

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(РГГУ)**

**ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК**

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**Новикова Дарья Дмитриевна**

**ОСОБЕННОСТИ ПРОЦЕССА БРОНИРОВАНИЯ АПАРТАМЕНТОВ  
ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО  
ЗАСЕЛЕНИЯ**

Выпускная квалификационная работа студентки 4-го курса

Очной формы обучения

Направление 43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность «Гостиничная деятельность»

**Допущена к защите на ГЭК**

Заведующий кафедрой  
Общественных связей, туризма и  
гостеприимства

\_\_\_\_\_ Логунов А.П.

« » \_\_\_\_\_ 2023 г.

Научный руководитель

канд. пед. наук, доцент

\_\_\_\_\_ Ключевская И.С.

« » \_\_\_\_\_ 2023 г.

Москва 2023

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ЗАСЕЛЕНИЯ.....	7
1.1.Электронная дистрибуция в гостиничной индустрии.....	7
1.2.Апартамент-отели: виды, особенности проживания.....	17
1.3.Системы бесконтактного заселения в апартамент-отели за рубежом и в России .....	22
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ БЕСКОНТАКТНОГО ЗАСЕЛЕНИЯ В ПРОЦЕСС БРОНИРОВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ АПАРТ- ОТЕЛЯ «NORKE КАЗАНСКИЙ» .....	28
2.1.Общая характеристика апартамент-отеля «Norke Казанский» .....	28
2.2.Анализ работы системы бесконтактного заселения «RoomSharing by Norke».....	39
2.3.Сравнение системы бесконтактного заселения «RoomSharing by Norke» с системой, применяемой в апартамент-отеле «Areiron Space» .....	46
ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ БЕСКОНТАКТНОГО ЗАСЕЛЕНИЯ ДЛЯ АПАРТ-ОТЕЛЯ «NORKE КАЗАНСКИЙ».....	52
3.1.Рекомендации по внедрению системы бесконтактного заселения для автоматизации процесса бронирования апартаментов в отель «Norke Казанский».....	52
3.2.Оценка эффективности предложенных рекомендаций .....	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	61
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	63
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	67

## **ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность темы** подтверждается тем, что в современном мире автоматизация и оптимизация процессов становятся все более важными составляющими бизнес-стратегии любой компании. Сфера гостеприимства и туризма не является исключением: в условиях жесткой конкуренции и повышения требований со стороны потребителей, автоматизация процессов бронирования и заселения становится одной из ключевых задач для улучшения качества обслуживания гостей.

**Целью работы** является исследование особенностей процесса бронирования апартаментов и разработка рекомендаций по внедрению системы бесконтактного заселения в данный процесс апарт-отеля. В работе будет проанализирована текущая ситуация в гостиничной индустрии на территории РФ и зарубежом, определены основные проблемы, возникающие в процессе бронирования и заселения. Также будут рассмотрены существующие системы автоматизации процесса бронирования, их преимущества и недостатки.

Для успешного достижения поставленной цели нужно решить следующий ряд **задач**:

1. Изучить теоретические аспекты использования систем автоматизированного заселения.
2. Проанализировать особенности внедрения системы бесконтактного заселения в процесс бронирования.
3. Разработать рекомендации по внедрению автоматизированной системы бронирования «RoomSharing by Norke» в апарт-отель «Norke Казанский» и оценить их эффективность.

**Объектом исследования** является апарт-отель «Norke Казанский» российской сети мини- и апарт-отелей «Norke».

**Предметом исследования** является внедрение системы бесконтактного заселения «RoomSharing by Norke» в процесс бронирования апарт-отеля «Norke Казанский».

**Степень разработанной проблемы.** Проблеме автоматизации процессов работы гостиничных предприятий посвящены труды Пелля Я.А., Полищук Е.А., Ускова А.С., Фаусто Э.Г. описаны особенности применения автоматизации в гостиничном сервисе. Перспективы внедрения инновационных технологий в гостиничную индустрию, их примеры, сильные и слабые стороны представлены в работах Донской О.Ю., Жантасовой С.Б., Газгиреевой Л.Х., Улановой З.А.

**Теоретической и методологической основой** выпускной квалификационной работы явились труды отечественных и зарубежных ученых и специалистов, занимающихся вопросами в сфере гостеприимства. Методы исследования выполнялись с использованием теоретико-эмпирических методов (абстракция, анализ, синтез, индукция, дедукция).

В качестве **эмпирических материалов** – анализ показателей отелей, опрос гостей, сбор и анализ отзывов, личный опыт работы в компании.

**Информационную базу исследования** составили правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность на территории Российской Федерации (постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»), данные государственной статистики по туризму и гостеприимству, материалы Интернет-статей, публикации в периодических изданиях, а также внутренняя документация исследуемого средства размещения (свидетельство о предоставлении категории отелю, отчетные документы по загрузке отеля, документы о специфике работы приложения).

**Практическая значимость выпускной квалификационной работы** заключается в том, что автоматизация процесса имеет важное значение для развития гостиничного бизнеса и его конкурентоспособности на рынке. Рекомендации, предложенные в работе, позволят улучшить обслуживание гостей, повысят эффективность работы, а также сократит расходы на

управление, ФОТ и ресурсы при обработке бронирования не только выбранного гостиничного предприятия, но и всей сети отелей «Norke».

**Методами исследования** являлись научные методы анализа научной и периодической литературы, общения отечественной и зарубежной практики, методы сравнения, обобщения, опроса, анализа и синтеза, систематизации и классификации, описания и прогнозирования и др.

**Структура выпускной квалификационной работы** predetermined логикой исследования и состоит из введения, трех глав, заключения, списка источников и литературы, приложений.

Во введении обоснована актуальность темы, проблема исследования, определены цель, задачи, объект и предмет работы, теоретическая и методологическая основа, информационная база исследования, а также новизна и практическая значимость.

В первой главе «Теоретические аспекты использования систем автоматизированного заселения» рассматриваются следующие понятия: электронная дистрибуция, процесс бронирования, виды апарт-отелей и их характеристика, бесконтактное заселение, системы автоматизированного заселения и их внедрение в процесс бронирования апарт-отелей.

Во второй главе «Анализ внедрения системы бесконтактного заселения в процесс бронирования на примере апарт-отеля «Norke Казанский»» приводится общая характеристика выбранного средства размещения, анализ процесса бронирования, заселения и выезда гостей, рассматриваются их составные элементы, а также статистика загрузки гостиничного предприятия, результаты анкетирования гостей и их анализ. Также проведен сравнительный анализ применения автоматизированных систем бронирования на разных средствах размещения, выявлен ряд недостатков в системе бесконтактного заселения «Roomsharing by Norke».

В третьей главе «Разработка рекомендаций по внедрению системы бесконтактного заселения в апарт-отель «Norke Казанский»» на основе выявленных во второй главе проблем и недочетов системы разработаны и

предложены рекомендации по улучшению автоматизированной системы заселения и внедрения её в процесс бронирования «Norke Казанский», а также проведена оценка эффективности предложенных решений.

В заключении приводятся общие выводы по проблеме исследования.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ЗАСЕЛЕНИЯ**

## **1.1. Электронная дистрибуция в гостиничной индустрии**

В современном мире, с развитием технологий и интернета, сфера гостиничной индустрии стала более активно использовать цифровые решения для своих нужд. Одним из таких решений является электронная дистрибуция – процесс продажи номеров и услуг для гостиничного бизнеса при помощи диапазона электронных каналов и технологий, а именно через различные сайты бронирования, онлайн-агентства, социальные сети и т.д. Она позволяет гостиницам выходить на новые рынки, строить более эффективные стратегии продаж, увеличивать свой охват аудитории, повышать уровень сервиса для своих клиентов, упрощать процесс бронирования для клиентов, сокращать время и издержки на продажи и повышать общую эффективность продаж.

Процесс бронирования (букинга) является одной из основных функций гостиничной индустрии и имеет огромную важность для удовлетворения потребностей гостей и успеха на рынке гостиничных услуг. Важнейшие причины необходимости процесса бронирования:

### **1. Обеспечение заполняемости номеров.**

Бронирование помогает отелям контролировать свой бизнес в течении определенного периода времени, обеспечивая, что все номера будут заполнены и что отель будет иметь стабильный поток дохода.

### **2. Увеличение удобства для гостей.**

Бронирование позволяет гостям забронировать номер заранее и избежать необходимости искать место проживания в последний момент. Этот процесс удобен и доступен для всех клиентов, которые могут забронировать номер прямо с компьютера, смартфона или планшета, просто посетив сайт отеля.

### **3. Создание имиджа отеля.**

Процесс бронирования позволяет отелям создавать свой имидж и репутацию, благодаря улучшенному обслуживанию гостей. Хорошо

налаженный процесс бронирования – ключевой инструмент, который помогает отелям повышать свою популярность и узнаваемость на гостиничном рынке.

#### 4. Усовершенствование планирования бизнеса.

Бронирование помогает отелям улучшить планирование своего бизнеса, так как они могут проследить ожидаемый поток гостей и планировать свою работу в соответствии с этим.

#### 5. Повышение прибыльности.

Бронирование позволяет отелям наладить процесс ценообразования благодаря тому, что после оценки популярности своих услуг отель может настроить цены таким образом, чтобы его гостям стало удобнее бронировать номера. Кроме того, это помогает увеличивать прибыльность отелей в сезон низкого спроса и во времена кризисов.

Бронирование гостиничных услуг – это предварительное закрепление за определенным туристом места в отеле на определенную дату. Факт бронирования номера подтверждается получением от гостиницы подтверждения с номером брони и детализацией (вид номера, срок, объем включенных услуг, стоимость размещения и прочих условий).

Отели во всем мире продают номера двумя основными способами<sup>1</sup>:

1. через агентов, партнеров, системы – через B2B каналы;
2. напрямую – через сайт отеля или его колл-центр.

Системы онлайн-бронирования можно разделить на 2 вида:

- 1) GDS (от англ. Global Distribution System) – глобальные дистрибьюторские системы бронирования, услугами которых пользуются более 800 тысяч туристических организаций по всему миру.

---

<sup>1</sup> Курсовая работа по теме «Рынок систем бронирования в гостиничной индустрии (на примере отеля «РЕНОМЕ»)» [Электронный ресурс]. URL: <https://clck.ru/34ZEQT> (дата обращения 10.12.2022)



2) ADS (от англ. Alternative Distribution System – альтернативные системы бронирования) или IDS (от англ. Internet Distribution Systems – интернет-системы бронирования). К ним относят «Booking», «Expedia», «HRS», «Hotels.com». Таких систем более 350 по всему миру.

GDS – это необходимая онлайн сеть для многих компаний в туристической индустрии. Она может соединять туристические агентства, круизные компании, отели, компании по аренде автомобилей и авиакомпаний. Принцип работы GDS: система берёт информацию у поставщика и делает её доступной для дистрибьюторов, которые занимаются бронированием различных видов услуг. Существует 4 глобальных системы бронирования (GDS), а именно – «Amadeus», «Galileo», «Worldspan» и «Sabre». Более 600 тыс. туристических агентств, подключенных к сети бронирования GDS, предоставляют своим клиентам широчайший спектр услуг по бронированию в реальном времени. С помощью определенного набора команд агент может быстро и легко найти необходимую клиенту гостиницу, посмотреть цены, проверить наличие мест и провести процесс бронирования. Именно через системы GDS работает корпоративный рынок. Туристические компании, которые специализируются на бизнес-туризме (BCD Travel, BSI, AMEX) работают именно на базе GDS. GDS необходимы для постоянно растущей туристической индустрии, поскольку появляется все больше поставщиков и дистрибьюторов, и потребность в доступе к расширяющейся сети продолжает расти.

ADS или IDS появились в начале 90-х годов XX века, выступив в качестве альтернативы GDS. Доступ к последним имеют лишь агенты туристических компаний, а вот ADS предоставляют услуги по бронированию услуг частным клиентам. При нахождении на любом из их сайтов, клиент может самостоятельно выбрать нужную ему гостиницу и тип номера на определенные даты, забронировать размещение в режиме реального времени и получить моментальное подтверждение о бронировании на свою

электронную почту. На сегодняшний день существуют огромное количество подобных сайтов, среди них: «Booking», «Ostrovok», «Expedia», «Bronevik».

Однако в 2022 году ситуация в мире, а особенно в России, сильно изменилась под влиянием военно-политической ситуации на Украине. Это коснулось всех сфер жизни человека, в том числе и туристической. В начале марта 2022 года «Booking.com» ушёл с российского рынка, прекратил свою работу на всей территории РФ. До этого момента он занимал лидирующую позицию в онлайн дистрибуции. В то время как российские компании «TravelLine» и «Вново», которые специализируется на прямых бронированиях через персональные сайты отелей, были на втором месте с большим отрывом (Рисунок 1).

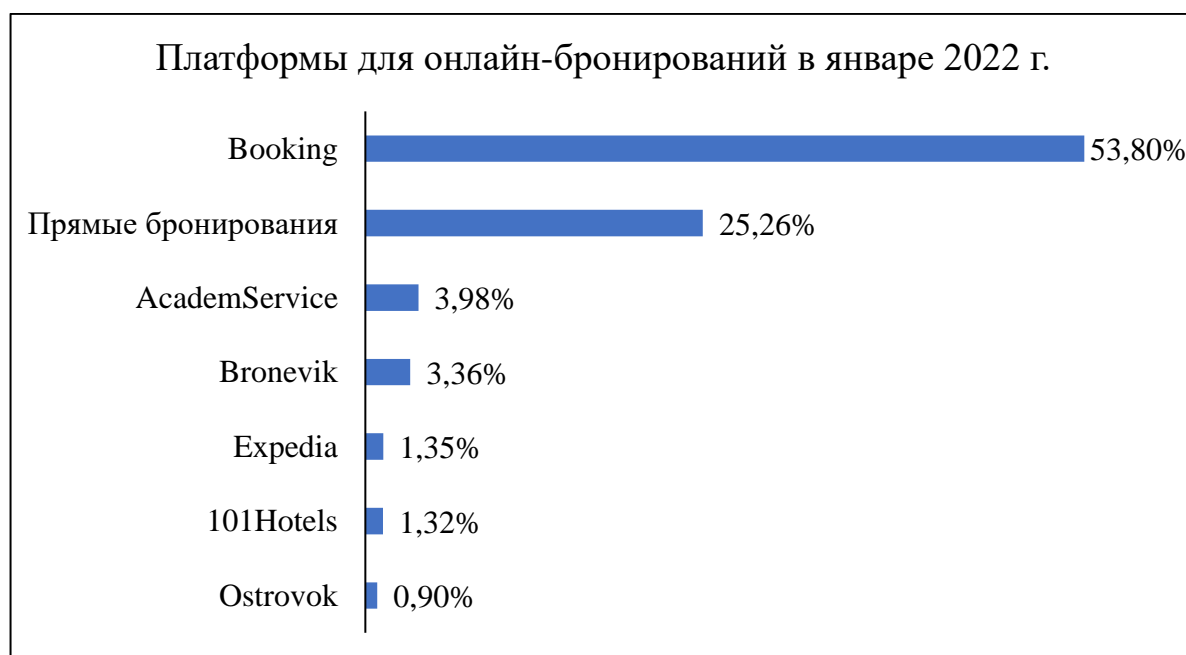


Рисунок 1. Статистика онлайн-бронирований за январь 2022 г.<sup>2</sup>

Начиная с апреля, статистика онлайн-бронирований сильно поменялась. Клиенты все чаще стали отдавать предпочтение бронированию номеров на личных сайтах отелей, а также использовать российские альтернативные системы бронирования (ADS) «Ostrovok», «Bronevik» и другие (Рисунок 2).

