

АНАЛИЗ ПРИМЕНЕНИЯ IOT В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

В. С. Крук

*студентка, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
vkruk881@gmail.com*

Научный руководитель: Е. В. Сошникова

*старший преподаватель, Белорусский государственный университет,
г. Минск, Беларусь, soshnikova@bsu.by*

Данная работа анализирует применение технологий Интернета вещей (IOT) в гостиничном бизнесе, акцентируя внимание на их влияние на качество обслуживания, операционную эффективность и экономическую прибыльность отелей. Рассматриваются ключевые направления использования IOT, такие как управление энергопотреблением, персонализированные услуги и автоматизация процессов. Также анализируются современные ИТ-решения для управления «умными» отелями, включая автоматизацию номеров, общественных зон и конференц-залов. В заключение подчеркиваются преимущества и недостатки внедрения этих технологий, что позволяет сделать вывод о необходимости стратегического подхода к их интеграции в гостиничную индустрию.

Ключевые слова: интернет вещей; ит-решения; умные отели; автоматизация; персонализированное обслуживание; гостиничный бизнес

IOT APPLICATION ANALYSIS IN THE FIELD OF HOTEL BUSINESS

V. S. Kruk

student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, vkruk881@gmail.com

Supervisor: E. V. Soshnikova

senior lecturer, Belarusian State University, Minsk, Belarus, soshnikova@bsu.by

This paper analyzes the application of Internet of Things (IOT) technologies in the hotel business, focusing on their impact on the quality of service, operational efficiency and economic profitability of hotels. The key areas of IOT use are considered, such as energy management, personalized services and process automation. Modern IT solutions for managing smart hotels, including automation of rooms, public areas and conference rooms,

are also analyzed. In conclusion, the advantages and disadvantages of the introduction of these technologies are emphasized, which allows us to conclude that a strategic approach is needed to integrate them into the hotel industry.

Keywords: Internet of things; IT solutions; smart hotels; automation; personalized service; hotel business

Интеграция цифровых технологий в гостиничный бизнес значительно улучшает качество обслуживания и операционную эффективность. Применение Интернета вещей (IoT) открывает новые возможности для управления, повышает качество услуг и экономическую эффективность отелей. Основные направления применения IoT включают:

- умное управление зданием: Системы IoT оптимизируют потребление энергии и воды, управляя отоплением и кондиционированием, что снижает затраты и повышает экологичность.

- повышение уровня обслуживания: Гостям предоставляется возможность самостоятельно управлять услугами в номере – от освещения до заказа еды.

- умные номера: Все устройства управляются через панель или мобильное приложение, что улучшает комфорт и снижает энергопотребление.

- персонализированное обслуживание: Системы собирают данные о предпочтениях гостей, автоматически настраивая климат и услуги в номере [1].

Хотя внедрение IoT технологий требует значительных инвестиций, они могут окупиться за счет повышения качества обслуживания и снижения расходов. Тем не менее, существуют риски, включая высокие первоначальные затраты, проблемы с безопасностью и отсутствие стандартов.

По данным Grand View Research, рынок IoT в гостиничном бизнесе вырастет с \$7,57 миллиардов в 2018 году до \$35,6 миллиардов к 2026 году.

Согласно исследованию «Hotel Management», 53 % респондентов уже достигли успехов в улучшении качества обслуживания клиентов и управлении активами, что подчеркивает высокие ожидания от технологий IoT [2].

Использование IoT в гостиницах открывает новые возможности для автоматизации процессов, таких как бронирование и управление энергопотреблением. Современные SMART отели интегрируют множество устройств, включая освещение, кондиционеры и системы безопасности.

Основные решения включают:

- Автоматизация гостиничного номера: Управление освещением, климатом и энергопотреблением с помощью систем, таких как ABB i-bus® KNX.

- Автоматизация общественных зон: Видеонаблюдение, IP- домофония и биометрические системы контроля доступа для повышения безопасности.

- Интерактивные решения: Киоски и мобильные приложения, которые упрощают регистрацию и управление услугами.

Примеры компаний, разрабатывающих такие технологии, включают Intelvision и HDL. Их решения помогают отелям экономить до 40 % энергоресурсов и улучшать взаимодействие с клиентами. [3]

Таким образом современные ИТ-решения для управления SMART отелями обеспечивают значительные преимущества в улучшении обслуживания и безопасности, но требуют внимательного подхода к внедрению. Применение IoT технологий позволяет повысить комфорт и экономическую эффективность, однако также сопряжено с высокими первоначальными затратами и проблемами с безопасностью.

Библиографические ссылки

1. Digitalizing business models in hospitality ecosystems: toward data-driven innovation [Electronic resource] : сайт. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJIM-09-2022-0540/full/html> (date of access: 27.09.2024).

2. Grand view research [Electronic resource] : сайт. URL: <https://www.grandviewresearch.com> (date of access: 27.09.2024).

3. Система автоматизации гостиницы (Smart Hotel) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.intelvision.ru/services/smarthotel> (дата обращения: 27.09.2024).