Концептуальное проектирование гостиниц на основе использования инновационных технологий (на примере решения экологических задач «умных» отелей)

Conceptual design of hotels based on the use of innovative technologies (on the example of solving environmental problems of "smart" hotels)

Зайцева Н.А.

N.Zaitseva

В статье обобщены научно-теоретические подходы к исследованию сущности понятий «концепция», «концептуальный проект», «концептуальное планирование», «проектирование гостиничного предприятия». Обоснована взаимосвязь концепции и миссии предприятия индустрии гостеприимства, описана последовательность действий по разработке концепции гостиничного предприятия. Приведены примеры концепций, используемых гостиничной сетью Хаятт. Описаны основные направления и особенности использования технологии концептуального проектирования при внедрении инновационных технологий на примере решения экологических задач «умных» отелей.

The article summarizes the scientific and theoretical approaches to the study of the essence of the concepts of "concept", "conceptual project", "conceptual planning", "design of a hotel enterprise". The relationship between the concept and mission of an enterprise in the hospitality industry has been substantiated, and the sequence of actions for developing the concept of a hotel enterprise has been described. Examples of concepts used by the Hyatt hotel chain are given. The main directions and features of the use of conceptual design technology in the implementation of innovative technologies are described by the example of solving environmental problems of "smart" hotels.

Ключевые слова: проектирование гостиниц, концепция, планирование, инновационные технологии, «умный» отель, экологическое развитие, безопасность

Key words: hotel design, concept, planning, innovative technologies, "smart" hotel, environmental development, safety

Научно-теоретические подходы к исследованию сущности концептуального планирования и проектирования.

Концепция (от лат. conception – понимание, система) – определенный способ понимания, трактовки каких-либо явлений, основная точка зрения, руководящая идея для их освещения; ведущий замысел, конструктивный принцип различных видов деятельности [11, с. 1093].

Понятие «концепция предприятия», с одной стороны, рассматривается разными учеными примерно одинаково, как основа его позиционирования на рынке, а с другой стороны, в описании сущности концепции предприятия, как научного понятия, появляются отличия при конкретизации составляющих (сущностных характеристик) этой дефиниции.

Мосесов С.К. выделяет три составляющие концепции предприятия [9, с. 40]:

- составляющая - экосистема;
- составляющая - технологии;
- составляющая - социально-экономические условия жизнедеятельности.

Действительно, прежде всего при разработке концепции любого предприятия анализируются составляющие, связанные с особенностями местности, региона или отдельного города, в котором планируется расположить или построить предприятие. Особенно это важно для предприятий индустрии гостеприимства, так как особенности экосистемы региона будут предопределять прежде всего целевую аудиторию гостиницы или иного средства размещения.

Вторая группа составляющих концепции предприятия связана с тем, какие именно технологии будут использованы при проектировании и строительстве предприятия. Совершенно очевидно, что в современных

условиях в основе таких технологий лежат инновационные решения и автоматизация всех процессов.

Социально-экономические условия, в которых будет функционировать предприятие, определяют ассортиментную, ценовую стратегию предприятия, а также методы продвижения его продукции и услуг.

Как видно из выше представленного материала, при разработке концепции предприятия большое значение уделяется анализу факторов, которые оказывают влияние на деятельность предприятия. Но так как на деятельность предприятия влияет множество разнообразных факторов, то важно определить границы исследования, определив системные принципы и методы анализа этих факторов. Таким образом, используя подход, описанный А.И. Закинчак [6, с. 17], последовательность действий по разработке концепции предприятия, можно представить в виде следующей схемы (рис. 1.)

Взаимосвязь концепции и миссии предприятия индустрии гостеприимства.

При разработке концепции любого предприятия большое значение имеет понимание собственниками бизнеса основных целей создания предприятия. В менеджменте под сформулированным утверждением относительно того, для чего (по какой причине) существует организация, или что является главной целью его создания понимается миссия предприятия. Миссия (англ. mission) - одно из основополагающих понятий стратегического управления. утверждение, раскрывающее смысл существования организации, в котором проявляется отличие данной организации от ей подобных [13, с. 314].