<sup>2</sup> Данные статистики предоставила компания «TravelLine». [Электронный ресурс.] URL: <https://www.travelline.ru/> (дата обращения: 15.12.2022)

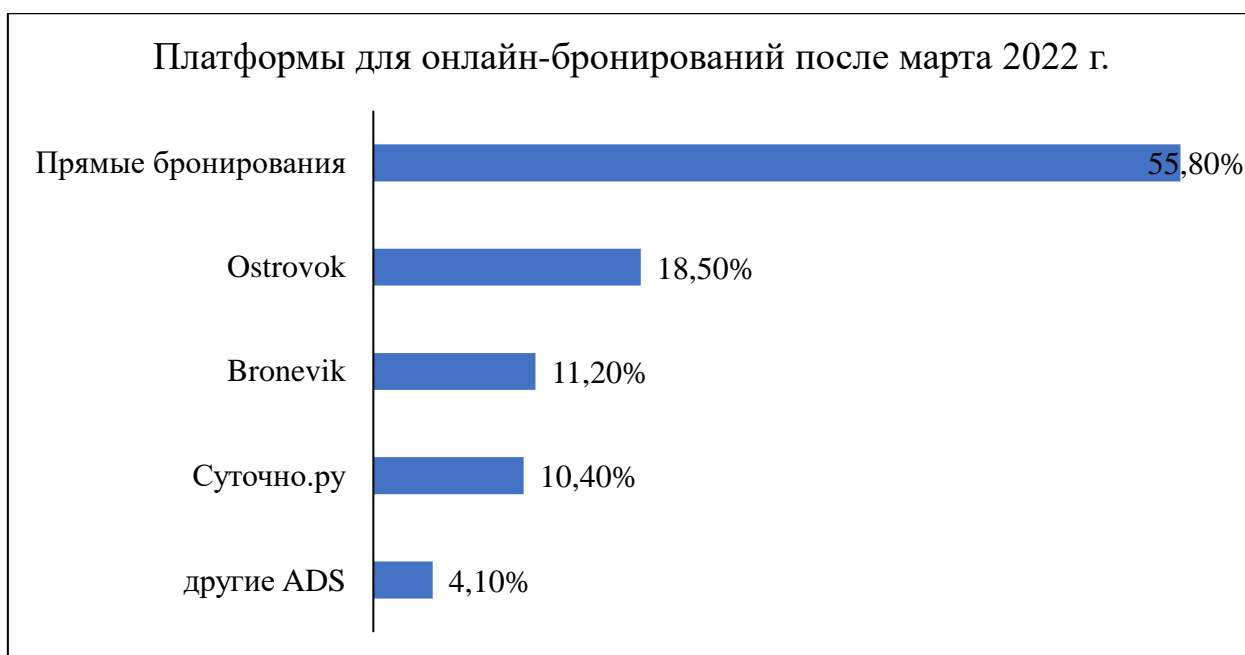


Рисунок 2. Статистика онлайн-бронирований в начале апреля 2022 г.<sup>3</sup>

Отель, представляющий свой продукт в GDS или ADS, моментально получает доступ к миллионам потенциальных клиентов и турагентствам по всему миру, существенно увеличивая свою эффективность за счет снижения издержек. Подробная информация о гостинице, включающая описание номеров, типов цен и графические файлы, попадает на каналы дистрибьюции. А значит, потенциальный гость из любого уголка мира в любой момент времени самостоятельно или с помощью турагента может выбрать и забронировать интересующий его вариант размещения. В то же время, получая бронирования из множества источников, гостиница тратит минимум временных и человеческих ресурсов на их обработку.

В отеле могут использоваться различные системы бронирования для обеспечения эффективных продаж и управления операциями. Взаимодействие всех систем отеля является очень важным пунктом в организации работы гостиничного предприятия для удовлетворения потребностей гостей. Основными системами отеля являются:

<sup>3</sup> Данные статистики предоставила компания «TravelLine». [Электронный ресурс.] URL: <https://www.travelline.ru/> (дата обращения: 15.12.2022)

1. Системы бронирования номеров и услуг (GDS, ADS). Они работают напрямую с личным сайтом отеля, позволяют клиентам забронировать номер и другие услуги онлайн.
2. Системы управления отелями (PMS). Они управляют различными аспектами операций отеля, включая бронирование номеров, расписание уборки в помещениях отеля, заселение и выезд гостей, ведение финансовой отчетности и др.
3. Системы управления продажами (CRS). Они позволяют устанавливать и управлять ценами на номера и дополнительные услуги, пакетами услуг и групповыми бронированиями.
4. Автоматизированные системы управления (АСУ).

Взаимодействие всех этих систем отеля необходимо для обеспечения продуктивной работы гостиничного предприятия. Рассмотрим их подробнее.

Совместное использование GDS и PMS (Property Management System) систем представляет собой эффективный способ управления данными и продажами гостиничного бизнеса. PMS – основная система управления отелем, которая создавалась, чтобы помочь управляющим отеля улучшить управление своим бизнесом и обеспечить более качественное обслуживание для гостей. Она используется для выполнения задач, таких как управление номерами, бронирование, учет клиентов, ведение отчетности, учет финансовых операций.

Зарождение PMS систем было в 1970-х годах, когда компании начали разрабатывать ПО для автоматизации бизнес-процессов, в том числе управления отелями. Эти системы были довольно простыми и включали в себя только базовые функции, такие как бронирование, учет гостей и выставление счетов. Однако с развитием технологий и конкуренции на рынке гостиничного бизнеса PMS стали все более функциональными и универсальными. Сегодня PMS включают в себя множество модулей, которые позволяют автоматизировать практически все бизнес-процессы в отеле – от управления бронированием и распределения цен до учета запасов и составления аналитических отчетов. Существуют различные виды PMS, которые

отличаются по масштабу и целями использования. Некоторые системы специально разработаны для маленьких гостиниц или небольших сетей отелей, тогда как другие рассчитаны на большие отели и комплексы с тысячами номеров и сложными структурами управления.

Сегодня PMS играют важную роль в эффективном управлении отелем. Они позволяют управляющим в реальном времени контролировать все бизнес-процессы и структуры, в то время как гости могут наслаждаться комфортным и безопасным проживанием в отеле. В то время, как GDS система является мощным инструментом маркетинга, который предоставляет широкий доступ к глобальному рынку бронирования. Она предназначена для распространения информации о номерах, ценах и доступности гостиницы на различных туристических сайтах. GDS системы позволяют отелям продавать свои номера в массовом порядке, что гарантирует высокий уровень загрузки и выручки.

Когда GDS и PMS системы используются вместе, отель может управлять своим бизнесом более эффективно. Данные из PMS системы автоматически синхронизируются и обновляются в GDS системе, обеспечивая точность и достоверность информации. Отель может обновлять свою ценовую политику и доступность в PMS системе, упрощая работу и уменьшая вероятность ошибок. PMS система управляет внутренними процессами отеля, а GDS система распространяет информацию о номерах и ценах на всемирном рынке. Вместе они обеспечивают высокий уровень загрузки и выручки для отеля, а также улучшают опыт бронирования гостей.

Централизованная Система Продаж (CRS) позволяет хранить всю информацию о наличии свободных номеров в отеле, ценах на них в одном месте – в так называемом электронном «личном кабинете» гостиницы. Именно отсюда отель может управлять продажами через все каналы, используя один простой и интуитивно понятный интерфейс. Для работы отелю необходимо заключить контракты с наиболее подходящими именно для него интернет-системами бронирования.

В процессе заключения контракта с системами бронирования отелю предоставят доступ к экстранету<sup>4</sup>, где можно добавлять и изменять информацию об отеле, формировать цены, закрывать занятые и открывать свободные номера. Очевидно, что чем больше количество систем, где присутствует отель, тем лучше для бизнеса. Таким образом отель получает новых клиентов, увеличивает узнаваемость благодаря присутствию отеля на различных интернет-площадках.

Автоматизированные системы управления (АСУ) относятся к информационным системам гостиницы. Термин информационная система (ИС) используется как в широком, так и в узком смысле. В широком смысле информационная система – это совокупность технического, программного и организационного обеспечения, а также персонала, предназначенная для того, чтобы своевременно обеспечивать надлежащих людей надлежащей информацией. Информационную систему в узком смысле рассматривают как программно-аппаратную систему, предназначенную для автоматизации целенаправленной деятельности конечных пользователей, обеспечивающую, в соответствии с заложенной в неё логикой обработки, возможность получения, модификации и хранения информации. Под системой понимают любой объект, который одновременно рассматривается и как единое целое, и как объединенная в интересах достижения поставленных целей совокупность разнородных элементов. Системы значительно отличаются между собой как по составу, так и по главным целям.

Российский ГОСТ РВ 51987 определяет информационную систему как «автоматизированную систему, результатом функционирования которой является представление выходной информации для последующего использования».

---

<sup>4</sup> Экстранет (англ. extranet) – защищённая от несанкционированного доступа корпоративная сеть, использующая интернет-технологии для внутрикорпоративных целей, а также для предоставления части корпоративной информации и корпоративных приложений деловым партнерам компании.

Добавление к понятию «система» слова «информационная» отражает цель её создания и функционирования. Информационные системы обеспечивают сбор, хранение, обработку, поиск, выдачу информации, необходимой в процессе принятия решений задач из любой области. Они помогают анализировать проблемы и создавать новые продукты.

Информационная система – взаимосвязанная совокупность средств, методов и персонала, используемых для хранения, обработки и выдачи информации в интересах достижения поставленной цели. Информационная система управления состоит из четырех подсистем:

1. Система обработки транзакций.
2. Система управленческих отчетов.
3. Офисная информационная система.
4. Система поддержки принятия решений.

Любые управленческие информационные процессы включают в себя процедуры регистрации, сбора, передачи, хранения, обработки, выдачи информации и принятия управленческих решений. Информационные технологии представляют собой средства и методы, с помощью которых реализуются эти процедуры в различных информационных системах.

По степени автоматизации можно выделить ручные, автоматизированные и автоматические информационные технологии. Исторически первыми были ручные информационные технологии, в которых все процедуры по сбору, обработке и передаче информации осуществлялись вручную. Современный уровень развития бизнеса предъявляет новые современные требования к информационному обслуживанию, в том числе обеспечение скорости передачи информации, ее актуальности, достоверности и своевременности предоставления конечному пользователю. Появление новых технологий организации информационных процессов связано, прежде всего, с использованием компьютерных технологий.

Информационные технологии, применяемые в области управления технологическими процессами, могут быть реализованы в виде полностью

автоматических информационных систем. В этом случае автоматизированы все процедуры регистрации, сбора, передачи, обработки информации, а также выработка управляющих воздействий, с помощью которых осуществляется управление технической системой. Такие автоматические информационные технологии используются обычно в производственных системах. В частности, к этому классу информационных систем можно отнести интеллектуальные здания, в которых автоматизированы процессы технической эксплуатации здания, в том числе процессы теплоснабжения, освещения, кондиционирования и т.п. Важнейшая задача АСУ – повышение эффективности управления объектом на основе роста производительности труда и совершенствования методов планирования процесса управления.

Что касается же индустрии туризма и гостеприимства, то для неё был специально разработан ряд продуктов, который учитывает специфику гостинично-ресторанного комплекса. Таким образом, автоматизированная система управления гостиницы – это специальный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования мест гостей до получения отчета по деятельности гостиницы.

АСУ гостиницы имеет интерфейс с программами, автоматизирующими смежные департаменты, или со смежными программами – бухгалтерской программой, АСУ ресторана, телефонным тарификатором, системой контроля доступа и с системой удаленного бронирования. Эти системы работают, постоянно обмениваясь информацией между собой.

В последние годы наблюдается рост на российском рынке гостеприимства. Интенсивный рост числа отечественных средств размещения во всех крупных городах и нестабильное время ставят отели в ситуацию, когда использование привычных каналов продаж уже не может гарантировать достаточную загрузку. Следуя примеру западных коллег, решение этой проблемы большинство гостиниц находит в обращении к онлайн-каналам



дистрибьюции. Сегодня глобальные и альтернативные системы бронирования (GDS и ADS) представляют собой популярные электронные супермаркеты туристических услуг, связывающие между собой покупателей и поставщиков гостиничного размещения. А внедрение современных информационных технологий стало необходимостью в гостиничном бизнесе, так как это позволяет обеспечить бесперебойную, т.е. автоматизированную работу всего комплекса предоставляемых услуг с полным выполнением требований и стандартов.

## 1.2.Апартамент-отели: виды, особенности проживания

Апарт-отель – это номера, объединяющие в себе свойства квартир (апартаментов) и отеля (гостиницы). Бронируя проживание в таком отеле, гость получает: гостиную, спальню, оборудованную всем необходимым кухню и ванную комнату.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц», апарт-отель – это вид гостиниц, номерной фонд которых состоит исключительно из номеров категорий «студия» и «апартамент». Постановление дает следующие определения интересующих нас категорий номеров (см. Таблица 1).

