



Интернет стремительно ворвался в нашу жизнь, изменив ее и усложнив одновременно. Он ускорил разработку и внедрение высокотехнологичного продукта и услуг для гостиничной индустрии.



ВСЕМИРНАЯ ПАУТИНА - БУДУЩЕЕ ГОСТИНИЦ

Янкевич В.С., доктор экономических наук, генеральный директор ОАО "Гостиница "Останкино"

Все изменения, которые могут произойти в ближайшее время в гостиничной индустрии, появятся значительно раньше, чем это предсказывалось экспертами. Технологии, на которых они базируются, уже используются.

В настоящее время с помощью существующих компьютерных систем проходит апробирование "туристской карты", которая благодаря персональному цифровому коду позволит ее обладателю получать посадочный талон на самолет электронным способом за 10 сек. во время регистрации.

Следующим большим шагом, оказывающим влияние на весь мировой бизнес и индустрию гостеприимства, в частности, станет мобильный Интернет. Как прогнозируют эксперты компании Trust International, количество германских потребителей мобильного Интернета к 2003 году превысит обыч-

ных пользователей телефонного доступа. С распространением специальных Интернет-устройств, не зависящих от персональных компьютеров, путешествующие бизнесмены больше не будут ощущать некую "привязанность", чтобы получить доступ во Всемирную паутину.

В этом новшестве кроется вызов всей гостиничной системе, поскольку заставит ее работников искать новые альтернативные источники доходов. Имея мобильное Интернет-устройство для доступа во Всемирную паутину, гость вряд ли будет пользоваться гостиничной аналогичной инфраструктурой. В такой ситуации гостиница со своими локальными сетями станет выполнять роль провайдера и только лишь обеспечивать портал, зарабатывая проценты. Чтобы иметь успех, гостиницы вынуждены будут вступать в стратегическое партнерство со всеми участниками цепочки туристского продукта. В это партнерство могут входить аэропорты, железнодорожная сеть и вокзалы, компании по

аренде автомобилей и другие поставщики туристского продукта. Немецкая железнодорожная компания Deutsche Bahn уже приступила к созданию своей собственной локальной сети Интернет. По новому проекту предполагается оборудовать пассажирские поезда компьютерами с доступом в Интернет, что даст возможность пассажирам пользоваться в пути электронной почтой, отслеживать новости в режиме реального времени или просто развлекаться в сети. Коммуникационная система в пассажирских составах будет связана с серверами на вокзалах, которые обеспечат скоростную передачу сигналов.

Услуги в среде мобильного Интернета будут отличаться от существующих Интернет услуг. Факторы успеха предполагают наличие линии, позволяющей выходить в сеть в реальном времени, широкий охват партнеров провайдеров и реальное глобальное присутствие.

Персонал гостиницы будет вынужден осваивать новые технологии продаж, поскольку мультимедийное содержание менеджмента позволит продавать гостиничные





услуги в реальном времени и именно те номера, которые видит покупатель. Электронная и мобильная коммерция в перспективе приведет к превращению менеджмента из локального в глобальный. Это, в свою очередь, потребует более тщательной подготовки кадров, способного пользоваться такими технологиями. Поэтому в скором будущем при получении профессиональных навыков в любой профессии технологическая компетенция станет стандартной частью образования.

Новые технологии и локальные гостиничные системы позволят в ближайшее время создать взаимосвязанность всех приборов и оборудования номера: кондиционер, замки и их блокировка, минибар, телевизор, телефон, сейф и энергетическая система. Все они будут соединены с центральным гостиничным сервером, а также с ключевыми гостиничными подразделениями, такими как портье, кухня и инженерная служба. Такая схема соединения сможет расширить возможности гостиничного персонала в повышении качества предоставляемых услуг, например, напоминать выезжающим гостям о том, что они оставили на хранение паспорта, билеты или другие свои личные вещи в сейфе. Это также могло бы гарантировать безопасность клиентов гостиницы в случае возникновения пожара. Централизованная блокировка дверей номеров в этом случае снимается, и они одновременно открываются. Таким образом, инструкция по эвакуации людей будет полностью и своевременно выполнена.

Возможно, что для ускорения оформления гостя в гостинице будут введены специальные сканеры, позволяющие быстро идентифицировать клиента, сопоставляя имеющиеся данные с полученными, передавать подтверждающую информацию на монитор в гостевую комнату и быстро выдавать ключи. Аналогичные сканирования пассажиров планируется ввести в аэропортах при пересечении границы. Вероятнее всего, после террористических актов 11 сентября, работы в этом направлении будут еще более энергичными и появятся раньше, чем планировалось прежде, поскольку повышают безопасность на несколько порядков.

Электронные возможности Интернета в скором будущем позволят осуществлять автоматический расчет клиента с гостиницей при помощи перевода гостиничного счета о расходах гостя на его корпоративный счет.

На основе существующей системы услуг WAP для мобильных телефонов станет в будущем возможным осуществлять регистрацию на расстоянии в гостинице или аэропорту до прибытия туда самого пассажира; извещать путешественника - владельца телефона об изменениях в расписании; проводить видеоконференции с коллегами во время полета между бортами разных самолетов.

Американская гостиница Holiday Inn (штат Аризона) уже установила в каждом номере устройство, способное считывать информацию с кредитной карты клиента и осуществлять электронные платежи, сохраняя конфиденциальность информации и защищая ее в Интернете.

В дальнейшем технологии станут сильным "пятым" элементом, воздействующим на потребителей, чтобы удержать их в гостинице.