Концепция предприятия строится на его миссии и раскрывает основную идею предприятия, описывает составляющие его деятельности, отражает позиционирование предприятия. Концепция позволяет скоординировать работу всех участников процесса создания и функционирования предприятия

– от проектировщиков до дизайнеров, поставщиков оборудования и до всех элементов системы менеджмента предприятия.

Как представлено на рис. 1, на основе общей концепции предприятия разрабатывается концепт-проект нового предприятия. Применительно к предприятиям индустрии гостеприимства можно сказать, что концепция проекта предприятия – это общая идея проекта, которая объединяет образ зданий, архитектурный стиль, общий подход к планированию жилых помещений и помещений общего пользования, учитывающий цели маркетинговой политики отеля, его позиционирования и продвижения гостиничных услуг.

Проектирование гостиничного предприятия представляет собой процесс разработки архитектурно-художественных, архитектурно-композиционных и дизайнерских решений по использованию помещений, целью которого является выбор оптимальной альтернативы проектирования и развития объекта управления в соответствии с его концепцией.

В свою очередь под концептуальным планированием помещений гостиничного предприятия следует понимать процесс проектирования жилого, служебного пространства, а также помещений общего пользования в соответствии с общей концепцией предприятия, направленный на максимальное удовлетворение потребностей и ожиданий гостей в гостиничных услугах.

Рис. 1. Последовательность действий по разработке концепции предприятия

Концептуальный проект – это задание на проектирование, в которое входит утвержденное технологическое решение, согласованное с заказчиком и проектировщиком. В процессе рассмотрения этого проекта заказчиком и проектировщиком могут возникнуть спорные моменты, которые на данном этапе (планирования) должны быть решены и устранены. Концептуальный проект также включает в себя определение объема проектных работ, ресурсов для реализации проекта и других важнейших характеристик проекта. Кроме того, концепт проекта должен содержать информацию, необходимую для оценки рациональности использования площади (земельного участка или

площади объекта недвижимости), позволять увидеть, как будет выглядеть готовый объект, какие технические и технологические решения будут применены при его строительстве, в какой последовательности и в какие сроки будет построен объект.

К особенностям концептуального планирования относят:

- единую тематику и стиль оформления всех помещений гостиницы;
- единое стилистически-цветовое решение всех помещений гостиницы;
- единые принципы архитектурно-пространственной структуры всех помещений гостиницы (жилых, служебных, общего пользования);
- учет потребностей и ожиданий целевой аудитории гостиницы.

Самыми распространенными гостиничными концепциями являются следующие:

- транзит – тип гостиниц, который предполагает кратковременное проживание гостей (обычно - «на ночь»), чаще располагаемый рядом с аэропортами, вокзалами, вдоль крупных транспортных магистралей;
- бизнес – это тип гостиниц, основной целевой аудиторией которого являются бизнес-туристы, поэтому обязательными структурными подразделениями таких отелей является наличие бизнес-центра, помещений для деловых встреч, конференций, совещаний;
- отдых– это тип гостиниц, основной целевой аудиторией которого являются туристы, приехавшие с целью отдыха.

Рассмотрим эти концепции на примере гостиниц Хаятт, появление которых связано с приобретение Джеем Притцкером в 1957 году мотеля Hyatt House рядом с международным аэропортом Лос-Анджелеса. В настоящее время это уже огромная международная гостиничная сеть, включающая в себя двенадцать брендов (по данным на конец 2016 года).

Так как выше было указано, что концепция отеля неразрывно связана и подчинена миссии, то рассмотрим, как это отражено на главной странице сайта этой гостиничной сети, в разделе «О Хаятт» (рис. 2.)

Рис. 2. Скриншот главной страницы сети отелей Хаятт *(фото с сайта https://www.hyatt.com/[10])*

Как видно из данного скриншота, ключевыми понятиями, используемыми при описании миссии отелей Хаятт указана забота о людях («забота лежит в основе нашего бизнеса»), причем не только о гостях («каждый день мы заботимся о наших гостях»), но и о сотрудниках («рабочее место, где коллеги становятся друзьями»).