Таблица 1

Характеристика категорий номеров в апарт-отеле

Студия	Апартаменты
Однокомнатный номер в гостинице общей площадью не менее 25 кв.м, рассчитанный на проживание одного/двух человек с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)	Номер в гостинице общей площадью не менее 40 кв.м, состоящий из 2 и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с 2-спальной кроватью размером 200х200 см, с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)

Первый апарт-отель был открыт в 1975 году в городе Вичита (штат Канзас, США). Его концепцию разработал Джек Де Боер, который взял за

основу популярные в Европе апартаменты и «добавил» к ним гостиничный сервис. Впоследствии Де Бюер создал первые цепи гостиниц, ориентированных на длительное пребывание: «Residence Inn», а затем «Summerfield Suites» и «Candlewood Suites», а первый апарт-отель выкупила гостиничная сеть «Marriott».

Международная практика подразделяет апарт-отели на два вида:

1. Отели, предоставляющие только апартаменты. Пример: «Space Apart Hotel» (Лондон)<sup>5</sup>. Отель состоит из роскошных номеров – студий. В каждом номере полностью оборудованная кухня, стиральная машина. При этом гости могут пользоваться также общей прачечной. Множество ресторанов и кафе находятся в непосредственной близости от отеля. Ресепшн работает круглосуточно.

2. Отели смешанного типа: здесь есть как апартаменты, так и обычные гостиничные номера. Пример: «Harry's Home Wien Hotel & Apartments» (Вена)<sup>6</sup>. Апартаменты оснащены мини-кухней, при этом для всех гостей отеля подается завтрак. Отель расположен в здании торгового центра «Millennium City», в котором работают рестораны-партнеры, предлагающие гостям отеля питание со скидкой.

В апарт-отелях есть небольшой ассортимент гостиничных услуг, например: бронирование, уборка за дополнительную плату, предоставление готовых завтраков. Следовательно, проживание будет стоить значительно дешевле, чем в обычной гостинице. Общая гостиничная классификация не распространяется на апарт-отели. Внутри этого сегмента есть свои уровни: эконом, стандарт, бизнес, люкс; а также свои стандарты и требования. В апарт-отели возможно заселение с питомцами, что, как правило, запрещено в гостиницах и отелях.

---

<sup>5</sup> Официальный сайт лондонского апарт-отеля «Space Apart Hotel» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.spaceaparthotel.com/> (дата обращения: 04.12.2022)

<sup>6</sup> Официальный сайт венского апарт-отеля «Harry's Home Wien Hotel & Apartments» [Электронный ресурс]. URL: <https://harrys-home.com/> (дата обращения: 04.12.2022)

Развитие апарт-отелей в России имеет свою специфику. В последнюю пару лет, а именно с конца зимы 2020 года по март 2022 года, гостиничная сфера претерпела сильные изменения из-за строгих ковидных ограничений. Во время COVID-19 уменьшилась загрузка гостиничных объектов (Рисунок 2), следовательно, было резкое уменьшение прибыли. В связи с этим многие предприятия, которые были не устойчивы на рынке, были вынуждены прекратить свою деятельность и закрылись.

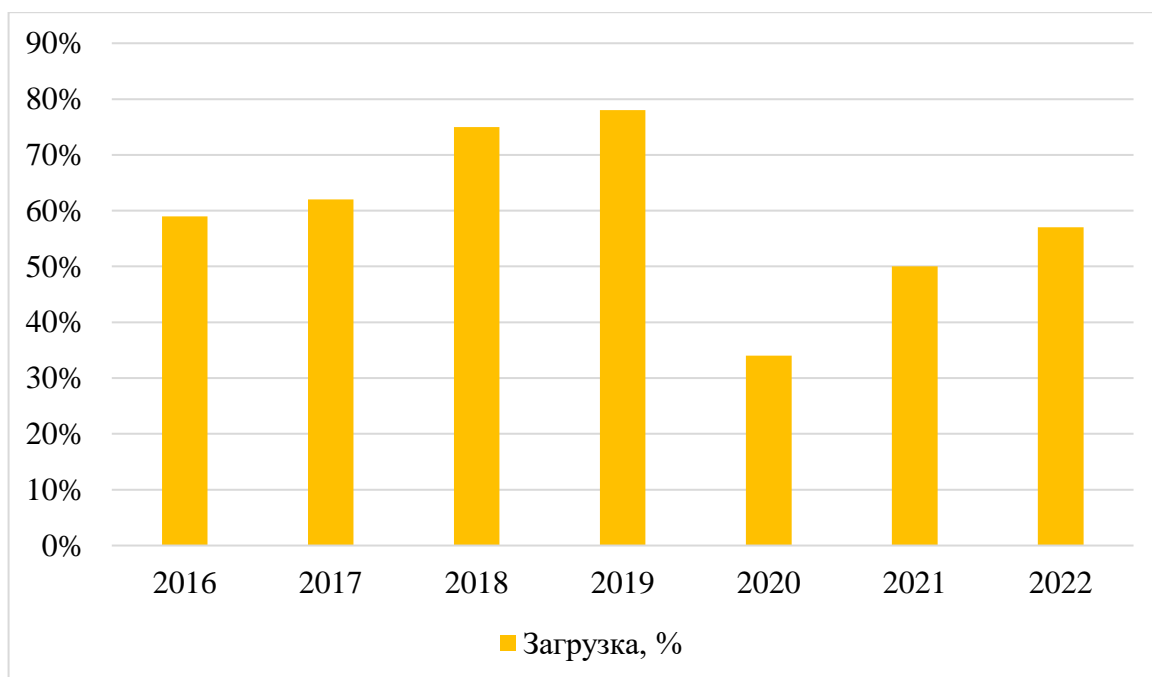


Рисунок 3. Динамика загрузки номерного фонда апарт-отелей в России за 2016-2022 гг.

Именно во время пандемии апарт-отели получили большую популярность среди туристов на территории РФ. Проживание в таком отеле включает в себя не только стандартные гостиничные услуги, но и домашний комфорт, благодаря просторности номеров и наличию кухни. Демократичная цена и возможность заселения на долгий (и возможно, неопределенный) срок привлекали туристов, которые длительное время были вынуждены соблюдать правила локдауна. Во многих апарт-отелях до сих пор имеется бесконтактная доставка продуктов и товаров благодаря администраторам. Есть услуга уборки номера, которая будет стоить гораздо меньше, чем городскому жителю квартиры, за счет её объемов и присутствия персонала прямо в отеле. А также,

не выходя в город, у гостей есть возможность посетить спортзал или спа и многое другое. Апартаменты, имеющие возможность включить в свой комплекс как можно больше услуг, смогли удовлетворить ярко выраженную потребность туристов в безопасности себя и своих близких в период пандемии.

Даже в настоящее время (в 2022 году), в условиях неопределенности, введенных санкций и нестабильной политической обстановки, апарт-отели борются за гостиничного клиента и конкурируют с другими средствами размещения на туристическом рынке. С точки зрения бизнеса, у апарт-отелей есть очень важное свойство, которое ярко проявило себя в пандемию – это гибкость, а именно возможность быстро корректировать формат номерного фонда, подстраиваясь под тип арендного спроса и меняя модель обслуживания. Например, из-за закрытия границ с европейскими странами в 2022 году многие апарт-отели стали предлагать средне- и долгосрочную аренду. За счет этого апарт-отелям удалось удержать доходность во времена глубокого кризиса. Именно гибкость помогла удержать уровень дохода данного типа размещения, обеспечила устойчивость на рынке гостиничной индустрии и помогла максимально быстро выйти из кризиса.

В последние годы апарт-отели становятся все более популярным типом размещения для туристов в России. Есть несколько основных преимуществ, которые делают проживание в апарт-отеле более привлекательным для туристов, чем в обычной гостинице:

1. **Пространство:** Апарт-отели обычно предлагают более просторные номера, чем обычные гостиницы. Это означает, что гости получают больше места для проживания, отдыха и работы.

2. **Кухня:** В большинстве апарт-отелей есть кухни или мини-кухни, что позволяет гостям готовить свою еду, что выгодно для тех, кто хочет экономить на затратах на еду вне территории места проживания.

3. **Длительный срок проживания:** Апарт-отели обычно ориентируются на более длительные проживания, чем гостиницы. Поэтому они предлагают

выгодные цены на проживание для гостей, которые планируют остаться там на несколько недель или даже месяцев.

4. Удобства: Апартаменты могут предлагать больше удобств, чем обычные гостиницы, как на территории апартаментов, так и вне. Это могут быть бассейны, спортивные залы, конференц-залы, прачечные и другие удобства.

5. Безопасность: Апартаменты обычно предлагают больший уровень безопасности для гостей, особенно для долгосрочного проживания. Они могут иметь системы видеонаблюдения, охрану и другие меры безопасности для обеспечения спокойного проживания гостей.

Из-за возникшего спроса на долгосрочное проживание появилось новое предложение в гостиничном сегменте – сервисные апартаменты. Средняя продолжительность проживания в таких номерах составляет от одного до нескольких месяцев. Традиционно, такой вид проживания наиболее популярен у компаний, которые отправляют своих сотрудников в длительные командировки, и у студентов из других городов, которые приехали учиться без возможности проживания в общежитии. Главным преимуществом формата выступает более низкая стоимость по сравнению с гостиницей при наличии соответствующего уровня комфорта при долгосрочной аренде. В России существует несколько компаний, которые предлагают апартаменты для туристов. Это новый, но уже популярный способ отдыха, который предоставляет гостям ощущение остановки в собственном доме в чужом городе. Одним из ярких примеров является сеть апартаментов «YE'S»<sup>7</sup>. Она была создана в 2011 году в России, в городе Санкт-Петербурге. Идея создания сети появилась у её основателя Андрея Косогова после многочисленных путешествий по разным странам мира. Он заметил, что существует довольно большой спрос на комфортабельное жилье, которое сочетает в себе удобства отелей и свободу квартир.

---

<sup>7</sup> Официальный сайт апартаментов «YE'S» [Электронный ресурс]. URL: <https://yesapart.com/> (дата обращения 03.12.2022)

Первый апарт-отель «YE'S» был открыт в историческом центре Санкт-Петербурга в 2011 году и произвел на публику сильное впечатление. Гости оценили не только высокий уровень сервиса и комфорта, но и удачное расположение отеля. Этот успех стал стартом для дальнейшего развития сети. Сейчас сеть апарт-отелей «YE'S» насчитывает около 7 крупных объектов в таких городах, как Москва, Санкт-Петербург и Астана (Казахстан), а общий номерной фонд превышает 500 номеров. Каждый отель сети разработан в индивидуальном стиле, но сохраняет некоторые общие черты: высокий уровень комфорта, просторные апартаменты с полностью оборудованной кухней и современным техническим оснащением, а также обширный спектр услуг для комфортного проживания. Сеть «YE'S» продолжает активно развиваться и расширять свои горизонты. В ближайших планах компании – открытие новых отелей в разных городах России и дружественных странах, а также расширение услуг для клиентов и усовершенствование сервиса.

### **1.3. Системы бесконтактного заселения в апарт-отели за рубежом и в России**

Инновационные процессы становятся неотъемлемой частью современного гостиничного бизнеса. Их реализация благодаря развитию и совершенствованию гостиниц возможна в постоянно меняющихся условиях. Конкуренция в гостиничном бизнесе неуклонно растет, поэтому даже самая безупречная репутация и качественный сервис не являются гарантией успеха. На современном рынке приветствуются новые, необычные и оригинальные идеи, а также уникальные инновационные решения.

Стойка регистрации – эмблема гостеприимства. В течение многих лет гости заходят в отель и первым делом их встречают улыбающиеся лица за приметным высоким столом. Однако по мере того, как технологии развиваются и продолжают трансформировать индустрию гостеприимства, стойка регистрации постепенно превращается в символ утомительных устаревших процессов. Многие отели уже отказались от неё в пользу более

современных и технологичных решений. Например, «Apeiron Space Hotel» в Москве на Раушской набережной. Отель заселяет гостей без персонала. Постояльцы регистрируются в системе самостоятельно при заезде.

Исследования настроений клиентов доказывают, что гости ценят удобство работы на стойке регистрации. Исследование, проведенное «Opinion Research Corporation» (ORC), показало, что 76% гостей считают, что возможность зарегистрироваться раньше времени сведет к минимуму потенциальное разочарование, а 41% заявили, что они с большей вероятностью выберут отель, который предлагает удобство передовых услуг, таких как: регистрация через Интернет или мобильное устройство. Без стойки регистрации владельцы отелей могут адаптировать процессы к каждому гостю. Это также может дать персоналу больше возможностей для взаимодействия с гостями, поскольку им больше не нужно смотреть на экран, вводя данные о гостях.

В последние несколько лет отели пытались внедрить технологические инновации, чтобы обеспечить свое выживание во время пандемии COVID-19. Главная задача для отелей заключалась в том, чтобы обеспечить гостям приятный и комфортный отдых, оставаясь при этом максимально «бесконтактными» во всех аспектах их пребывания в отеле. С того момента, как гости входят в отель, и до момента, когда они покидают его, сотрудники должны заверить туристов, что они будут в полной безопасности. Очевидно, что появление бесконтактных технологий в мировой гостиничной индустрии предшествует нынешней пандемии. Хотя бесконтактные технологии, возможно, и не являются революционными, их влияние на опыт и безопасность гостей, безусловно, переживет пандемию. Ещё до пандемии инновационные решения сделали реальностью отели без стойки регистрации. Просто поднеся свой телефон к сканеру, гость может войти в вестибюль и автоматически пройти регистрацию. Они могут отправиться в свою комнату, даже не взаимодействуя с персоналом на стойке регистрации, потому что они получают цифровой ключ на свой смартфон.

Благодаря использованию интеллектуальной технологии «bluetooth», доступной на платформах «iOS» и «Android», гости могут не только наслаждаться беспрепятственным процессом регистрации, но и гарантированной безопасностью, которая достигается за счет сокращения контактов с другими людьми. Автоматизация в отелях значительно улучшает их работу, экономит время и ресурсы. На автоматизированных предприятиях размещения гости редко видят сотрудников, так как налаженная система позволяет через специально разработанное приложение или онлайн-сервис выполнить следующие действия:

- забронировать номер в отеле;
- зарегистрироваться в программе лояльности;
- ознакомиться со всеми отелями сети (если их больше 1);
- оплатить проживание, дополнительные услуги и другое.

