

ТЕХНОЛОГИИ И ЛЮДИ В SMART-ОТЕЛЯХ: ЧТО МЫ МОЖЕМ ОЖИДАТЬ ОТ БУДУЩЕГО ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ИМЕЕТ ЛИ ЗНАЧЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ?

Г.М. Дехтярь, В.Д. Архарова

Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при президенте Российской Федерации
(Москва, Россия)

***Аннотация.** Гостиничный бизнес стремительно развивается и не стоит на месте. В связи со всеми новыми разработками и появляющимися тенденциями туристы желают путешествовать и останавливаться в необычных отелях, которые запоминаются своей уникальностью и отличаются от однотипных гостиниц, к которым все привыкли. И одним из самых известных типов отелей нашего времени являются умные отели с новейшими технологиями. В этой статье рассматриваются последние тенденции в гостиничной индустрии с использованием новейшего искусственного интеллекта и анализируется роль эмоционального интеллекта в этих заведениях. Цель данной статьи - рассмотреть все возможные прогнозы будущего развития SMART-технологий в отелях, чтобы определить перспективы использования обновленных гаджетов и сервиса, основанного на эмоциональном интеллекте. Задача исследования – определить роль эмоционального интеллекта в гостиничной индустрии, а также проанализировать его конкурентоспособность наряду с искусственным интеллектом и таким трендом как роботизация в отелях. Полученные данные исследования помогут отельерам сопоставить преимущества и недостатки как эмоционального интеллекта, так и искусственного, что поможет в будущем лучше ориентироваться на внедрения новых технологий в гостиницы.*

***Ключевые слова:** SMART-технологии, SMART-отели, гостеприимство, гостиничный бизнес, инновации, искусственный интеллект, эмоциональный интеллект.*

TECNOLOGIES AND HUMANS IN SMART HOTELS: WHAT CAN WE EXPECT FROM THE FUTURE OF HOSPITALITY AND DOES EMOTIONAL INTELEGENCE COUNT?

G.M. Dekhtyar, V.D. Arkharova

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration
(Moscow, Russia)

***Abstract.** The hotel business is developing rapidly and does not stand still. In connection with all the new developments and emerging trends, tourists desire to travel and stay in unusual hotels that remember for their uniqueness and differ from the same type of hotels at every step. And one of the most renowned types of hotels of our time are smart hotels with the latest technologies. This article examines the latest trends in the hotel industry with the latest artificial intelligence and analyzes the role of emotional intelligence in these establishments. The purpose of this paper is to consider all possible forecasts of the future development of smart technologies in hotels to determine the prospects for the use of updated technologies and emotional intelligence-driven service. The aim of the study is to determine the role of emotional intelligence in the hotel industry, as well as to analyze its competitiveness along with artificial intelligence and such a trend as*

robotics in hotels. The obtained research data will help hoteliers compare the advantages and disadvantages of both emotional intelligence and artificial intelligence, which will help them better navigate the introduction of new technologies in hotels in the future.

Keywords: *Smart technologies, smart hotels, hospitality, hotel business, innovations, artificial intelligence, emotional intelligence.*

Эмоциональный интеллект в гостиничном бизнесе

Эмоциональный интеллект является связующим звеном между персоналом отеля и гостями. Он представляет собой способность удовлетворять потребности гостей, управляя их собственными эмоциями, в частности, распознавать, понимать эмоции других людей и влиять на них. По словам выдающегося психолога Дэниела Гоулмана, именно самосознание является краеугольным камнем EQ, и без него у людей мало шансов продемонстрировать другие способности, такие как эмпатия и адаптивность, которые имеют решающее значение для гостиничного бизнеса [1].

Во-первых, успешное предоставление услуг отелем требует индивидуального подхода к каждому гостю, чтобы проявить заботу и привлечь новых клиентов в будущем. Например, существуют определенные ситуации, в которых только сотрудник способен распознать желание гостя и понять, что ему нужно в определенный момент. Во-вторых, благодаря личному контакту сотрудника с гостем ожидается, что клиент почувствует искренность и внимание со стороны персонала. У него должна быть уверенность в том, что он может положиться на сотрудников в трудную минуту, ни о чем не беспокоясь. Таким образом, эмоциональный интеллект значительно повышает качество обслуживания клиентов, больше удовлетворяет гостей и значительно увеличивает прибыль отелей. Однако в 21 веке, в связи с технологическим прорывом в значительном числе стран, людей начали заменять роботами, тем самым способствуя снижению эмоционального интеллекта за счет внедрения искусственного [2].