Рассмотрим несколько концепций отелей Хаятт:

1. Гранд Хаятт. Самые большие отели Хаятт Интернэшнл, расположенные в крупнейших городах, сочетающие в себе новомодные технологии и старомодное гостеприимство и удовлетворяющие всем требованиям искушенных посетителей. (Зачем довольствоваться просто хорошим, когда можно выбрать по-настоящему великолепное). превосходный

уровень обслуживания на фоне впечатляющей архитектуры наших зданий, изысканной кухни, роскошных СПА-центров и продуманных пространств для мероприятий.

Рис. 3. Grand Hyatt Berlin *(фото с сайта https://www.hyatt.com/[10])*

2. Хаятт Ридженси. Классические, современные и роскошные отели Хаятт Интернэшнл, отвечающие требованиям делового человека. Расположены в крупных и средних деловых центрах мира.

Рис. 4. Хаятт Ридженси Сочи *(фото с сайта https://www.hyatt.com/[10])*

3. Парк Хаятт. По-домашнему уютные отели Хаятт, соответствующие высочайшим стандартам требовательных туристов, нуждающихся в персональном внимании, профессиональном облуживании и комфортной обстановке

Рис. 5. Арарат Парк Хаятт Москва *(фото с сайта https://www.hyatt.com[10]/)*

4. Хаятт Резорт. Это отели, расположенные на курортах и предназначенные для гостей в отпуске, спроектированы как туристические комплексы, то есть гостям не нужно искать развлечений или активного отдыха - где-то в другом месте. Такие отели обычно удачно вписываются в окружающий живописный природный ландшафт

Рис. 6 Хаят Ридженси Шарм-Эль-Шейх Резорт *(фото с сайта https://www.tripadvisor.ru/)*

Используя такие разные концепции для каждого бренда гостиничной сети, компания остается верна главному принципу – забота о гостях на основе высокого уровня качества и персонального сервиса.

Использование технологии концептуального проектирования при внедрении инновационных технологий (на примере решения экологических задач «умных» отелей).

Митерева С.М. в своем диссертационном исследовании при внедрении инноваций и расчете их стоимостной оценки предлагает использовать

методологию концептуального проектирования [с. 10]. В отличие от других методов стоимостной оценки (оценка стоимости и по аналогии, на основе бухгалтерской отчетности, функционального анализа, PERT-анализа, CPM и других) методология концептуального проектирования основывается на применении функциональных, структурных и коммуникационных спецификаций на этапе концептуального проектирования [8, с.11].

В исследовании Фурманкова А.Н. особое внимание в системе концептуального проектирования социально-экономических систем (СЭС) уделяется понятию надежности этих систем, которое автор понимает как «репродуктивное свойство СЭС, обеспечивающее соответствие ее реального (фактического) функционирования нормативному или соответствие между существованием и должествованием» [12, с. 13], что применительно к гостиничным предприятиям можно представить в виде следующей схемы (рис. 7).

Рис. 7. Составляющие надежности функционирования гостиничного предприятия

Как видно из схемы на рис. 7, при общих требованиях к деятельности гостиничных предприятий, именно миссия и концепция предприятие, цели его развития определяют конкретные действия по разработке концептуального проекта гостиничного предприятия и то, какие технологии будут использованы при строительстве и функционировании такого предприятия.

Так, получающая в настоящее время все большее распространение концепция устойчивого развития на основе системы экологических норм и ценностей нашла реализацию в международных и российских нормативно-правовых актах. В частности, в нашей стране принят ряд документов, определяющих основы государственной политики в области экологического развития и безопасности [1,2], которые были использованы при разработке региональных нормативных актов в области экологической политики [3].

С другой стороны, далеко не все предприятия уделяют достаточного внимания вопросам экологической безопасности, так как это не соответствует общей миссии и стратегическим целям развития.

Обращаясь к опыту вышеуказанной гостиничной корпорации Хаятт, которая на своем сайте в разделах «Благополучие» и «Корпоративная ответственность» пишет: «Благополучие — это высшая реализация нашей цели - мы заботимся о людях, чтобы они могли быть лучшими. Наша корпоративная ответственность поддерживает миссию Целей устойчивого развития Организации Объединенных Наций. Мы также внесли свой вклад в постановку целей индустрии гостеприимства под руководством ITP, которая поможет продвинуть нашу отрасль вперед в области выбросов углерода и воды. Многие наши курорты спроектированы с соблюдением строжайших стандартов Earth Check, ведущей мировой консультативной группы по оценке экологичности деятельности».