Последние тенденции в гостиничной индустрии направлены на сокращение потребности в персонале, автоматизацию процессов и создание условий, которые не вызывают затруднений у гостей и не требуют большой затраты сил и времени персонала. Общество зарубежных отельеров определило пять трендов, которые могут облегчить работу на стойке регистрации и обеспечить современный комфортный отдых.

1. Умные замки – это один из наиболее эффективных способов повысить эффективность работы отеля, что повысит качество обслуживания гостей и снижает необходимость в персонале. Сейчас появилась возможность модернизировать существующие замки с карточками-ключами, делая их совместимыми с «Bluetooth» системой. Следовательно, больше не требуется укомплектовывать стойку регистрации и постоянно искать квалифицированных сотрудников гостиничного бизнеса.

2. Самостоятельная регистрация с автоматической проверкой личности является дополнительной мерой безопасности для отеля. В номер невозможно заехать без документов, которые предварительно проверяет система, что исключает ошибки во внесении данных о госте.



3. Специальные платформы или приложения для общения до и во время пребывания гостя в отеле. Современный гость ожидает, что его вопрос или проблема будет решаться одним нажатием кнопки, поэтому отелям нужно создавать такую возможность. Приложения (мессенджеры) позволяют отправлять гостям всю необходимую информацию до их пребывания, включая различные путеводители, инструкции по прибытию и коды доступа, а также минимизировать живое общение и разговоры по телефону, которые многие стараются игнорировать.

4. Автоматическое планирование задач и удаленное управление штатным расписанием необходимы для повышения качества работы кадров и сокращения потраченного времени и ресурсов на ненужные процессы.

5. Цифровые путеводители, чтобы сделать гостей по-настоящему независимыми от обслуживающего персонала. Они являются универсальным ресурсом, который может помочь заменить стойку регистрации и консьержа. Такой подход является ключевым, когда речь идет о том, чтобы превзойти ожидания гостей отеля. В них можно включить полезную информацию об отеле и услугах, местные рекомендации и ссылки на веб-сайты партнеров, где гости могут планировать туры и бронировать места.

При соединении этой системы с автоматической регистрацией заезда и отъезда, сотрудники отеля постоянно получают актуальную информацию о состоянии помещений и задач, поэтому им легко расставить приоритеты и вовремя обслужить гостя.

Самой интересной и перспективной тенденцией гостиничной индустрии сейчас являются апартаменты. Привлекательность для гостей заключается в том, что данное средство размещения может предоставить минимальный ассортимент необходимых гостиничных услуг в сочетании с домашним уютом, благодаря просторным номерам и оборудованной кухне. К тому же за последние несколько лет была разработана инновационная для России система бесконтактного заселения. Наиболее полезна и применима она оказалась в сегменте апарт-отелей. Гость получил возможность самостоятельного заезда,

без контакта с администратором отеля, возможность проживания только с самыми необходимыми ему услугами и возможность такого же бесконтактного выселения.

Например, в японских отелях бесконтактное заселение гостей осуществляется через устройства самообслуживания – электронные киоски, расположенные в холле отеля. Для регистрации гостям необходимо предъявить свой паспорт, отсканировав его, и заполнить анкету. После этого киоск выдает ключ от номера и подробную инструкцию о проживании, расположении номера, а также о том, какие есть дополнительные услуги в отеле и как ими воспользоваться. Ключом от номера чаще всего является электронная ключ-карта. Она позволяет гостям отеля открывать дверь своего номера без участия персонала. В инновационном японском отеле «Henn-na Hotel»<sup>8</sup> гостей встречает роботизированный персонал и электронный киоск для регистрации (см. Приложение 1)<sup>9</sup>. Отель был открыт в 2015 году в Японии, в городе Сасебо (префектура Нагасаки), вокруг которого расположился рукотворный парк, созданный в голландском стиле. Он известен своей необычной концепцией, которая включает в себя использование роботов в качестве персонала. Роботы-помощники заменяют обычных сотрудников и обеспечивают гостям сервис на высоком уровне. Например, есть робот-ресепшен, который занимается регистрацией гостей, выдачей ключей и отвечает на вопросы. Также есть роботы-носильщики, которые доставляют багаж до номера. Каждый номер оснащен голосовым помощником, который управляется голосовыми командами и может выполнять различные задачи, такие как заказ еды, регулировка освещения и температуры в номере. Отель также известен своей автоматизированной системой управления расходами энергии. Каждый номер оборудован инфракрасным измерительным прибором, который автоматически

---

<sup>8</sup> Официальный сайт японского отеля «Henn-na Hotel» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.h-n-h.jp/en/> (дата обращения: 04.12.2022)

<sup>9</sup> Интернет-платформа «Уникальные отели» [Электронный ресурс]. URL: <https://uniquhotel.ru/kontseptualnyiy-otel-henn-na-v-yaponii-innovatsionnyiy-komfort-zavtrashnegu-dnya/> (дата обращения: 10.12.2022)

отключает кондиционер, когда гости покидают номер. Отель «Henn-na Hotel» славится своей современной технологической инфраструктурой и удобствами для гостей, делая пребывание в отеле уникальным и незабываемым.

Изучение опыта бесконтактного заселения в апарт-отелях в России и за рубежом показало, что данная технология существенно облегчает процесс заселения и повышает уровень безопасности для посетителей. В России в большинстве апарт-отелей бесконтактное заселение выполнено следующим образом: прибывающий посетитель получает на почту документы, необходимые для заселения. Затем, по указанию сотрудника апарт-отеля, гость направляется к терминалу на ресепшене, чтобы зарегистрировать свое пребывание и оплатить услуги. При этом уборка номера и выдача дополнительных инструкций производятся по запросу. Зарубежные апарт-отели также используют различные методы бесконтактного заселения, в том числе мобильные приложения для регистрации и оплаты, виртуальные ключи и диспенсеры для выдачи ключей. Однако, несмотря на разнообразие технологий, принцип работы всех систем заключается в уменьшении контакта между гостем и сотрудником апарт-отеля.

Бесконтактное заселение облегчает процесс регистрации и предоставляет гостям возможность заранее подготовиться к поездке. Разработка подобных технологий, которые уменьшают человеческий фактор на этапе заселения, может ускорить обработку большого количества запросов и повысить удовлетворенность клиентов.

## ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ БЕСКОНТАКТНОГО ЗАСЕЛЕНИЯ В ПРОЦЕСС БРОНИРОВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ АПАРТ-ОТЕЛЯ «NORKE КАЗАНСКИЙ»

### 2.1. Общая характеристика апарт-отеля «Norke Казанский»

Для лучшего понимания проблемы, поднятой в данной работе, следует рассмотреть её на конкретном средстве размещения, а именно апарт-отеле «Norke Prime Китай-город».

«Norke»<sup>10</sup> – российская гостиничная компания, основанная Масловым Александром Сергеевичем, который уже 7 лет занимает в компании должность генерального директора и главного инвестора сети отелей. Под её управлением находится 3 бренда: апарт-отели «Norke» и «Norke Prime» в Москве, а также «Norke Apartments» в Санкт-Петербурге.

В 2016 году компанией были приобретены первые апартаменты в Санкт-Петербурге. Тщательно продуманная корпоративная концепция, единые стандарты сервиса и профессиональная команда обеспечили стремительное развитие сети. Успех в северной столице позволил компании сформировать перспективный план выхода на московский рынок. В 2018 году в Москве был открыт первый отель российской сети «Norke Красносельская». В этот период была разработана и воплощена уникальная бизнес-модель апарт-отелей «Norke», которая позволяла сочетать краткосрочные и долгосрочные бронирования в зависимости от сезона, спроса и др. Данная модель отлично зарекомендовала себя на практике и обеспечила сохранение рентабельности даже в максимально сложный для гостиничного бизнеса период карантина.

Последующие открытия мини- и апарт-отелей «Norke»:

- «Norke Казанский» (2019 г.);
- «Norke Варшавская» (2020 г.);
- «Norke Prime Китай-город», «Norke Prime Цветной» (2021 г.);

---

<sup>10</sup> Официальный сайт компании «Norke» [Электронный ресурс]. URL: <https://norke.ru/> (дата обращения: 13.01.2023)

- «Norke Prime Менделеевская», «Norke Prime Зарядье», «Norke Prime Курская» (2022 г.),

В 2023 году под управлением «Norke» находится 8 отелей с общим номерным фондом 270 номеров. В ближайшие несколько лет готовятся к открытию более 4-х отелей в Москве.

Команда управления сетью отелей «Norke» выбрала в качестве основной концепции скандинавскую философию лагом. Она подразумевает идею умеренности, осознанной необходимости в сочетании с технологиями. По своей сути это спектр принципов, который обеспечивает баланс и гармонию существования. В интерьерах апарт-отелей сети «Norke» безупречно сочетаются функциональность и стиль. Визуальная лаконичность, внимание к деталям, эргономичное пространство: именно в этом воплощаются принципы «лагом». Благодаря единой концепции в каждом номере, вне зависимости от формата апарт-отеля, гости получают всё необходимое для комфортного проживания. Девиз «Norke» – просто достойно. Миссия «Norke» – предоставление качественного обслуживания по самым выгодным ценам с гарантией высоких стандартов при оказании услуг и обеспечение комфортного пребывания гостей вне зависимости от целей их поездки. Стратегия гостиничной компании «Norke»:

1. Постоянное изучение рынка и конкурентов: формирование конкурентного преимущества в наиболее приоритетных зонах деятельности отеля.
2. Разработка уникальных предложений: на основе исследований, определяются наиболее часто приобретаемые услуги, проводятся работы по совершенствованию технологий и исследуются возможности внедрения инноваций в свои отели.
3. Создание команды профессионалов: команда квалифицированных специалистов поможет обеспечить идеальное качество в области обслуживания, технического оснащения и управления кадрами.

4. Корпоративная философия: «Norke» использует прозрачную систему управления, активно и открыто сотрудничает со своими деловыми партнерами, делится опытом с начинающими компаниями.
5. Четкое определение маркетинговой стратегии: компанией преимущественно используются российские платформы (социальные сети), с помощью которых сеть активно рекламирует и продвигают, привлекая всё больше клиентов, а также поддерживают партнерские отношения с крупными российскими компаниями.

Стратегия работы «Norke» является ключевым инструментом, необходимым для её успешного развития и достижения поставленных целей.

Являясь одним из первых отелей сети «Norke», апарт-отелю «Norke Казанский»<sup>11</sup> была присвоена категория 3 звезды. Регистрационный номер свидетельства: 77/АА-110/2138-1-2022. Дата выдачи свидетельства: 21 декабря 2022 года. Срок действия: по 20 декабря 2025 года<sup>12</sup>.

Удобное месторасположение важно для туристов и гостей столицы. Апарт-отель расположился практически в самом центре города: ул. Новорязанская, дом 16/11, стр. 1 – до главных достопримечательностей Москвы можно добраться за 15 минут на метро от станции «Комсомольская», которая находится в пешей доступности от отеля, а также около отеля находятся остановки наземного транспорта, которые позволят добраться в любую точку города. На «Яндекс.Картах» у апарт-отеля стоит оценка 4,7 звезды, что является почти максимальной отметкой<sup>13</sup>. На рисунке 3 представлены основные критерии, по которым гости оценивали данное гостиничное предприятие.

---

<sup>11</sup> Страница апарт-отеля «Norke Казанский» на официальном сайте компании «Norke» [Электронный ресурс]. URL: <https://norke.ru/hotel-novoryazanskaya/> (дата обращения: 13.01.2023)

<sup>12</sup> Реестр классифицированных объектов: гостиницы и иные размещения [Электронный ресурс]. URL: <https://knd.gov.ru/simpleregistry> (Дата обращения 01.02.2023)

<sup>13</sup> Интернет-платформа «Яндекс.Карты» [Электронный ресурс]. URL: [https://yandex.ru/maps/213/moscow/?from=tabbar&ll=37.660006%2C55.771741&mode=poi&poi%5Bpoint%5D=37.659690%2C55.771929&poi%5Buri%5D=ymapsbm1%3A%2F%2Forg%3Foid%3D53930212979&source=serp\\_navig&z=19.17](https://yandex.ru/maps/213/moscow/?from=tabbar&ll=37.660006%2C55.771741&mode=poi&poi%5Bpoint%5D=37.659690%2C55.771929&poi%5Buri%5D=ymapsbm1%3A%2F%2Forg%3Foid%3D53930212979&source=serp_navig&z=19.17) (дата обращения 01.02.2023)

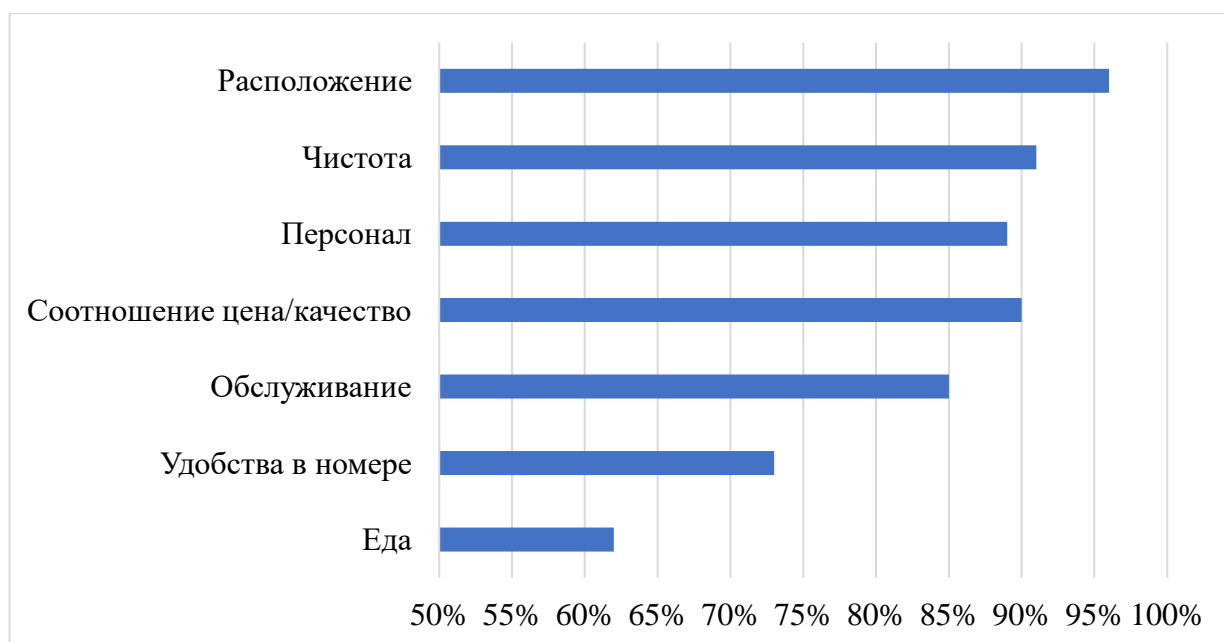


Рисунок 3. Оценка гостей апарта-отеля «Norke Казанский» по основным критериям в «Яндекс.Картах».

