

## **СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ В ОТЕЛЬНОМ БИЗНЕСЕ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ В КОНТЕКСТЕ МИРОВОГО ГОСТИНИЧНОГО РЫНКА**

В современном обществе туризм становится все более благоприятной средой, в которой общество с нарастающей интенсивностью и масштабностью потребляет, использует в целях своего развития все накопленные человеком культурно-исторические ценности и рекреационные ресурсы.

Три наиболее важных аспекта, которые донесены до современных трендов отельного бизнеса и совмещают наиболее важные ценности человечества, — цифровизация, оздоровление, экологичность.

Так, среди примеров цифровизации можно отметить искусственный интеллект, который настраивает освещение и температуру, а также включает клиенту его любимые телепередачи и угощает напитками. В отелях могут быть установлены устройства, которые производят отслеживание местоположения смартфонов клиентов, чтобы исследовать привычки клиентов и удовлетворять их нужды в момент их появления с помощью выработки и подачи соответствующих команд обслуживающему персоналу.

Сеть отелей Marriott на протяжении 4 лет использует голосовой помощник Alexa for Hospitality. Для реализации деятельности голосового помощника использованы умные колонки Echo, которые находятся в каждом номере. Голосовой помощник позволяет клиенту получать всю необходимую информацию об отеле, заказывать услуги из номера, узнавать информацию о различных объектах (например, фитнес-центрах, бассейнах возле отеля), а также связываться с консьержем или ресепшеном. Голосовой помощник можно настроить для контроля умной техники: регулировки температуры воздуха, освещения, поднятия и опускания жалюзи, воспроизведения музыки и управления ТВ.

Технология умных гостиниц постепенно набирает популярность и в Беларуси. В 2017 г. в санатории «Березка» (г. Солигорск) была проведена реконструкция с использованием современных технологий автоматизации. Доступ к номерам осуществляется с помощью электронных ключей, внутри установлены умные панели управления, позволяющие регулировать освещение, кондиционирование, переводить номер в «режим уборки» или «не беспокоить».

Двухкомнатный номер для людей с ограниченными возможностями оборудован опорными поручнями и кнопками вызова персонала по всей площади помещения, что позволяет гостю и сопровождающему его чувствовать себя комфортно и уютно. После реконструкции значительно возросла популярность санатория, о чем свидетельствуют его 100 %-ная загруженность и очереди на посещение.

Главное предложение в сфере экологичности — подсознательно влиять на мировоззрение людей. Например, создать отдельный конференц-зал с выставкой экспонатов, изготовленных из переработанного пластика (футболки), которые призывают задуматься о сохранности природы. Иной элемент экологичности — оснащение фитнес-залов тренажерами, через которые вырабатывается энергия.

Среди популярных пакетов услуг на оздоровление можно отметить: массаж в номере, занятия зумбой, обертывания, специальные виды веганских и вегетарианских блюд, средства по уходу за лицом и телом.

Raffles Hotels & Resorts (мировая сеть отелей Accor) предлагает улучшение эмоционального самочувствия гостей. Бренд использует принципы фэншуй и биофилии. Меню созданы так, чтобы улучшить сон, помочь преодолеть джет-лаг и нормализовать пищеварение, а вечерние ритуалы включают ароматерапию и роскошные маски для сна.

В Беларуси сфера умного дома и использования экологичных новаций только начинает свое развитие. Решение использовать умные технологии сегодня — незаменимый способ стать новатором в своей отрасли и повысить престиж отеля.