Развитие и основные возможности искусственного интеллекта в отелях

Одним из наиболее распространенных и современных применений искусственных интеллекта в сфере гостеприимства являются SMART-отели. Использование новых технологий позволяет отельерам повышать эффективность работы, открывать новые возможности для улучшения качества обслуживания и предоставления новых услуг. Прежде всего, SMART-отель уделяет особое внимание качеству обслуживания гостей. Что касается гостиничного бизнеса, то работа SMART-отелей основана на новейшей системе роботизации. Современные роботы представляют собой машины, которые автоматически выполняют комплексные действия, используя искусственный интеллект (4). Традиционно использование роботов приводит к повышению скорости и экономической эффективности обслуживания гостей. Ссылаясь на примеры использования систем роботизации в умных отелях, исследователи выделяют одну из важнейших функций робота - обслуживание гостей и удовлетворение всех их потребностей. В качестве примера продвинутой системы роботизации SMART-отель «Yotel» предоставляет обслуживание номеров с удобствами для приготовления еды и напитков. Кроме того, отель предоставляет услуги по использованию «робота-носильщика», который предназначен для оказания помощи в доставке багажа в номер гостя [3]. Таким образом, инновации системы роботизации в SMART-отелях значительно упрощают пребывание гостей в отеле и полностью удовлетворяют все их потребности.

Более того, искусственный интеллект является одной из важнейших отличительных черт SMART-отелей. Он используется в гостиничном бизнесе для управления доходами, обслуживания гостей и автоматизации значительного числа операций: от создания бронирований до заказа дополнительных услуг. Гостиничная индустрия активно развивает искусственный интеллект в SMART-отелях, что существенно трансформирует их бизнес [5].

Таким образом, «Хилтон Интернэшнл Отель» создал робота «Конни», который полностью соответствует всем требованиям искусственного интеллекта и прекрасно справляется со своими обязанностями, а именно управляет информацией об отеле для посетителей и имеет возможность помочь гостю с любыми его проблемами [8]. Другим примером искусственного интеллекта является SMART-отель «Radisson Blu», он использует роботов-консьержей для регистрации гостей и ответов на вопросы по электронной почте в формате чат-ботов круглосуточно и без выходных [5]. Следовательно, искусственный интеллект активно развивается и набирает обороты в SMART-отелях, заменяя обычных сотрудников системой роботизации, ускоряя процесс обслуживания гостей и создавая максимально удобные условия.

Кроме того, SMART-отели имеют свою собственную концепцию, которая отличает их от обычных, и она представляет собой «Интернет вещей». Это специальные наборы функций искусственного интеллекта для создания наилучших впечатлений от пребывания [8]. Во-первых, эта система отвечает за безопасность номера, в котором селится гость, поскольку система «Интернета вещей» разработала функцию отслеживания и использования номера с помощью смартфона. Например, американская сеть «The Peninsula Chicago» обеспечивает управление номерами с помощью специального планшета, а к 2017 году Wynn Las Vegas «снабдила» более 4500 номеров цифровыми помощниками, включая голосовой ассистент Amazon Alexa [12]. Во-вторых, гости, находящиеся далеко от отеля, могут настроить SMART-устройства в соответствии со своими потребностями или активировать любую систему нажатием кнопки на телефоне, например, включить желаемую температуру в помещении или активировать систему освещения, которая способствует удобству гостя. Таким образом, тенденции системы «IoT» активно развиваются для дальнейшего совершенствования технологий в индустрии гостеприимства.

С этой точки зрения, сочетая систему «Интернета вещей» и искусственный интеллект, SMART-отели предлагают наилучшие условия для своих посетителей. Таким образом, система IoT основана на персонализации гостей, чтобы постояльцы сами могли управлять ею. Искусственный интеллект основан на компьютерных системах, которые работают в своем собственном режиме и обслуживают гостей. Однако искусственный интеллект дополняет Интернет вещей, помогая ему находить сложные взаимосвязи в огромных объемах данных: систематизирует данные, описывает связи, прогнозирует и последующие действия. В результате система «AIoT» приобретает почти человеческий интеллект и становится полезной для решения широкого круга задач. В целом Интернет вещей и искусственный интеллект открывают мир передовых решений для оптимизации и развития бизнеса различных сфер и уровней [6].