Апарт-отель «Norke Казанский» расположен в пешей доступности от трех главных вокзалов Москвы, поэтому целевой сегмент гостей достаточно большой. Он включает в себя: семьи с детьми, молодежь, бизнес-туристы, а также иностранцы и пожилые люди, старше 60 лет. Основная целевая аудитория данного отеля представлена на рисунке 4.

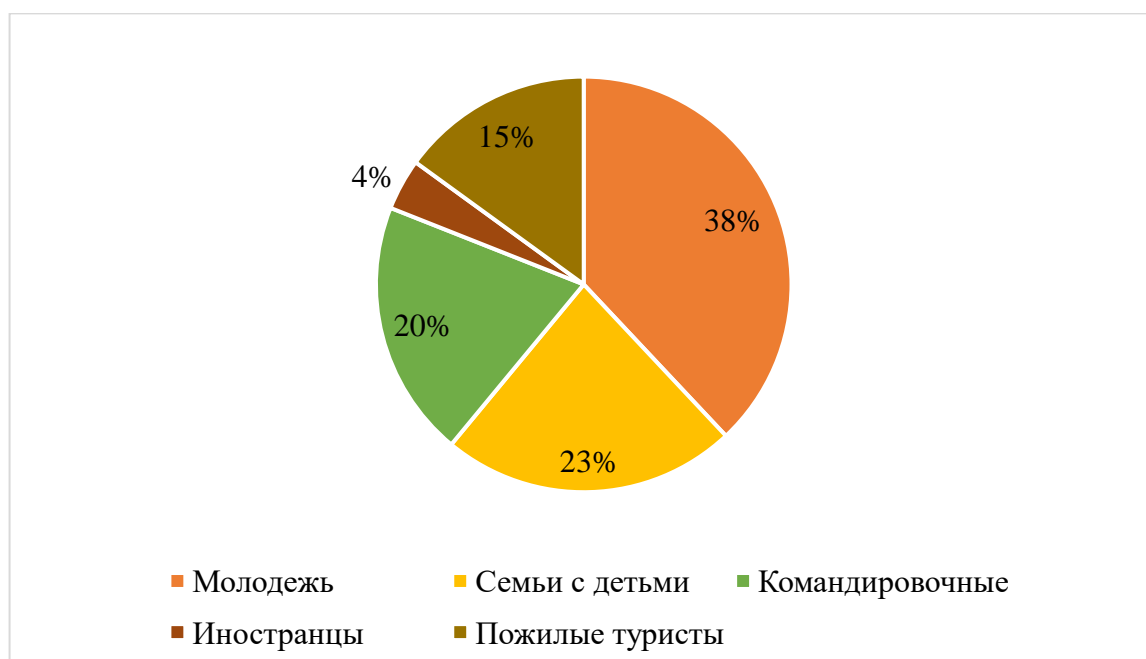


Рисунок 4. Сегментация целевой аудитории апарта-отеля «Norke Казанский» по типу гостей.

К удобству гостей 30 комфортабельных номеров различных категорий, выполненных в классическом стиле, вместимостью от 1 до 4 человек. Номера в апарт-отеле обеспечивают пространственную свободу по сравнению с традиционными номерами. Это позволяет создать комфортное пространство для отдыха, работы и досуга. Современная мебель и декор создают чувство комфорта и уюта. В дополнение к этому в номерах установлены телевизор, системы охлаждения и обогрева, хорошая стереосистема и умная колонка от компании-партнёра «Яндекс», которые благодаря быстрому интернет-доступу позволяют гостям оставаться на связи с домом и работать удаленно. Каждый номер оборудован индивидуальной мини-кухней со всем необходимым для приготовления пищи и безопасного хранения продуктов, что позволяет гостям экономить на еде и чувствовать себя более независимыми. Так же имеется полностью оборудованная ванная комната и кондиционер в номере, который настраивается на охлаждение или на обогрев в зависимости от сезона. Площадь номеров варьируется от 14 кв.м. до 19 кв.м., интерьер выполнен в классическом, лаконичном стиле лофт с сочетанием красных и бежевых оттенков. В таблице 2 представлены категории номеров «Norke Казанский» и их стоимость проживания за сутки.

Таблица 2

Стоимость проживания в отеле «Norke Казанский»<sup>14</sup>

Категория номера	Количество номеров	Стоимость проживания руб/сут за номер
Номер «студия с одной большой кроватью»	11	3400
Номер «студия с двумя односпальными кроватями»	11	3400
Номер «трехместный полулюкс»	5	3700
Номер «четырёхместный люкс»	3	3900

Апарт-отель предоставляет следующие дополнительные услуги: бесплатный Wi-Fi на всей территории отеля, парковка для личного транспорта

<sup>14</sup> Составлено по данным апарт-отеля «Norke Казанский».



гостей, утюг и гладильная доска, стиральная и сушильная машина, предоставление детского набора (кровать и стульчик для кормления), печать и ксерокопирование необходимых документов, хранение багажа, помощь в вызове такси.

На основании Постановления Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», гостиница предоставляет следующие услуги без дополнительной оплаты: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по её получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка<sup>15</sup>.

Таким образом, апарт-отель «Norke Казанский» оказывает достаточно широкий перечень основных и дополнительных услуг.

Компания «Norke» и, в частности, апарт-отель «Norke Казанский» сотрудничают с рядом компаний-партнеров, которые помогают обеспечивать гостям лучший отдых и комфортное проживание. Ими являются:

- «Яндекс» – российская транснациональная компания в отрасли информационных технологий<sup>16</sup>.
- «ВкусВилл» – российская розничная сеть супермаркетов и собственная торговая марка продуктов для здорового питания<sup>17</sup>.
- «Panorama 360» – предоставляет скидку на входные билеты на самую высокую смотровую площадку Европы в башне «Федерация» в Москва-сити.
- «Moscow CitySightseeing Bus» – билеты со скидкой на лучшие обзорные экскурсии по городу на двухэтажных автобусах.

---

<sup>15</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». [Электронный ресурс] URL: [https://02.rospotrebnadzor.ru/upload/iblock/2ee/pp-rf-ot-18.11.2020\\_-1853\\_pravila-predostavleniya-gostinichnykh-uslug-v-rf.pdf?ysclid=139aikd9ke](https://02.rospotrebnadzor.ru/upload/iblock/2ee/pp-rf-ot-18.11.2020_-1853_pravila-predostavleniya-gostinichnykh-uslug-v-rf.pdf?ysclid=139aikd9ke) (дата обращения: 29.01.2023)

<sup>16</sup> Официальный сайт компании «Яндекс» [Электронный ресурс] URL: <https://yandex.ru/company/> (дата обращения 29.01.2023)

<sup>17</sup> Официальный сайт компании «ВкусВилл» [Электронный ресурс] URL: <https://vkusvill.ru/> (дата обращения 29.01.2023)

- «Лужники» – скидка на прогулку по крыше самой большой спортивной площадки России и мира.
- «Московская канатная дорога» – скидка на мини обзорную экскурсию над Москвой-рекой в комфортабельных кабинках.
- «Театр МДМ» – билеты со скидкой на яркие музыкальные шоу нового формата.

В каждом номере в распоряжении гостей имеется умная колонка с персональным голосовым помощником «Алиса». Такое инновационное устройство позволяет объединить в себе несколько необходимых функций, что является их основными преимуществами.

Таблица 3

Основные преимущества умной колонки «Яндекс» с их описанием

Преимущество	Описание
Удобство использования	Колонка с голосовым помощником «Алиса» – универсальное устройство. В ней есть функция распознавания речи и ответа на вопросы, связанные с поиском информации в интернете; включением или выключением подключенных к системе устройств (управление светом, электроникой); запуском процессов и др.
Совместимость	Колонка совместима со многими устройствами и системами, что позволяет её использовать на полную мощность.
Мобильность и практичность	Её компактный размер и минималистический дизайн аккуратно вписываются в любой интерьер и пространство.

Сотрудничество между отелем и компанией «ВкусВилл» помогло улучшить качество завтраков, что является важным фактором при выборе места для проживания. Широкий выбор свежих и натуральных блюд, которые приготовлены по высококачественным и проверенным рецептам, и стабильная репутация компании привлекают гостей, что положительно сказывается на статистике заказов завтраков (Приложение 6). Заказанные блюда доставляют в удобное и заранее оговоренное с отелем время.

Увлекательное времяпрепровождение в столице помогают обеспечить остальные партнеры из списка, предоставляя для всех гостей приятные цены на различные экскурсии и программы.

В таблице 4 представлены основные показатели финансово-экономической деятельности «Norke Казанский» за 2020-2022 гг.

Таблица 4

Основные показатели финансово-экономической деятельности апарт-отеля «Norke Казанский» за 2020-2022 гг.<sup>18</sup>

Наименование показателя	2020 г.	2021 г.	2022 г.
Выручка	13 501 350	20 596 950	25 451 450
Себестоимость продаж	5 400 540	8 238 780	10 180 580
Валовая прибыль	8 100 810	12 358 170	15 270 870
Чистая прибыль	3 115 696	5 149 238	6 941 205
Рентабельность продаж, %	23%	25%	27%
ЕВИТ	3 738 835	6 179 085	8 329 565

На рисунке 5 представлен график загрузки апарт-отеля «Norke Казанский» за 3 года, так как его открытие состоялось в 2019 году.

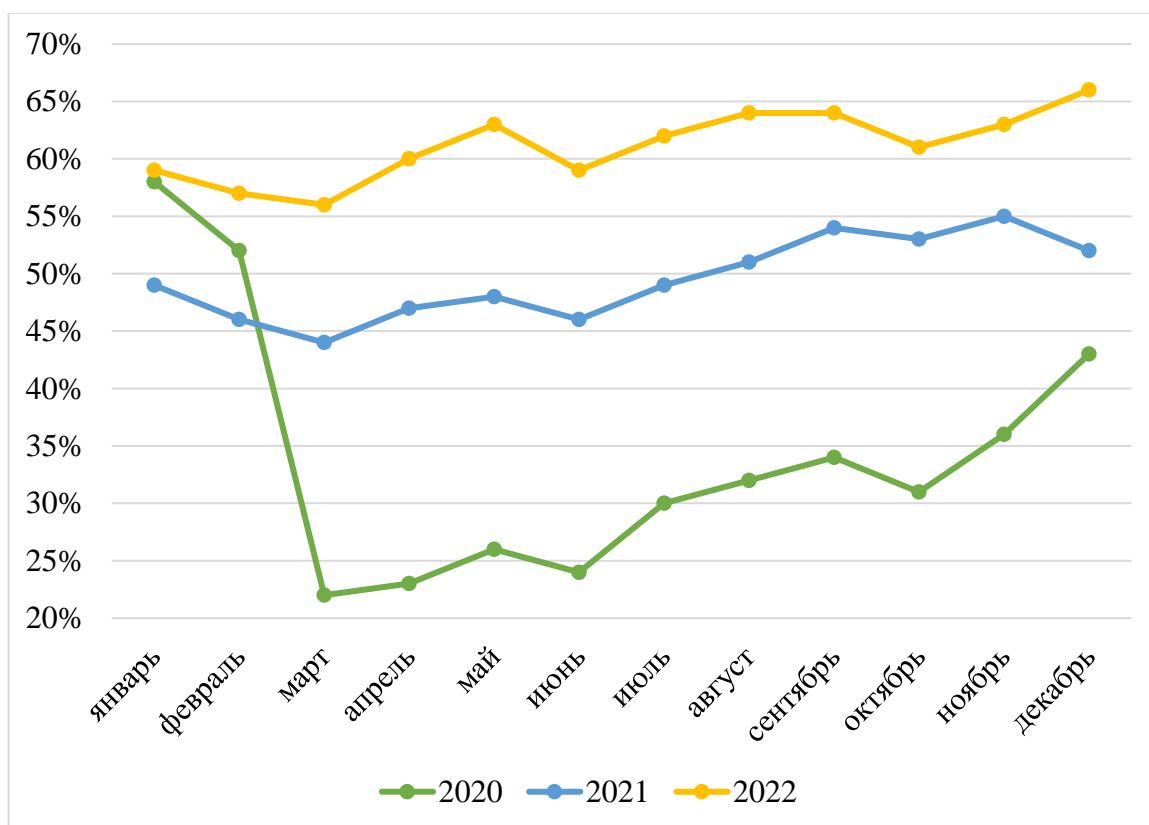


Рисунок 5. График загрузки апарт-отеля «Norke Казанский» за период 2020-2022 гг.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Составлено по данным, предоставленным сотрудниками компании «Norke».

<sup>19</sup> Составлено по данным апарт-отеля «Norke Казанский».

С сентября 2022 года в отеле «Norke Казанский» автором проводилось анкетирование гостей на предмет выявления их интереса и отношения к системе автоматизированного заселения с помощью электронных замков (см. Приложение 2).