Подтверждаю эти утверждения, Хаятт ежегодно публикует отчет «Корпоративная ответственность в Hyatt» [7], в котором отражаются

достигнутые результаты и цели стратегического развития в области экологического развития корпорации. Так в 2014 году были установлены следующие стратегические цели развития:

- сокращение выбросов парниковых газов и воды интенсивности использования;
- утилизация и переработка отходов;
- выбор более экологичных альтернатив продукции;
- сотрудничество с разработчиками отелей для проектирования, строительства и реконструкции отелей на основе минимального воздействия на окружающую среду;
- внедрение новаторских технологий, помогающих решать сложные экологические проблемы.

Среди целей экологического развития Хаятт на ближайшую перспективу:

- сокращение выбросов парниковых газов (ПГ) на квадратный метр и воду на одного гостя в сутки на 25% в каждом регионе на конец 2020 года по сравнению с 2006 годом, а в районах с дефицитом воды сокращение потребления воды на одного гостя в сутки на 30% за тот же период;

- обеспечение к концу 2020 года сорокапроцентного уровня утилизации отходов кв каждом отеле.

Есть и примеры отелей, который уже сейчас достигли вышеуказанных целей: в отелях под брендом Alila в Индонезии, уже сейчас вышли на нулевой уровень отходов, 28 отелей сети вырабатывают часть своей энергии за счет локальная система возобновляемой энергии, включая солнечную. Например, Grand Hyatt Jakarta стал первым отелем в Индонезии, в котором установлены солнечные батареи, что также получило признание от правительства этой страны за систему экологического менеджмента.

Рис. 8. Отель Grand Hyatt Jakarta

Уникальной особенностью всех отелей Alila, как указано на сайте Хаятт, «является сочетание инновационного дизайна и дизайнерской роскоши в уникальных местах. Их отличает непревзойденный уровень персонализированного обслуживания, уединенные пространства и индивидуально организованные туры. Alila означает на санскрите «сюрприз». Это очень точно описывает необычный характер отелей и впечатления наших гостей от пребывания в них».

Помимо целей экологического развития внедрение инноваций еще на этапе концептуального проектирования гостиниц и иных средств размещения направлено на:

- повышения уровня безопасности гостей и сотрудников (например, за счет использования современных систем контроля доступа к номерному фонду, обеспечение номерного фонда современными системами пожаротушения и др.);
- оснащения номерного фонда всеми видами связи (эфирное, спутниковое и цифровое телевидение) (в качестве примера можно привести наличие структурированной кабельной подсистемы, кабельной панели для настройки источников освещения, музыкального сопровождения и даже ароматов);

Среди других примеров внедрения «необычных» инновационных решений можно привести такие примеры:

- оснащение номерного фонда ультрасовременным оборудованием, способным привлечь внимание потенциальных постояльцев, например, установка в номере зеркального телевизора «Mirror-TV Media», выполняющего в том числе роль зеркала или установка в номерах высокотехнологичных кроватей, помимо основной функции сна – обладающих дополнительным набором инновационных возможностей (аудиосистема с возможностью подключения личного MP3-плеера, интерактивная подсветка));
- использование виртуальных технологий, например, так полюбившегося в Европе виртуального боулинга с набором ароматизированных шаров, интерактивного бильярдного центра, оборудованного системой сенсоров и датчиков движения.

Получившая широкое распространение концепция «умный отель», по мнению Andrea Pfleger, представляет собой создание отеля, построенного на интеллектуальных решениях и технологиях, которые ведут к воплощению минимум двух из трех параметров «умного отеля»: «умная энергия», «умное здание», «умная мобильность» [14].

Можно рассматривать эту концепцию и более широко, например, так как Водянников, В.Т., считающий, что «умный отель» — это эффективная технология управления гостиничным хозяйством, способная решать проблемы практически всех сфер деятельности гостиничного бизнеса за счет комплекса внедренных инноваций [4, с. 121].

По мнению Гнедовского М.В. современный «умный отель» представляет собой не просто набор автоматизированных систем управления технологическими процессами, переполненный всевозможными датчиками и измерительными системами, но и отдельное «новое» социальное пространство, не требующее от гостя вдумчивости и напряжение, а являющееся само собой разумеющимся витком роста качества его времяпрепровождения в гостинице [5, с. 19].