Перспектива использования SMART-технологий в отелях

Спектр SMART-технологий к 2024 году будет широк. Появляются устройства, которые делают проживание в отелях более персонализированным. Например, сеть Starwood одной из первых внедрила электронные ключи через Apple Watch [14]. Сеть также планирует установить в номерах умные зеркала, с помощью которых гости смогут получать мгновенный доступ к погоде, читать новости, а также синхронизировать устройство с телефоном для просмотра уведомлений.

Более того, в 21 веке SMART-технологии позволяют оснащать фитнес-залы в отелях шлемами виртуальной реальности Oculus Rift. Это шлем виртуальной реальности, который надевается на голову зрителя и переносит его в виртуальный мир. Работая на тренажерах в таких шлемах, гость может выбрать любой пешеходный или велосипедный маршрут, и оказаться, например, на берегу моря. Причем скорость в виртуальном мире будет соответствовать скорости тренировки [14].



Рис. 1. Динамика рынка интеллектуального гостиничного бизнеса (прогноз Data Bridge Market Research)

Несмотря на то, что SMART-отели и SMART-технологии в основном остаются лишь идеями для экспериментов в индустрии гостеприимства, прогнозы экспертов относительно этого рынка позитивны. Согласно гистограмме, составленной Data Bridge Market Research (Рисунок 1), ожидается, что рынок интеллектуального гостиничного бизнеса вырастет в среднем на 26,3% в течение прогнозируемого периода с 2022 по 2029 год. В 2021 году он составил 18,11 миллиарда долларов США и, согласно дальнейшим оценкам, к 2029 году достигнет 117,26 миллиарда долларов США. В результате "умные" отели, как и другие атрибуты современных автоматизированных цифровых технологий, через определенное время должны получить более широкое распространение [7].

Преимущества и недостатки внедрения искусственного интеллекта в умных отелях

Феномен SMART-отелей вызывает споры в 21 веке. Деятельность отелей, которые в основном основаны на технологиях, имеет не только преимущества, но и недостатки. Эти аспекты влияют как на доход владельца отеля, так и на впечатление гостя об отдыхе.

Важнейшим преимуществом SMART-отелей является быстрое предоставление услуг клиентам. Если раньше, чтобы заказать что-либо в номер, гость звонил на стойку регистрации, и информация постепенно передавалась в нужный отдел, то нововведения позволяют гостям загрузить нужное приложение и выбрать необходимые опции [10]. Более того, большинство SMART-отелей предоставляют услуги виртуального консьержа. Примером такого отеля является Crowne Plaza Moscow, в котором большое количество номеров недавно было оснащено интеллектуальными колонками «Алиса» с виртуальным голосовым помощником внутри [13]. Невидимый ассистент, который может помочь вызвать такси или забронировать столик в ресторане посреди ночи. Все, что нужно сделать гостю, это сказать: «Привет, Алиса» и озвучить свой запрос. Виртуальный ассистент немедленно выходит в Интернет и выполняет запрос клиента. Эти нововведения обеспечивают гостям круглосуточное обслуживание.

Следующая положительная сторона SMART-отелей - уникальность. В 21 веке сетевые отели можно найти повсюду. Между ними нет разницы, поскольку они представляют один

перечень услуг. Между тем, SMART-отель приносит доход владельцу не только за счет своей функциональности, но и за счет своей редкости на рынке гостиничного бизнеса. В современных условиях повсеместного увлечения цифровизацией SMART-отель – это имиджевое решение, позволяющее отелю выделиться на фоне конкурентов и привлечь внимание потенциальных клиентов [9]. Это подчеркивает тот факт, что использование SMART-технологий в отеле не только улучшает его работу, но и автоматически делает заметным.

Несмотря на все положительные качества, SMART-технологии обладают и рядом негативных аспектов, влияющих на работу отеля. Появление многофункциональных гаджетов на территории современных отелей значительно усложняет пребывание в них старшего поколения. Например, путешественники поколения «бэби-бумеров», родившиеся с 1943 по 1963 год, в силу своего возраста не смогут освоить новые интеллектуальные технологии, внедряемые в отелях, в результате чего доступ ко многим новым услугам для них будет закрыт [11].