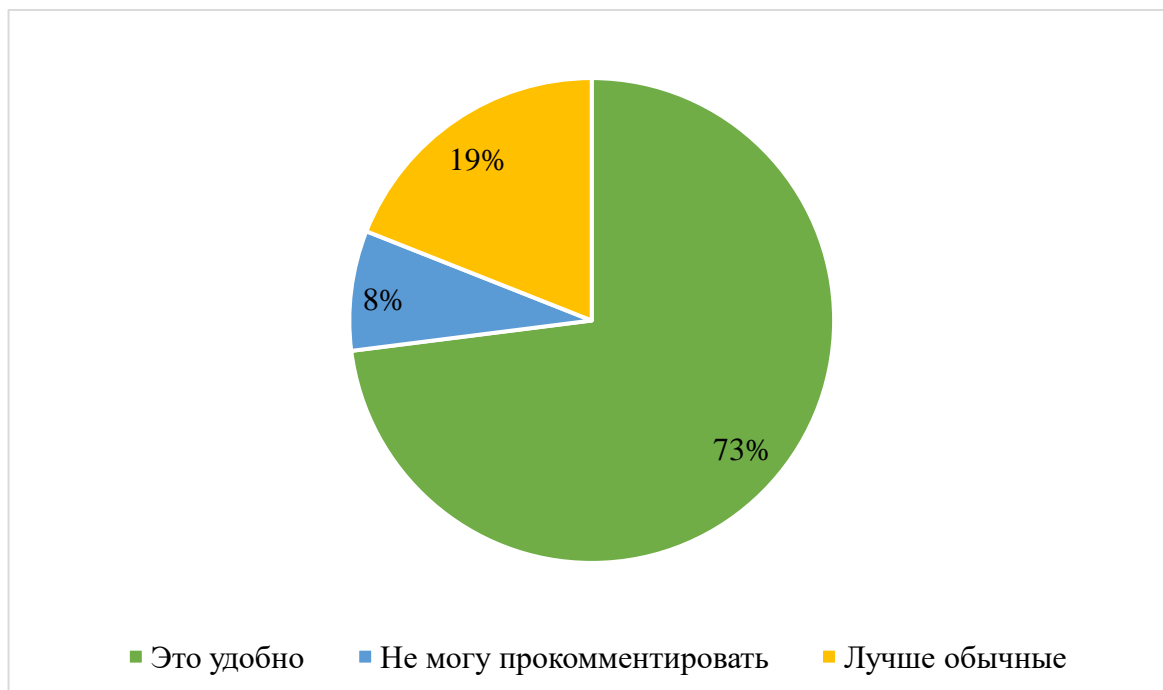


Рисунок 6. Распределение ответов гостей на вопрос «Что Вы думаете на счет электронных замков вместо обычных?» в анкете.

Опираясь на данные с рисунка 6, можно сделать вывод, что 73% гостей считают электронные замки удобными и безопасными. Ведь с таким видом замков они не задумываются о том, что делать в случае потери ключа, не ждут прихода администратора во время заезда и выезда из отеля.

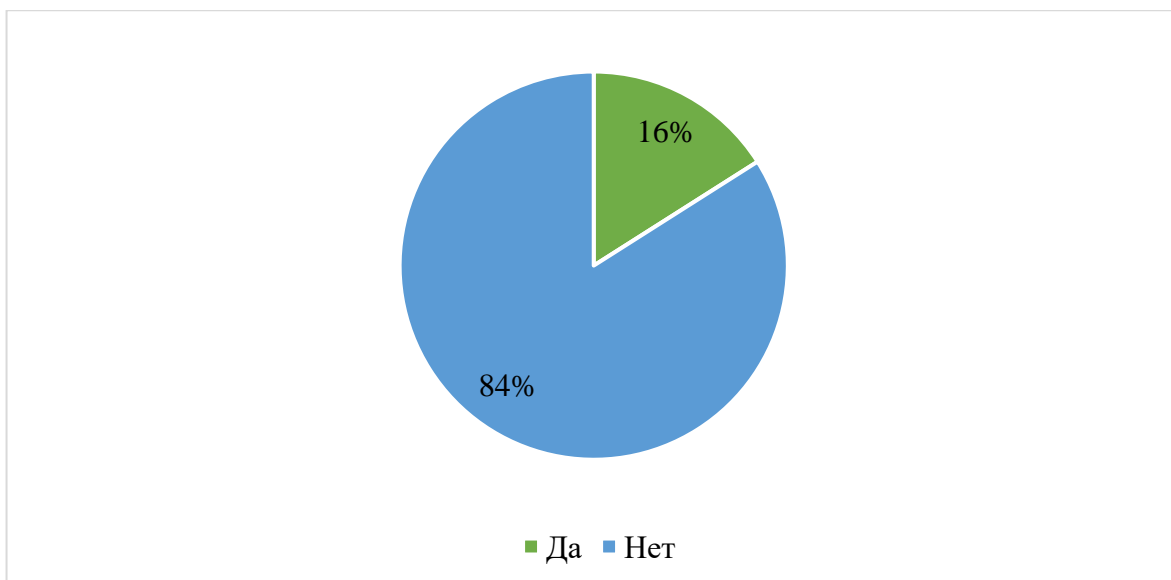


Рисунок 7. Распределение ответов гостей на вопрос «Устраивает ли Вас способ оплаты бронирования через ссылку?» в анкете.

Опираясь на данные с рисунка 7, можно сделать вывод, что многие гости отрицательно относятся к переадресации оплаты их бронирования. В современной реальности существует достаточно много фишинговых сайтов, которые являются лишь имитацией реально существующего сайта, но им владеют интернет-мошенники. С целью повышения чувства безопасности у гостей во время оплаты проживания стоит избавиться от перехода по ссылке для оплаты бронирования.

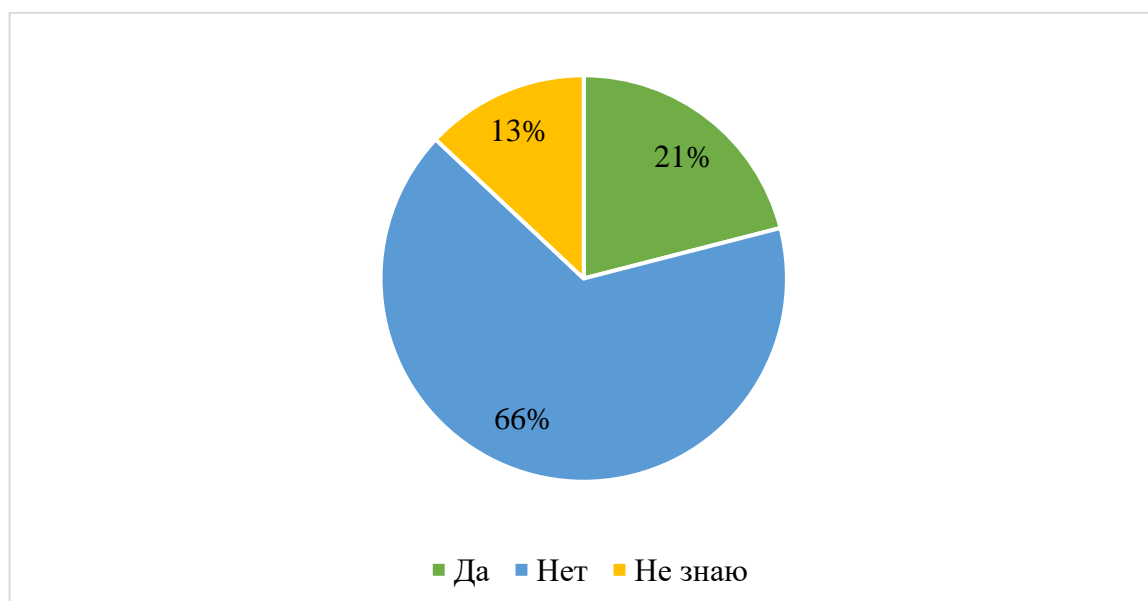


Рисунок 8. Распределение ответов гостей на вопрос «Важно ли для Вас присутствие администратора в отеле?» в анкете.

Опираясь на данные с рисунка 8, можно сделать вывод, что гостям не обязательно присутствие администратора в отеле в течении их проживания. При ответе на дополнительный вопрос «Какой вариант связи с администратором для Вас предпочтительнее?» 72% опрошенных выбрали вариант «через чат в приложении, а 28% – вариант «по телефону».



Рисунок 9. Распределение ответов гостей на вопрос «Какими дополнительными услугами отеля Вы пользуетесь?» в анкете.

Опираясь на данные с рисунка 9, можно сделать вывод, что наибольшим спросом пользуется услуга заказа завтрака от «ВкусВилл» и услуга раннего заезда и позднего выезда. После смены поставщика завтраков количество положительных отзывов о дополнительной услуге «заказ завтрака» увеличилось. Самыми непопулярными услугами являются: ксерокопия и печать документов, визовая поддержка, услуги прачечной.

После проведенного анкетирования гостей отеля «Norke Казанский» можно сделать следующие выводы:

1. Большинство гостей готовы к внедрению автоматизированной системы в процесс их бронирования номера и заселения в отель.

2. У гостей положительная реакция на возможность самостоятельного заселения в отель и так же самостоятельного выезда из него.

## **2.2. Анализ работы системы бесконтактного заселения «RoomSharing by Norke»**

Владельцы отелей «Norke» стремятся к оптимальному использованию пространства и постоянному улучшению клиентского опыта, что обеспечивает высокую рентабельность. Стремление к максимальной оптимизации обслуживания привело к созданию инновационного сервиса «RoomSharing by Norke», который вывел отели «Norke» на качественно новый уровень.

Так как в апарт-отеле «Norke Казанский» отсутствует система автоматизированного заселения, рассмотрим её на примере работы с ней апарт-отеля «Norke Prime Китай-город». С момента создания сервис «RoomSharing by Norke» интегрирован с ведущей системой бронирования и облачной программой управления гостиницей (Property Management System, PMS), разработанными компанией «TravelLine». В планах на текущий год у компании «Norke» присутствует обсуждение сотрудничества с компанией «Вново<sup>20</sup>», активное распространение и улучшение системы автоматизированного заселения с лидерами туристического рынка в Москве и Санкт-Петербурге и её внедрение в инфраструктуру других отелей.

«RoomSharing by Norke» – не только система автоматизированного заселения, но и эффективный инструмент для развития отрасли в духе главных трендов современного времени. Для владельцев арендного жилья система предлагает передовые решения, а именно: она повышает эффективность процесса управления собственностью с гарантией лучших финансовых

---

<sup>20</sup> «Вново» – модульная система управления и контроля для гостиничного бизнеса, предназначенная для управления продажами, повышения эффективности управленческих и сбытовых процессов в отелях, хостелах, апартаментах и других объектах размещения.

результатов. Данная система не только упрощает жизнь гостям, но и позволяет совершенствовать сервис на каждом уровне, включая администраторов, управляющих, горничных, техников и другой линейный персонал отеля.

Выбрать отель, забронировать номер, пройти регистрацию в программе лояльности, оплатить проживание, построить маршрут до отеля и открыть дверь номера – все это гость может сделать самостоятельно, без участия администраторов и менеджеров, имея в руках только свой телефон. При этом сервис «RoomSharing by Norke» гарантирует безопасность и конфиденциальность личных данных за счет надежной системы шифрования. Процесс самозаселения позволяет значительно сократить издержки компании на фонд оплаты труда. Заселение и выезд гостей происходит в автоматическом режиме через мобильный телефон, на которой гостю приходит индивидуальный код для электронного замка (см. Приложение 3), что является большим преимуществом среди конкурентов.

Компания «Norke» объединила успешный опыт российских специалистов сферы гостеприимства, инновационный подход зарубежных отельеров и поддержала новый тренд с бесконтактным заселением в популярном типе размещения, апарт-отелях. Так «RoomSharing by Norke» помогает индустрии гостеприимства выйти на новый уровень. После внедрения системы в сеть апарт-отелей их работа значительно оптимизировалась и теперь готова решить сразу несколько актуальных проблем:

1. Гости больше не стоят в очереди у стойки регистрации, экономя свое время благодаря быстрому и бесконтактному доступу в номер через электронный замок.
2. Отели продолжают работать, принимать бронирования в штатном режиме, даже в условиях ухода основных систем бронирования.
3. Отдел бронирования и администраторы отелей будут работать эффективнее, не отвлекаясь на лишние обязанности.



4. Доступ в номер находится под контролем системы. Незарегистрированные лица не смогут в него зайти, так как электронный замок позволяет отслеживать несанкционированные случаи входа – встроенная звуковая сигнализация оповестит о неверно введенном коде.
5. Предусмотрена интеграция со многими агентами и системами бронирования.
6. Поможет минимизировать контакт гостей с сотрудниками отеля во время опасной эпидемиологической ситуации.

Принцип работы системы бесконтактного заселения в номер апартамент-отеля:

- 1) Гость бронирует номер через приложение «RoomSharing by Norke».
- 2) После получения электронного письма от отеля с подтверждением бронирования и ссылкой для оплаты гость оплачивает всю сумму проживания или только первые сутки.
- 3) В день заезда в отель гость получает от администратора специальный код от двери своего номера, а также правила проживания в отеле и необходимые инструкции, а именно: как зайти в отель, как пользоваться электронным замком, как связаться с администратором.
- 4) Код состоит из 6 цифр, которые генерируются в случайном порядке для каждого нового бронирования. Код действует с момента начала заселения с 14:00 в первый день бронирования и до 12:00 последнего дня бронирования. Исключением является бронирование с ранним заездом и/или поздним выездом, когда администратор самостоятельно выставляет время действия кода, чтобы избежать проникновения в номер посторонних людей.
- 5) В течении всего времени проживания доступ к номеру имеется у гостя и у горничной для оказания услуг уборки. Однако их код отличается. У сотрудника отеля имеется свой персональный код, который предоставляет ему доступ во все номера отеля. Данная система кодов помогает администраторам отслеживать, кто и когда входил в номер.

- б) В последний день проживания в отеле или после выезда гостю высылается анкета для получения обратной связи и оценки системы бесконтактного заселения в апартаменты отеля.