В качестве примера «умного» отеля можно рассмотреть отель «KViHotel» в Венгрии, построившего свою концепцию на использовании качественного интерактивного сервиса с опорой на приложение «TMRW Hotels, позволяющего автоматизировать многие процессы обслуживания, начиная от бронирования номера и заселения в отель, заканчивая заказом еды в номер или различных сервисов культурно-досугового и другого характера (уборка в номере, вызов такси или трансферта к воротам отеля). В результате внедрения такой технологии практически полностью отпадает необходимость в заполнении каких-либо форм гостиничных бланков, минимизируется время общения с персоналом отеля (например, общение с консьержем, менеджерами из службы клиентской поддержки носит виртуальный характер и доступно в круглосуточном режиме (с ними можно связаться, воспользовавшись популярными мессенджерами – «WhatsApp» и «Skype»), решения каких-либо запросов гостя и т.п.

Обобщая лучшие практики внедрения концепции «умный дом» позволяет сформулировать следующие преимущества этой концепции:

- повышение общего уровня энергоэффективности отеля за счет экономии материальных средств на оплате воды, электроэнергии и отопления;
- повышение уровня безопасности гостей и сотрудников отеля;
- повышение уровня комфорта пребывания потребителей в гостинице;
- экономия материальных средств отеля на содержание персонала и затрат других ресурсов.

Заключение

В заключении данного исследования следует еще раз подчеркнуть важность использования в процессе концептуального проектирования гостиниц с одной стороны, всесторонней информации о факторах, оказывающих влияние на деятельность предприятия, а с другой стороны, согласования этой информации с ценностными и целевыми установками

собственников, как независимого отеля, так и гостиничной сети. Так как именно понимание собственниками бизнеса миссии создания и функционирования гостиничного предприятия лежит в основе формирования как концепт-проекта отеля, так и принципов, используемых в оперативном управлении уже введенным в эксплуатацию отелем.

Литература

1. Основы государственной политики в области экологического развития Российской Федерации на период до 2030 года (утв. Президентом РФ 30 апреля 2012 г.) [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129117/

2. Указ Президента Российской Федерации от 19 апреля 2017 г. «О Стратегии экологической безопасности Российской Федерации на период до 2025 года» [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215668/

3. Постановление правительства Москвы «Об основных положениях новой экологической политики города Москвы на период до 2030 года» [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=MLAW&n=174673#05509566792215934

4. Водянников, В.Т. Организационно-экономические основы гостиничного производства / В.Т. Водянников. - М.: ТРИАДА, 2017. - 331 с.

5. Гнедовский, М.В. Творческие индустрии: стратегия инновационного развития // Технологии. - 2018. - №5. - С. 18 - 20.

6. Закинчак А.И. Концептуальное проектирование управления социально-экономическим развитием региона: методические аспекты. Автореф. дисс на соиск. уч. степ. к.э.н., Иваново. 2008, 20 с.

7. Корпоративная ответственность в Hyatt. Hyatt Environmental Sustainability Highlights 2019/2020 https://about.hyatt.com/en/hyatt-thrive/reporting.html

8. Митерева С.М. Управление жизненным циклом наукоемкой продукции виртуального предприятия. Автореф. дисс на соиск. уч. степ. к.э.н., М. 2003, 30 с.

9. Мосесов С.К. Концептуальное проектирование комплексов устойчивого развития жизнедеятельности территорий. Автореф. дисс на соиск. уч. степ. д.т.н., М. 1998, 49с.

10. Официальный сат Хаятт. https://about.hyatt.com/en/hyatthistory.html

11. Советский энциклопедический словарь. – М. : «Советская Энциклопедия», 1981. – 1600 с.

12. Фурманков А.Н. Теория и методология управления надежностью социально-экономических систем на этапе их проектирования. Автореф. дисс на соиск. уч. степ. д.э.н., С-Пб. 2005, 35 с.

13. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Зайцева Н.А., Королев Н.В. Менеджмент туризма М. Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с.

14. Pfleger A. How to build a business from zero to five stars. Australia, 2018. - 334 p.