

ФОРМИРОВАНИЕ PHYGITAL-СРЕДЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА: ОПЫТ МЕЖДУНАРОДНОЙ ГОСТИНИЧНОЙ СЕТИ «HILTON WORLDWIDE»

П. В. Пьяных

Белорусский государственный университет, г. Минск;

palinaparyanykh@gmail.com;

науч. рук. – В. М. Дедок, канд. экон. наук, доц.

В статье рассмотрены вопросы формирования phygital-среды в индустрии гостеприимства. В ходе исследования была рассмотрена сущность понятий «phygital» и «phygital-среда». С целью выявления особенностей формирования phygital-среды в индустрии гостеприимства, был исследован опыт международной гостиничной сети «Hilton WorldWide». На основании проведенного исследования сделано заключение о характере влияния phygital-среды на деятельность гостиничного предприятия.

Ключевые слова: phygital; phygital-среда; физическое пространство; цифровое пространство; интеллектуальные технологии; индустрия гостеприимства; международная гостиничная сеть.

На сегодняшний день технологии являются неотъемлемой частью многих социально-экономических сфер, включая индустрию туризма и гостеприимства. Число онлайн пользователей в период с 2005-2019 гг. возросло в 2,5 раза с 1,6 млрд. до 4,1 млрд. человек (53,6% населения земли) [1]. Наблюдается рост использования интеллектуальных технологий (голосовые помощники, системы «умный дом» и тд.). Так, в 2016 г. 12,5% населения США (15 млн. чел.) использует в своих домах интеллектуальные технологии, а к 2021 г. прогнозируется увеличение данного показателя до 28% [2].

В индустрии туризма и гостеприимства технологии играют также значительную роль. В 2018 г. более 80% туристов используют свои мобильные устройства во время путешествий; в среднем один турист использует 10–12 мобильных приложений для поиска, бронирования и осуществления путешествия; 45% – используют облачные технологии для хранения документов для путешествий [3]; 67% туристов избегают заселения в отель, где услуга Wi-Fi является платной; 63% туристов предпочитают отели с технологическим лобби [4].

Таким образом, постепенная интеграция технологий в физический мир привела к появлению среды «*phygital*» («*physical*» + «*digital*») – сочетание физического и цифрового пространств. Впервые термин «*phygital*» был использован в 2013 г. Крисом Вэйлом, директором маркетингового агентства «Momentum Worldwide» [5]. Создание *phygital*-среды подразумевает взаимодействие физических предметов с цифровыми технологиями. Сегодня наиболее распространенным является рас-

смотрение *phygital*-среды как одного из инструментов маркетинговой коммуникации, применяемый для создания более лояльных отношений между продавцом и потребителем. В контексте маркетинга *phygital* – это «wow-коммуникация», через которую бренд транслирует сообщение, ценности так, чтобы установить яркую эмоциональную связь в подсознании потребителей [6]. Примерами создания *phygital*-среды является Survival Billboard для Xbox, Pokemon Go и др. Идея заключается в вовлечении пользователя в игру, бонусами в которой являются коммерческие предложения. Зачастую используются технологии виртуальной и дополненной реальности.

Примером реализации концепции «*phygital*» в индустрии гостеприимства является «*connected room*» – «управляемый номер», созданный в 2017 г. международной гостиничной сети «Hilton WorldWide» [7]. В «Hilton WorldWide» создание среды «*phygital*» рассматривается как возможность предоставления гостю персонализированного предложения, основанного на его личных предпочтениях, при этом обеспечивая лёгкое управление при помощи мобильного устройства [8].

Центральным элементом управления состоянием номера является мобильное приложение «Hilton Honors» (рисунок). Стоит сказать, что приложение обладает широким функционалом: дает возможность пользователю посмотреть предложения гостиниц в выбранной дестинации, выбрать номер, посмотреть вид из окна, расположение номера в гостинице, произвести удаленную регистрацию или бесконтактный вход в номер.



Рис. Приложение «Hilton Honors»

Примечание – Источник: [9]

Технология «*connected room*» позволяет настраивать температуру воздуха, контролировать освещение, включать/выключать телевизор. Гость также с помощью приложения «Hilton Honors» и благодаря широкому кругу партнеров (Netflix, Showtime, iHeartRadio) может загружать любой контент (телепередачи, музыка, презентации и т.д.) на экран те-

левизор. Преимуществом использования технологии является то, что приложение сохраняет ранее введенные параметры и при следующем пребывании забронированный номер уже будет им соответствовать.