Система «RoomSharing by Norke» пока что внедрена только в один московский отель «Norke», за счет чего вырос интерес гостей не только к апарт-отелю, но и ко всей сети. Отелем, на котором протестировали данную систему стал «Norke Prime Китай-город». Не останавливая работу гостиничного предприятия, инженерное подразделение компании постепенно, в течении первой половины июня, меняло обычные замки, которые открывались с помощью ключа, на электронные. Во время этого процесса администраторов знакомили с новой системой, обучали нюансам работы в ней, формировали инструкцию знакомства гостей с нововведениями. К концу июня тестирование системы автоматизированного заселения успешно завершилось и к обязанностям администратора добавилось несколько необходимых действий:

- Во время подтверждения бронирования упомянуть о необходимости оплатить все время проживания в отеле или только 1-ые сутки для возможности самостоятельного заезда.
- После оплаты необходимо сгенерировать индивидуальный код, внести его в электронную систему замков и выслать гостю всю обязательную информацию для самостоятельного заселения.
- Во время проживания или при выезде узнать впечатление гостя о введенной инновации. Передать обратную связь коллегам в офис компании «Norke».
- В случае возникновения проблемы с замком или кодом помочь гостю лично или дистанционно по телефону.

На рисунке 10 можно увидеть положительное влияние новой системы самостоятельного заселения в апарт-отеле «Norke Prime Китай-город».

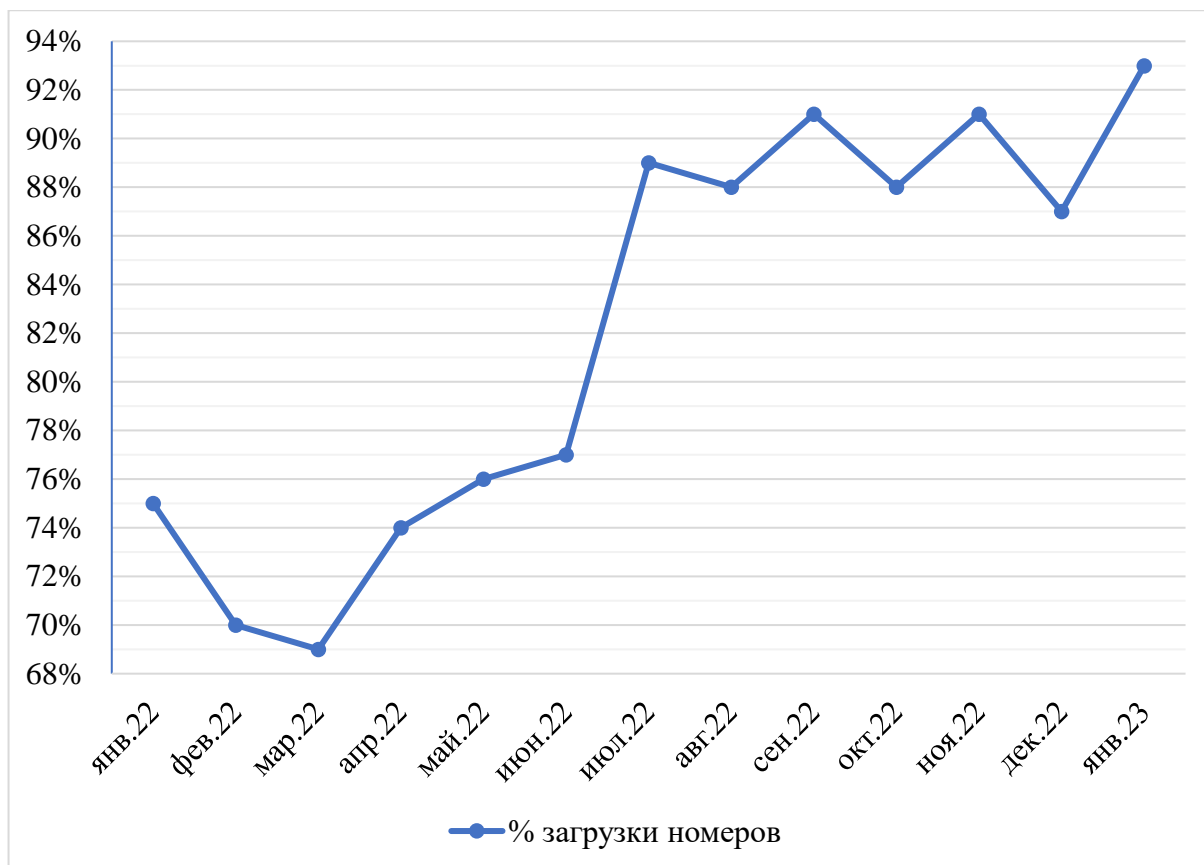


Рисунок 10. Статистика загрузки апартаментов «Norke Prime Китай-город» за 2022-2023 гг.

Исходя из приведенной статистики можно увидеть, что спрос гостей увеличился после внедрения системы электронных замков. Благодаря таргетированной рекламе в социальных сетях, статьях в интернете и продвижению на сайтах бронирования о возможности бесконтактного заселения в отель «Norke Prime Китай-город» узнало больше людей, что увеличило количество потенциальных клиентов сети отелей. Начиная с июля 2022 года загрузка отеля увеличилась на 12% и в последующие месяцы не опускалась ниже показателей за июнь месяц 2022 года (77%). Самый низкий показатель в течении полугода работы системы был в декабре 2022 (87%).

В течении полугода в апартаменте «Norke Prime Китай-город» проводилось анкетирование гостей (см. Приложение 4), которое помогло выявить положительные и негативные стороны разработки приложения «Norke» и внедрения его в систему бронирования.

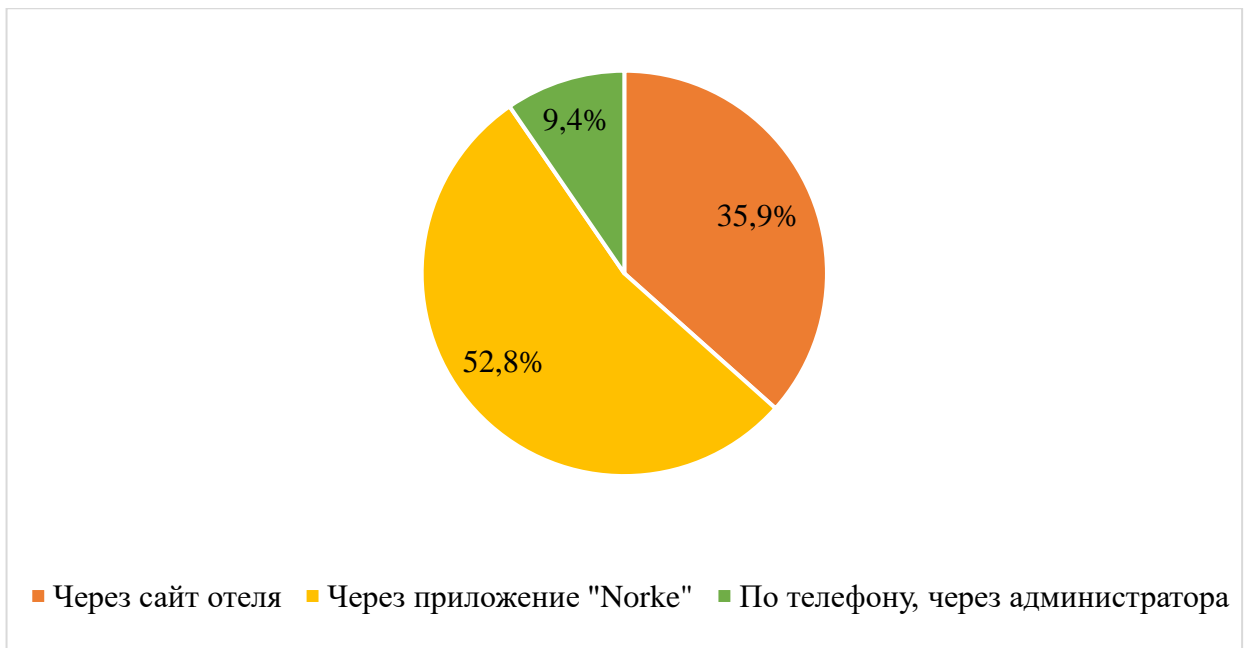


Рисунок 11. Распределение ответов гостей на вопрос «Как вы предпочитаете бронировать номер?» в анкете.

Опираясь на данные с рисунка 11, можно сделать вывод, что гостям отеля стало удобнее бронировать номера через приложение «RoomSharing by Norke». Это упрощает им регистрацию в программе лояльности, одновременно ускоряя процесс бронирования, оплаты и получения необходимой информации для заселения.

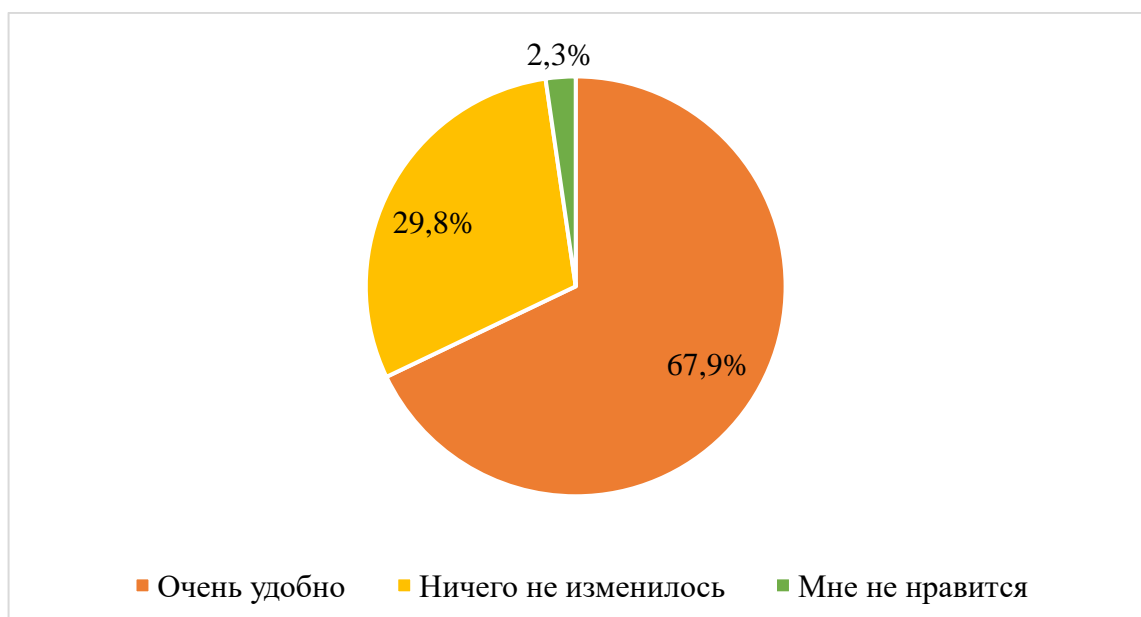


Рисунок 12. Распределение ответов гостей на вопрос «Что Вы думаете о новой системе электронных замков?» в анкете.

Опираясь на данные с рисунка 12, можно сделать вывод, что гости положительно оценили нововведение в отель «Norke Prime Китай-город». Для многих это стало дополнительной причиной выбирать именно этот отель при посещении Москвы. Несмотря на некоторые проблемы в работе новой системы автоматизированного заселения через электронные замки, компания оперативно отвечает гостям, работает с отзывами и совершенствует систему. С некоторыми отзывами гостей можно ознакомиться в Приложении 5.



Рисунок 13. Распределение ответов гостей на вопрос «Какими дополнительными услугами отеля Вы пользуетесь?» в анкете.

Опираясь на данные с рисунка 13, можно сделать вывод, что наибольшим спросом пользуется услуга заказа завтрака от «ВкусВилл» и услуга раннего заезда и позднего выезда. После смены поставщика завтраков количество положительных отзывов об этой услуге увеличилось. Самыми не популярными услугами являются: ксерокопия и печать документов, визовая поддержка.



Рисунок 14. Распределение ответов гостей на вопрос «Каким образом было бы удобнее связываться с администратором отеля?» в анкете.

Опираясь на данные с рисунка 14, можно сделать вывод, что гостям было бы удобнее узнавать необходимую им информацию через чат с администратором в приложении, чем созваниваться по личному телефону.

Апарт-отель «Norke Prime Китай-город» может стать примером внедрения системы автоматизированного заселения в сети мини- и апартаментов «Norke». Запустив своё приложение, компания смогла оптимизировать работу администраторов и уменьшить издержки на ФОТ, ускорить процесс заселения гостей в отель и их выезд, упростить сбор персональных данных гостей и внесение их в программу mos.bez<sup>21</sup>.

### **2.3. Сравнение системы бесконтактного заселения «RoomSharing by Norke» с системой, применяемой в апартаменте «Apeiron Space»**

<sup>21</sup> Официальный сайт Государственного казенного учреждения города Москвы «Московская безопасность» [Электронный ресурс]. URL: <https://bezopasnost.mos.ru/> (дата обращения 29.01.2023)

Бесконтактное заселение гостей в отель стало популярно в России всего пару лет назад, с началом периода пандемии, и сейчас начинает распространяться на различные российские гостиничные предприятия. Многие отельеры отмечают, что данная система значительно упростила работу и функционирование средств размещения. Есть несколько российских систем, которые успешно зарекомендовали себя на рынке. Самой успешной по внедрению системы самостоятельного заселения гостей стала компания отеля «Areiron Space». Инновационный отель появился в Москве в сентябре 2022 года. Отель располагается в здании бывшего завода, который был тщательно отреставрирован и преобразован в новое место для жизни и работы<sup>22</sup>. Внутри отеля можно найти просторные номера, лаундж-зоны, пространства для работы и творчества. От других апарт-отелей его отличают инновационные технологии и нестандартные подходы к дизайну интерьера и функциональности. Отель оснащен системой умного дома, которая позволяет гостям управлять своим номером с помощью мобильного телефона. Дизайн интерьера выполнен в современном стиле, с использованием натуральных материалов и инновационных технологий.

Ключевой особенностью отеля является система самостоятельного заселения, которая позволяет гостям проверяться и заселяться в номера самостоятельно, используя специальное мобильное приложение. Для того чтобы воспользоваться системой самостоятельного заселения в отель «Areiron Space», необходимо зарегистрироваться на официальном сайте отеля, создать свой личный кабинет и скачать приложение. В приложении гости могут выбрать подходящий номер в отеле, ознакомиться с его фотографиями, описанием и стоимостью, забронировать его, оплатить проживание и дополнительные услуги. После того как гость зарегистрировался в приложении и забронировал номер, ему будет предоставлен доступ к входной двери отеля и к номеру через приложение на его устройстве. Чтобы заселиться

---

<sup>22</sup> Адрес отеля «Areiron Space»: Россия, Москва, Раушская набережная, д. 4/5, стр. 1.

