая часть работы посвящена внедрению инновационных технологий в сеть хостелов «Живи и путешествуй».

В рамках анализа были рассмотрены ключевые инновационные технологии, такие как авторизованная система управления «Вnovo», электронные ключи для номеров «Key-help» и чат-боты Vitrix. Эти инструменты не только упрощают процесс регистрации и управления бронированиями, но и обеспечивают высокий уровень безопасности и удобства для гостей.

Исследование потребителей гостиничных услуг показал, что гости гостиничного предприятия положительно настроены к внедрению инноваций и готовы принимать и использовать новшества. Анализ факторов привлекательности внедрения инновационных технологий помог определить приоритетные направления для внедрения инноваций.

Экономические расчеты затрат на внедрение инноваций продемонстрировали, что первоначальные инвестиции оправдываются за счет увеличения потока клиентов и снижения операционных расходов. Современные аспекты технологической безопасности также играют важную роль, обеспечивая защиту данных клиентов и предотвращая возможные угрозы безопасности жизнедеятельности гостей.

В заключение, внедрение инновационных технологий в сеть хостелов «Живи и путешествуй» является стратегически важным шагом, который не только улучшает качество обслуживания, но и способствует устойчивому развитию бизнеса в условиях растущей конкуренции на рынке гостиничных услуг. Рекомендации по улучшению услуг и повышению эффективности маркетинговой кампании помогут хостелу оставаться на передовой и удовлетворять потребности современных путешественников.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение бакалаврской работы следует отметить, что выбранная тема является актуальной и значимой в контексте современной индустрии гостеприимства. В ходе выполнения была проведена комплексная оценка внедрения инновационных технологий в гостиничном бизнесе, с акцентом на практическом примере сети хостелов «Живи и путешествуй». Исследование началось с теоретических основ, которые позволили глубже понять динамику и тенденции развития гостиничной отрасли в условиях стремительного технологического прогресса.

Цель данной работы – разработка предложений по внедрению инновационных технологий в сеть хостелов «Живи и Путешествуй» - была достигнута посредством решения поставленных задач инновациям и разработаны конкретные предложения по их внедрению.

Первая часть работы охватывает историю развития инноваций, подчеркивая важность бесконтактного обслуживания, систем бронирования (PMS) и управления отношениями с клиентами (CRM). Внедрение чат-ботов и виртуальных помощников, а также оснащение номеров Smart технологиями, де-

монстрируют, как современные решения могут значительно улучшить качество обслуживания и повысить уровень комфорта для гостей.

Во второй части работы были изучены уже существующие инновационные технологии в хостеле «Живи и Путешествуй», проведено исследование потребительского отношения к инновациям в целом. Для анализа факторов, влияющих на привлекательность и значимость внедрения технологий в работе, был использован метод Кано с применением экспертного опроса. После выполненных исследований, на их основе были разработаны рекомендации по внедрению инновационных технологий в хостел.

Результаты бакалаврской работы могут быть полезны для хостела "Живи и Путешествуй" в целях оптимизации бизнес-процессов, повышения уровня удовлетворенности гостей и укрепления позиций на рынке.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 15.5.2025.
- 2 Гостиничный комплекс «Живи и Путешествуй». Город Благовещенск [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://hotelzhip.ru>. – 15.05.2025.
- 3 Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. –15.05.2025. – 247 с.
- 4 И. Ф. Игнатьева /Гостиничное дело: учебное пособие /, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.]; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – Дата обращения: 15.05.2025. – 300 с.
- 5 Н.В. Дмитриева. Гостиничный менеджмент: учебное пособие /Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков /под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 15.05.2025. – 352 с.

6 ГОСТ 7-1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. – Дата обращения: 15.05.2025.

7 ГОСТ Р 50645-94 Издания. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. – Москва: Издательство стандартов, 1994.

8 ГОСТ Р 54603-2011 Общие требования к обслуживающему персоналу. 2011 – 57 с. – 15.05.2025.