Более того, ожидается, что владельцы отеля будут выделять значительную часть своего бюджета на содержание новых гаджетов. Прежде всего, все технологии требуют особого «ухода» и ежемесячных обновлений для безупречной работы системы. Также отелю нужны специалисты, которые знают, как работать с новейшими технологиями, устранять различные сбои в программах и обновлять их. Таким образом, отелям необходимо расширять финансовый отдел и увеличивать расходы на персонал.

В заключение, несмотря на все негативные особенности, стоит отметить, что высококачественные технологии в SMART-отелях делают услуги современных гостиниц подходящими и удобными в использовании. SMART-отели отличаются на рынке своей уникальностью и не похожи друг на друга, что привлекает посетителей своей функциональностью, а использование искусственного интеллекта усиливает ее. Более того, использование эмоционального интеллекта остается жизненно важным, хотя и не оказывает такого существенного влияния на развитие SMART-отелей, как искусственный интеллект.

Список источников

1. Chapponi D., 2021. «Why emotional Intelligence is important in tourism and hospitality». [Электронный ресурс]. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/emotional-intelligence-tourism-hospitality> (дата обращения: 17.04.2023)
2. Greaves R., 2021. «Emotional Intelligence for Hospitality Leaders». [Электронный ресурс]. URL: <https://employers.hosco.com/blog/emotional-intelligence-for-hospitality-leaders> (дата обращения: 17.04.2023)
3. Agency Vquadro, 2021. «Искусственный интеллект для отелей: 9 тенденций, которые вам нужно знать». [Электронный ресурс]. URL: www.librahospitality.com (дата обращения: 17.04.2023)
4. Agency Rightech, 2023. «Artificial Intelligence of Things: как Интернет вещей и искусственный интеллект работают вместе». [Электронный ресурс]. URL: <https://vc.ru> (дата обращения: 17.04.2023)
5. April J.P., 2021. «Smart Hotels: what to expect from the future of hospitality». [Электронный ресурс]. URL: <https://blog.smartvel.com/blog/smart-hotels-what-to-expect-from-the-future-of-hospitality> (дата обращения: 17.04.2023)
6. Barten, M., 2022. «8 Examples of robots being used in the hospitality industry». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.revfine.com/> (дата обращения: 17.04.2023)
7. Agency Vquadro, 2021. «Искусственный интеллект для отелей: 9 тенденций, которые вам нужно знать». [Электронный ресурс]. URL: www.librahospitality.com (дата обращения: 17.04.2023)

8. Agency Rightech, 2023. «Artificial Intelligence of Things: как Интернет вещей и искусственный интеллект работают вместе». [Электронный ресурс]. URL: <https://vc.ru> (дата обращения: 17.04.2023)
9. Jong A., 2022 «Global Smart Hospitality Market - Industry Trends and Forecast to 2029». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.databridgemarketresearch.com/reports/global-smart-hospitality-market> (дата обращения: 17.04.2023)
10. Stewart, D., 2020. «IoT Smart Hotels: Technology In The Hospitality Industry». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.igor-tech.com> (дата обращения: 17.04.2023)
11. Алимпиева Е., 2022 «Умный отель как основа конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг». [Электронный ресурс]. URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/umnyy_otel_kak_osnova_konkurentosposobnosti_na_rynke_gostinichnyh_uslug/ (дата обращения: 17.04.2023)
12. Владимирова А., 2019 «Что такое смарт отель». [Электронный ресурс]. URL: <https://deerpcloud.ru/articles/chto-takoe-smart-otel> (дата обращения: 17.04.2023)
13. Донченко И., 2020. «Бесконтактный чекин: как работают смарт-отели и почему персонал больше не нужен». [Электронный ресурс]. URL: <https://hightech.fm> (дата обращения: 17.04.2023)
14. Сечкин А., 2019. «Там, где встречаются IoT и HoReCa: как рестораны и отели применяют интернет вещей». [Электронный ресурс]. URL: <https://rb.ru> (дата обращения: 17.04.2023)
15. Хабибрахимов А., 2019 «Яндекс» начал продавать свои колонки бизнесу: первыми их установил отель Crowne Plaza Moscow в своих номерах». [Электронный ресурс]. URL: <https://vc.ru/tech/91311-yandeks-nachal-prodavat-svoi-kolonki-biznesu-pervymi-ih-ustanovil-otel-crowne-plaza-moscow-v-svoih-nomerah> (дата обращения: 17.04.2023)
16. Чикалова Е., 2022 «Смарт технологии в отеле: роботы-консьержи, «умные» ковры и зеркала, и другие инновации». [Электронный ресурс]. URL: <http://spamanagement.su/investor/solutions/137-high-tech-hotel> (дата обращения: 17.04.2023)