Интеграции всех функций в едином мобильном приложении «*Hilton Honors*» дает преимущество гостинице и гостям, так как в первом случае, упрощает управление гостиницей – контроль необходим только над одним сервером, а во втором, делает пребывание комфортнее – скачав только одно приложение, гость получает возможность выбора и бронирования номера, дистанционной коммуникации с отелем и управления собственным номером.

Создание «*connected room*» является частью концепции «*Hilton WorldWide*» по развитию устойчивого туризма – «*Travel with Purpose*». Использование технологий способствует экономии энергоресурсов, т.к. благодаря датчикам, определяющим нахождение/отсутствие гостя в номере, обеспечивается удаленный контроль за работой электроприборов (включение/выключение в зависимости от состояния номера). Аналогичным образом, система бесконтактного входа обеспечивает экономию на печати карт доступа.

Реализация концепции «*connected room*» возможна с использованием технологии IoT – *Internet of Things* – «Интернет вещей». Технология заключается в наличии встроенных в объекты датчиков, которые по средствам единой сети Интернет подключаются к управляемому девайсу. Примерами девайсов, которые используют технологию IoT, являются Echo Amazon, Google Home. Однако отличительной чертой «*connected room*» является использование собственной разработанной сети.

Результатами функционирования «*connected room*» стало увеличение пользователей приложения «*Hilton Honors*» до 103 млн. чел., произведено 34 млн. удаленных регистраций и 18,7 млн. бесконтактных открытий дверей (2018 г.) [7], на 20% сокращены расходы на энергоресурсы и на 30% снижены выбросов углекислого газа в атмосферу [10]. По данным компании, в 2018 г. создано более 1800 «*connected rooms*» (< 1% всего номерного фонда гостиничной сети), однако гостиничная сеть планирует продолжить внедрять эту технологию в других отелей [2].

Таким образом, создание *phygital*-среды является современным взглядом на процесс оказания услуг и достижения максимальной удовлетворенности гостя от пребывания в гостинице. Интерпретация *phygital*-концепции международной гостиничной сетью «*Hilton WorldWide*» в виде создания «*connected room*» доказывает, что объединение физического и информационного мира может стать удачным решением для индустрии гостеприимства. Кроме создания уникального опыта для гостя, включающего персонализацию предложения, создания более комфорт-

ной атмосферы, обеспечение экономии времени на процессы поиска, бронирования и регистрации, создание *phygital*-среды обеспечивает значительное упрощение процессов менеджмента и мониторинга состояния гостиницы, экономию ресурсов, повышение удовлетворенности и лояльности гостей.

Библиографические ссылки

1. Measuring digital development Facts and figures 2019. URL: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2019.pdf> (дата обращения : 16.04.2020).
2. Smart Homes In The U.S. Becoming More Common, But Still Face Challenges. URL: <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/blog/smart-homes-in-the-u-s-becoming-more-common-but-still-face-challenges> (дата обращения : 16.04.2020).
3. 2018 Global DigitalTraveler Research Challenges. URL: <https://cutt.ly/LyhCBM2> (дата обращения : 16.04.2020).
4. Guest Preferences for Technology Use in Hotels IndustryView | 2015. URL: <https://www.softwareadvice.com/hotel-management/industryview/technology-use-report-2015/> (дата обращения : 16.04.2020)
5. In a phygital world.. URL: <https://awabot.com/en/in-a-phygital-world/> (дата обращения : 16.04.2020)
6. Phygital: мы делаем возможным невозможное. URL: <https://readlivemagazine.ru/online/may-2018/my-delaem-vozmozhnym-nevozmozhnoe> (дата обращения : 16.04.2020).
7. Hilton Announces ‘Connected Room,’ The First Mobile-Centric Hotel Room, To Begin Rollout in 2018. URL: <https://newsroom.hilton.com/corporate/news/hilton-announces-connected-room-the-first-mobilecentric-hotel-room-to-begin-rollout-in-2018> (дата обращения : 16.04.2020).
8. How hoteliers predict the industry will change by 2025. URL: <http://hotelnewsnow.com/Articles/299831/How-hoteliers-predict-the-industry-will-change-by-2025> (дата обращения : 16.04.2020).
9. Hilton Worldwide. Mobile App Design, 2016. URL: <https://www.liudesign.com/hilton> (дата обращения : 16.04.2020).
10. “What gets measured, gets managed”: why EP100 member Hilton is investing in smarter energy use. URL: <https://www.theclimategroup.org/news/what-gets-measured-gets-managed-why-ep100-member-hilton-investing-smarter-energy-use> (дата обращения : 16.04.2020).