9 Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва: Магистр : ИНФРА-М, 2019. – 15.5.2025.

10 Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия: учебное пособие / И. С. Ключевская. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 15.5.2025.

11 Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 15.5.2025.

12 Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – Москва: Юнити-Дана, 2018. – 20 с. – 15.5.2025.

13 Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – Москва: Дашков и К, 2010. – 328 с. – 15.5.2025.

14 Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / И. Ю. Ляпина. – 11-е изд., стер. – Москва: Академия, 2017. – 320 с. – 15.5.2025.

15 Меню подушек [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://menu-podushek.ru/> – 15.04.2025.

16 Мызрова, К. А. Факторы и тенденции развития рынка / К. А. Мызрова, Е. В. Рожкова // Наука и спорт: современные тенденции. – 2015. – № 4. – С. 70–76.

17 Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Санкт-Петербург: Лань, 2023. – 25 с.

18 Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных комплексов: учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 751 с.

19 Оборудование для номеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sportizacia.ru/catalog/?ysclid=mbbz3olw8a658538489> – 15.5.2025.

20 Овчаренко, Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. – Электрон. текстовые данные. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 204 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035>. - ЭБС «IPRbooks». – 15.5.2025.

21 Об утверждении Правил оказания инновационных услуг. Постановление Правительства РФ от 30 января 2023 г. № 129 // Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/> – 16.10.2024.

22 Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Доступ из справочной системы «Гарант» – 15.5.2025.

23 Постановление Правительства РФ N 1853 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. – Москва: Собрание законодательства РФ, 2020. – 15.05.2025.

24 Постановление Правительства РФ N 1860 Об утверждении Положения о классификации гостиниц. – Москва: Собрание законодательства РФ, 2020. – Дата обращения: 15.05.2025.

25 Правила оформления дипломных и курсовых работ (проектов) Стандарт Амурского государственного университета. Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2018. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://amursu.ru/upload/files/podrazdeleniya/library/informatsiyapolzovatelyam/reglamentiruyushchaya-dokumentatsiya/sto-smk-4.2.3.21-018.pdf?ysclid=mb7j2jxogc767337156> – 28.05.2025.

26 Виды технологических процессов. Технологии, обеспечивающие развитие гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studopedia.ru/3_95731_vidi-tehnologicheskikh-protsessov.html. – 15.5.2025.

27 Отель Gorskiy city [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://gorskiycityhotel.ru/?ref=bbbsite&ysclid=mbbz7yajbf900585486> – 03.11.2024.

28 Отель Hilton Garden Inn [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://hilton-krasnoyarsk.ru/?ysclid=mbc0scym8h773621392> – 03.11.2024.

29 Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство: учебное пособие. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 с. — ISBN 978-5-93252-266-0. – 15.5.2025.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анкета гостя

Дамы и господа!

Мы рады приветствовать Вас в хостеле «Живи и путешествуй».

Для лучшей организации Вашего отдыха предлагаем ответить на вопросы нашей анкеты. Искренние ответы помогут сделать Ваш отдых более комфортным и привлекательным с использованием инновационных технологий.

1. Используйте ли вы компьютерные и мобильные технологии для путешествий?

- ☐ Да
- ☐ Нет

2. С какой целью вы используете компьютерные и мобильные технологии?

- ☐ Для навигации и поиска маршрута
- ☐ Для бронирования билетов и отелей
- ☐ Для доступа к информации о местах и достопримечательностях
- ☐ Для связи с друзьями и семьей
- ☐ Для доступа к новостям и информации
- ☐ Для других целей (пожалуйста, укажите) _____