References

1. Chapponi D., 2021. «Why emotional Intelligence is important in tourism and hospitality». [electronic resource]. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/emotional-intelligence-tourism-hospitality> (date of access: 04/17/2023)
2. Greaves R., 2021. "Emotional Intelligence for Hospitality Leaders". [electronic resource]. URL: <https://employers.hosco.com/blog/emotional-intelligence-for-hospitality-leaders> (date of application: 04/17/2023)
3. Agency Bquadro, 2021. "Artificial intelligence for hotels: 9 trends you need to know." [electronic resource]. URL: www.librahospitality.com (date of application: 04/17/2023)
4. Agency Rightech, 2023. "Artificial Intelligence of Things: How the Internet of Things and artificial Intelligence work together." [electronic resource]. URL: <https://vc.ru> (date of application: 04/17/2023)
5. April J.P., 2021. «Smart Hotels: what to expect from the future of hospitality». [electronic resource]. URL: <https://blog.smartvel.com/blog/smart-hotels-what-to-expect-from-the-future-of-hospitality> (date of access: 04/17/2023)
6. Barten, M., 2022. 8 "Examples of robots being used in the hospitality industry". [electronic resource]. URL: <https://www.revfine.com/> (date of request: 04/17/2023)
7. Agency Bquadro, 2021. "Artificial intelligence for hotels: 9 trends you need to know." [electronic resource]. URL: www.librahospitality.com (date of application: 04/17/2023)
8. Agency Rightech, 2023. "Artificial Intelligence of Things: How the Internet of Things and artificial Intelligence work together." [electronic resource]. URL: <https://vc.ru> (accessed: 04/17/2023)

9. Jong A., 2022 "Global Smart Hospitality Market - Industry Trends and Forecast to 2029". [electronic resource]. URL: <https://www.databridgemarketresearch.com/reports/global-smart-hospitality-market> (accessed: 04/17/2023)
10. Stewart, D., 2020. "IoT Smart Hotels: Technology In The Hospitality Industry". [electronic resource]. URL: <https://www.igor-tech.com> (date of application: 04/17/2023)
11. Alimpieva E., 2022 "Smart hotel as the basis of competitiveness in the market of hotel services". [electronic resource]. URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/umnyy_otel_kak_osnova_konkurentosposobnosti_na_rynke_gostinichnyh_uslug/ (date of reference: 04/17/2023)
12. Vladimirova A., 2019 "What is a smart hotel". [electronic resource]. URL: <https://deepcloud.ru/articles/chto-takoe-smart-otel> (date of application: 04/17/2023)
13. Donchenko I., 2020. "Contactless check-in: how smart hotels work and why staff are no longer needed." [electronic resource]. URL: <https://hightech.fm> (date of application: 04/17/2023)
14. Sechkin A., 2019. "Where IoT and HoReCa meet: How restaurants and hotels apply the Internet of Things." [electronic resource]. URL: <https://rb.ru> (date of application: 04/17/2023)
15. Khabibrakhimov A., 2019 Yandex started selling its speakers to businesses: the Crowne Plaza Moscow Hotel was the first to install them in its rooms." [electronic resource]. URL: <https://vc.ru/tech/91311-yandeks-nachal-prodavat-svoi-kolonki-biznesu-pervymi-ih-ustanovil-otel-crowne-plaza-moscow-v-svoih-nomerah> (date of application: 04/17/2023)
16. Chikalova E., 2022 "Smart technologies in the hotel: concierge robots, smart carpets and mirrors, and other innovations". [electronic resource]. URL: <http://spamanagement.su/investor/solutions/137-high-tech-hotel> (date of application: 04/17/2023)