3. Как часто вы используете компьютерные и мобильные технологии?
- ☐ Каждый день
 - ☐ Несколько раз в неделю
 - ☐ Несколько раз в месяц
 - ☐ Несколько раз в год
 - ☐ Не использую
4. Как вы относитесь к использованию инновационных технологий в гостиничном бизнесе? Выберите один вариант ответа
- ☐ Готов(а) принимать новшества первыми, открыт(а) к экспериментам
 - ☐ Быстро принимаю новшества, но предпочитаю дожидаться мнений людей, кто открыты к экспериментам
 - ☐ Принимаю новшества после того, как они стали более распространенными
 - ☐ Делаю выбор в пользу традиционных решений и часто игнорирую новые предложения
5. Насколько вы заинтересованы в использовании новых технологий во время проживания в хостеле?
- ☐ Очень заинтересован
 - ☐ Скорее заинтересован
 - ☐ Скорее не заинтересован
 - ☐ Совсем не заинтересован
6. Ваш пол
- ☐ Мужской
 - ☐ Женский
7. Ваш возраст
- ☐ 18-29 лет
 - ☐ 30-50 лет
 - ☐ Свыше 50 лет
8. С какой целью вы путешествуете?
- ☐ Деловые поездки
 - ☐ Туризм и отдых
 - ☐ Участие в мероприятиях (конференции, выставки, фестивали)
 - ☐ Образование (учеба, курсы, семинары)

- ☐ Спортивные мероприятия
- ☐ Культурные мероприятия (выставки, концерты, театры)
- ☐ Другие (пожалуйста, уточните) _____

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Анкета участника экспертного опроса

Анкета участника экспертного опроса

Фамилия, инициалы эксперта: _____

Место работы, должность: _____

Профессия (направленность работы): _____

Стаж работы в данной области: _____

Уважаемый эксперт!

Ваши ответы будут использоваться в научных целях при выполнении дипломной работы.

Просим Вас проранжировать факторы (табл.1), влияющие на повышение качества обслуживания гостей при внедрении инновационных технологий по значимости от 1 (наиболее важный) до 8 (наименее важный).

Таблица 1 – Факторы, влияющие на повышение качества обслуживания гостей при внедрении инновационных технологий

Наименование фактора	Обозначение	Ранг
1.Оптимизация процессов обслуживания, бесконтактное обслу-	X ₁	

живание		
2.Регулярный анализ отзывов и предложений гостей через автоматизированные системы	X ₂	
3.Обеспечение гостей актуальной и полной информацией о предоставляемых услугах через сайт хостела и информационные панели	X ₃	
4.Создание более комфортной и удобной атмосферы для гостей, увеличение скорости бронирования	X ₄	
5.Возможность адаптировать предложения и услуги под индивидуальные предпочтения и потребности каждого гостя	X ₅	
6.Способность быстро адаптироваться к изменениям в запросах и предпочтениях гостей	X ₆	
7. Обеспечение безопасности гостей и их имущества	X ₇	
8. Постоянное повышение квалификации сотрудников	X ₈	

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Свидетельство о присвоении гостинице категории

СВИДЕТЕЛЬСТВО

от "19" июня 2024 г.

о присвоении гостинице категории действительно до "18" июня 2027 г.

675000, Россия, Амурская область, город Благовещенск,
улица Зейская, дом 148/2

Ученые считают, что в будущем в России будет развиваться не столько традиционная медицина, сколько нетрадиционная. В частности, восточная медицина, которая имеет богатую историю и опыт. Восточная медицина основана на балансе энергии и имеет свои уникальные методы лечения. Восточная медицина имеет много преимуществ перед западной медициной. Восточная медицина имеет много преимуществ перед западной медициной. Восточная медицина имеет много преимуществ перед западной медициной.

телефон: +79145585501, адрес электронной почты: admin@hostelblg.ru,
адрес официального сайта: www.hostelblg.ru

Основание: Решение о присвоении гостинице категории № 233 от 19.06.2024
(реквизиты решения присвоения категории в журнале (подписи))

A.A. Voronina



План эвакуации в хостеле «Живи и Путешествуй» на Калинина

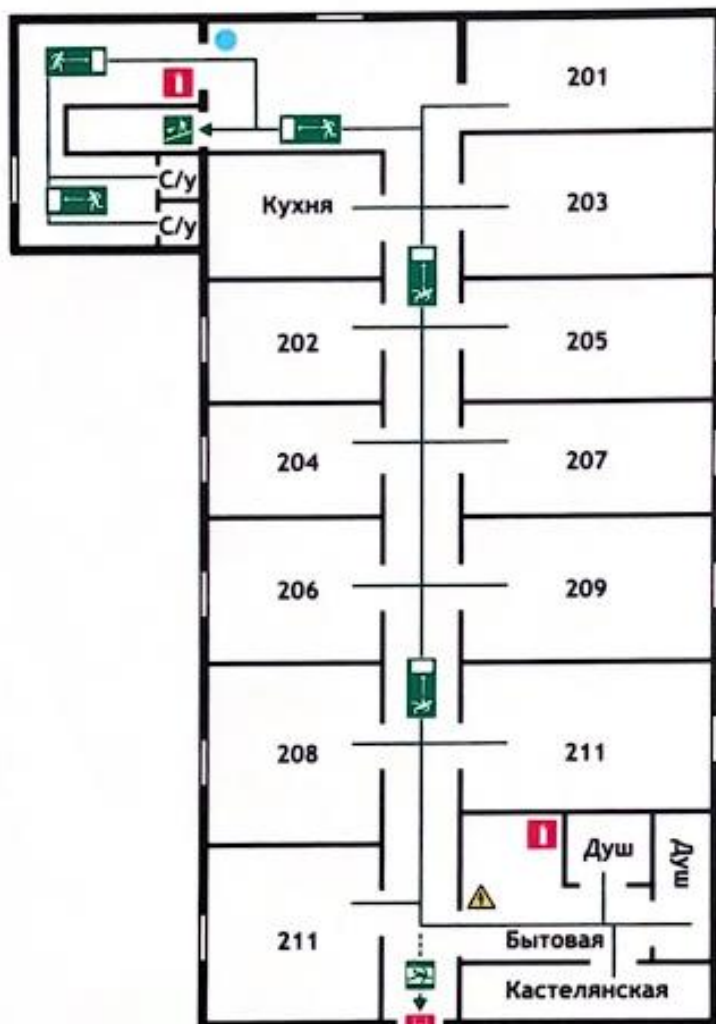


ПРИЛОЖЕНИЕ Д

План эвакуации в хостеле «Живи и Путешествуй» на Зейской



Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д



ДЕЙСТВИЯ ПРИ ПОЖАРЕ

Сохраните спокойствие!

1. СООБЩИТЬ ПО ТЕЛЕФОНУ



С городского 01
С мобильного 101
(Адрес объекта, место возникновения пожара, свои фамилию, нажать кнопку извещателя пожарной ручного)

2. ЭВАКУИРОВАТЬ ЛЮДЕЙ



Ориентироваться по знакам
направления движения
Взять с собой пострадавших

3. ПРИНЯТЬ МЕРЫ ПО ТУШЕНИЮ



Использовать огнетушитель
Обесточить помещение
(при необходимости)

ДЕЙСТВИЯ ПРИ АВАРИИ

Сохраните спокойствие!

1. СООБЩИТЬ ПО ТЕЛЕФОНУ 112



Адрес объекта
Что случилось
Имеется ли пострадавшие
Свою фамилию

2. ЛОКАЛИЗОВАТЬ АВАРИЮ



Предотвратить развитие аварии
Использовать средства защиты
Обозначить место аварии

3. ЭВАКУИРОВАТЬ ЛЮДЕЙ



Оказать помощь пострадавшим
Ориентироваться по знакам
Взять с собой пострадавших

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «БОЯЖ»

[Signature]

Михайлова А.И.

ПОЖАРНАЯ
ЛЕСТНИЦА ВНИЗ



Место размещения
плана эвакуации



Направление движения
к эвакуационному выходу

Путь и основному
эвакуационному выходу

Путь и запасному
эвакуационному выходу



Эвакуационный
выход



Извещатель
пожарный ручной



Огнетушитель



Электропит



Телефон



Аптечка