в номер, гости должны пройти самостоятельную регистрацию на электронном терминале, который установлен в фойе отеля.

Система самостоятельного заселения отеля «Apeiron Space», а именно, его приложение позволяет гостям экономить время на ожидании регистрации и заселении, управлять бронированием и пространством апартаментов, которое можно настроить под индивидуальные предпочтения. Стоит отметить, что приложение отеля является функциональной и инновационной системой, с помощью которой весь процесс проживания становится полностью автоматизированным и изолированным от контакта с персоналом отеля. Даже доставка завтрака гостям осуществляется бесконтактно, без входа в номер – с помощью специально разработанного ящика «Apeiron Box».

В таблице 5 приведен сравнительный анализ систем автоматизированного заселения «RoomSharing by Norke» и «Apeiron Space» по основным критериям.

Таблица 5

Сравнительный анализ систем автоматизированного заселения по критериям пользователей приложений отелей

Критерий	«RoomSharing by Norke»	«Apeiron Space»
Интуитивно понятный интерфейс	-	+
Безопасность персональных данных	+	+
Регистрация в программе лояльности отеля	+	+
Оперативная связь с администратором	-	+
Перечень дополнительных услуг с ценой	-	+
Возможность заказать доп. услуги	-	+
Различные способы оплаты в приложении	-	+
История бронирований	-	+
Стабильная работа приложения	-	+

Сравнение проводилось с помощью личного изучения работы приложений. Исходя из приведенных данных, можно сделать вывод, что приложение «RoomSharing by Norke» имеет ряд недостатков, которые мешают полноценно удовлетворять потребности гостей отеля «Norke Prime Китай-



город». Отсутствие данных функций влияет на лояльность гостей, что имеет прямую взаимосвязь с загрузкой и прибылью отеля.

Удобный интерфейс – это один из самых важных аспектов, которые следует учитывать при разработке приложения. Он обеспечивает легкий доступ и понимание функций приложения пользователями. Несколько причин, почему удобный интерфейс является важным аспектом в работе приложения:

1. Простой доступ – приложение с удобным интерфейсом делает навигацию более легкой и интуитивной, что позволяет пользователям быстро и легко находить то, что им нужно.

2. Повышение удовлетворенности пользователей – пользователи ищут приложения, которые легко и удобно использовать. С удобным интерфейсом пользователи получают более приятный пользовательский опыт, что в конечном итоге приводит к повышению их удовлетворенности.

3. Сокращение поддержки и обучения – если у приложения есть понятный и простой интерфейс, то пользователи меньше будут нуждаться в поддержке или обучении, чтобы начать использовать его.

В целом, хороший и простой интерфейс – ключевой фактор при проектировании и разработке любого приложения. Он позволяет пользователю быстро ориентироваться в приложении, находить необходимые функции и выполнять задачи с максимальной эффективностью, что в конечном итоге приводит к увеличению продуктивности и удовлетворенности пользователя.

Стабильная работа приложения также как и понятный интерфейс является критически важной для успеха любого продукта в современном мире, в том числе и в гостиничной сфере предоставления услуг. Некоторые основные необходимые причинами:

1. Репутация: Надежность и стабильность приложения оказывают существенное влияние на репутацию отеля. Если приложение часто падает, работает медленно или выдает ошибки, это может существенно повлиять на мнение пользователей о приложении.

2. Конкурентоспособность: Стабильность приложения является одним из самых важных факторов, влияющих на лояльность пользователей. Если приложение работает без проблем, пользователи будут часто использовать его и рекомендовать его своим знакомым. Но если приложение падает и не отвечает, пользователи могут перейти к конкурентам.

3. Доходы: Стабильность работы приложения может существенно влиять на доходы гостиничного предприятия. Если приложение работает нестабильно, пользователи могут столкнуться с проблемами оплаты и так не дойдут до завершения процесса бронирования.

Чтобы добиться стабильной работы приложения, необходимо активно тестировать, мониторить и обновлять приложение, а также регулярно устранять ошибки и улучшать его функционал.

Так же необходимо помнить, что многим гостям необходимо быстро и своевременно решать вопросы в течении их проживания в отеле. Поэтому оперативная связь с администратором все еще очень актуальна. Вот некоторые положительные стороны связи с администратором через чат в приложении:

1. Быстрый и удобный способ, без необходимости звонить или отправлять письмо на электронную почту.

2. Улучшенная доступность в сравнении с телефонным звонком или электронной почтой, поскольку администраторы, как правило, связываются с гостями быстрее и в любое время.

3. Анонимность и конфиденциальность, что является важным моментом для гостей, которые обеспокоены безопасностью своих личных данных и не хотят, чтобы их вопросы были доступны другим пользователям.

4. Наличие возможности быстрой и эффективной коммуникации с администратором.

5. Сохранение истории чата для более легкого доступа к информации в будущем.

Наличие различных способов оплаты бронирования также является одним из главных преимуществ для гостей и персонала отеля. Преимущества:

1. Удобство для пользователей приложения. Они могут выбрать наиболее удобный для них способ оплаты, который полностью соответствует их потребностям и возможностям.

2. Гибкость и универсальность. Наличие нескольких способов оплаты обеспечивает универсальность для туристов из разных стран и с различными предпочтениями. Также это дает отелю возможность предоставлять гибкие условия бронирования.

3. Безопасность. Различные методы оплаты обеспечивают безопасность и защиту данных пользователей приложения. К примеру, если гость оплачивает бронирование кредитной картой, он может быть уверен, что его данные будут защищены от мошенничества.

4. Возможность предварительной оплаты. Гости отеля могут использовать различные способы предоплаты, что особенно удобно, если необходимо бронировать услугу заранее.

5. Упрощение процесса оплаты. Различные методы оплаты могут упростить процесс оплаты и устранить возможные препятствия для гостей, что может положительно отразиться на репутации отеля.

Таким образом, можно сделать вывод, что большинство недостатков в приложении «RoomSharing by Norke» связано с ускоренным процессом разработки системы бесконтактного заселения и самого приложения и быстрым введением его в работу отеля «Norke Prime Китай-город», а именно в процесс бронирования. Как показал анализ, проведенный во второй главе, апарт-отелю «Norke Казанский» необходимо внедрение системы автоматизированного заселения в процесс бронирования апартаментов и модерация приложения «RoomSharing by Norke».

## **ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ БЕСКОНТАКТНОГО ЗАСЕЛЕНИЯ ДЛЯ АПАРТ-ОТЕЛЯ «NORKE КАЗАНСКИЙ»**

### **3.1. Рекомендации по внедрению системы бесконтактного заселения для автоматизации процесса бронирования апартаментов в отель «Norke Казанский»**

В ходе анализа, проведенного во второй главе, была рассмотрен процесс бронирования апартаментов двух отелей сети «Norke»: отеля «Norke Казанский» без системы автоматизированного заселения, отеля «Norke Prime Китай-город» с внедренной системой автоматизированного заселения. А также была рассмотрена работа двух систем автоматизированного заселения «RoomSharing by Norke» и «Aperion Space». По результатам исследования можно сделать вывод, что требуется внедрение системы автоматизированного заселения в процесс бронирования апарт-отеля «Norke Казанский» и что необходимо совершенствование приложения «RoomSharing by Norke».

На основе выявленных проблем были разработаны рекомендации по внедрению системы самостоятельного заселения в процесс бронирования и рекомендации по улучшению интерфейса приложения «Norke», которые должны значительно улучшить функциональность системы автоматизированного заселения в апарт-отеле «Norke Казанский».

Исходя из проведенного анализа и учитывая уже ранее внедренную систему автоматизированного заселения через приложение «RoomSharing by Norke», можно выделить главные особенности внедрения системы самостоятельного заселения в процесс бронирования апартаментов.

Рассмотрим подробнее предлагаемые рекомендации.

**Рекомендация 1.** Поставить электронные замки во все номера отеля.

В ходе исследования, проведенного во второй главе, было выявлено, что в отеле «Norke Казанский» в номерах стоят обычные замки, которые открываются ключом. Подключение к системе автоматизированного процесса

для самостоятельного и бесконтактного заселения гостей требует смену замков на электронные.

Основные преимущества для отеля:

- + Автоматизация процесса бронирования и обслуживания гостей в течении их пребывания в отеле.
- + Сокращение издержек на ФОТ.
- + Перенаправление финансов в развитие системы «RoomSharing by Norke».

Основные преимущества для гостей:

- + Быстрое и комфортное заселение, а также быстрый выезд. Не требуется ждать регистрации, получать и сдавать ключи.
- + Никто посторонний не сможет зайти в номер. Уборка в номере регулируется желанием гостя.

Таблица 6

Расчет издержек на внедрение электронных замков в апартамент-отель «Norke Казанский» и подключение их к системе

	1 замок	30 замков
Консультация с мастером по замкам	2 500 р.	2 500 р.
Установка электронного замка в дверь	10 000 р.	300 000 р.
	<b>ИТОГО:</b>	<b>302 500 р.</b>

Таким образом, затраты на замену обычных замков на электронные в 30 номерах будут составлять 302 500 р., при условии, что после консультации со специалистом не потребуются замена дверей в номерах. В случае необходимости их замены сумма затрат увеличится на стоимость выбранных дверей.

**Рекомендация 2.** Обновить интерфейс приложения «RoomSharing by Norke» и повысить его функциональность.

В ходе исследования, проведенного во второй главе, было выявлено, что приложение «RoomSharing by Norke» не полностью соответствует ожиданиям гостей отелей «Norke», что вызывает сомнения в процессе самостоятельного заселения в номер апарт-отеля.

В связи с этим автором предлагается внести следующие изменения:

- Подключить главных партнеров компании «Norke» к приложению – «Яндекс» и «ВкусВилл».

Компания «Яндекс» предоставляет апарт-отелям сети «Norke» умные колонки, телевизоры, розетки и другое. Контроль управления этими предметами позволит гостям создать уютную атмосферу одним нажатием через приложение. Кроме этого, у компании-партнера много различных сервисов, которые при соединении с «RoomSharing by Norke» позволят пользователям одним нажатием, например, заказать такси, переадресовав их в приложение «Яндекс.Go».

Сотрудничество с компанией «ВкусВилл» началось относительно недавно – с сентября 2022 года. Однако статистика заказов завтраков показывает, что смена поставщика продукции положительно повлияла на желание гостей приобретать дополнительную услугу «завтрак» (см. Приложение 6). Спрос вырос на 54% в сравнении с предыдущим годом.

- Улучшить навигацию по карте, подключить к ней новые сервисы от компаний-партнеров.
- Добавить чат с администратором, а не с ботом, и функцию звонка.
- Подключить банковскую систему для проведения оплаты бронирования и дополнительных услуг в самом приложении.
- Добавить историю бронирований гостей.

Основные преимущества для отеля:

- ✦ Повышение лояльности пользователей приложения «RoomSharing by Norke» за счет понятного и удобного интерфейса.

- + Перевод некоторых функций администратора в автономный режим, благодаря специальным настройкам.
- + Снижение риска денежных махинаций как со стороны персонала, так и со стороны гостей.
- + Продвижение своих главных партнеров «Яндекс» и «ВкусВилл».

Основные преимущества для гостей:

- + Быстрая регистрация для проживания из любого места с помощью личного телефона.
- + Удобный вариант бронирования через приложение.
- + Общение с персоналом отеля проходит без прямого контакта.
- + Оплата проводится в приложении, без наличия переадресации на различные подозрительные сайты.
- + В любое время можно проверить историю бронирований за любой период.

Таким образом, издержки на реализацию данной рекомендации будут составлять 220 000 р. Высокую цену за работу программистов можно достаточно легко объяснить тем, что для создания или же модифицирования готового приложения разработчик должен владеть большим объемом знаний и навыков, таких как:

1. Владение определенным языком программирования, который предназначен для решения тех или иных задач.
2. Умение взаимодействовать с базой данных. Например, в данном случае, когда у нас имеется готовое приложение с базой данных, то разработчик должен настроить новый функционал приложения так, чтобы никаких перебоев в работе приложения не было.
3. Необходимо умение переделывать имеющийся интерфейс приложения в более удобный и понятный.

4. Умение работать в экосистеме – когда соединяется одно приложение с другим. Например, приложение «RoomSharing by Norke» и сервис «Яндекс.Go»

Проведенное исследование во второй главе показало, что внедрение системы бесконтактного заселения в процесс бронирования апартаментов «Norke Prime Китай-город» имело положительную реакцию со стороны гостей, которые отметили её удобство. Следовательно, внедрение этой же системы в апартаменты «Norke Казанский» позволит протестировать её на большем номерном фонде и увидеть эффективность не только в финансовых показателях, но и доверительном отношении гостей к самостоятельному, бесконтактному заселению.

### **3.2. Оценка эффективности предложенных рекомендаций**

Разработанные рекомендации по внедрению системы автоматизированного заселения в апартаменты «Norke Казанский» рассчитаны на следующие результаты:

1. Улучшение сервиса и обслуживания гостей. Более высокое качество обслуживания позволит гостям чувствовать себя комфортнее во время проживания, что увеличит их удовлетворенность пребыванием в отеле и способствует повторному визиту. Так же это влияет на увеличение популярности отеля и улучшает его репутацию. Гости часто делятся своим опытом проживания в том или ином отеле. Положительные эмоции способствуют достаточно быстрому распространению информации об отеле потенциальным клиентам, что позволит обеспечить более устойчивую позицию на рынке гостиничных услуг, увеличить число бронирований и, следовательно, увеличить доход предприятия.

2. Повышение уровня загрузки отеля и, следовательно, увеличение его выручки. Гости смогут самостоятельно как заехать в отель, так и выехать из него, так как в приложении есть все необходимые инструкции, исчерпывающая



информация и доступ к чату или звонку администратору. Электронные замки позволят гостям беспрепятственно попасть в отель и забронированный ими номер, а также забыть про дополнительный физический ключ во время путешествия, так как их доступ в номер находится в их личном телефоне.

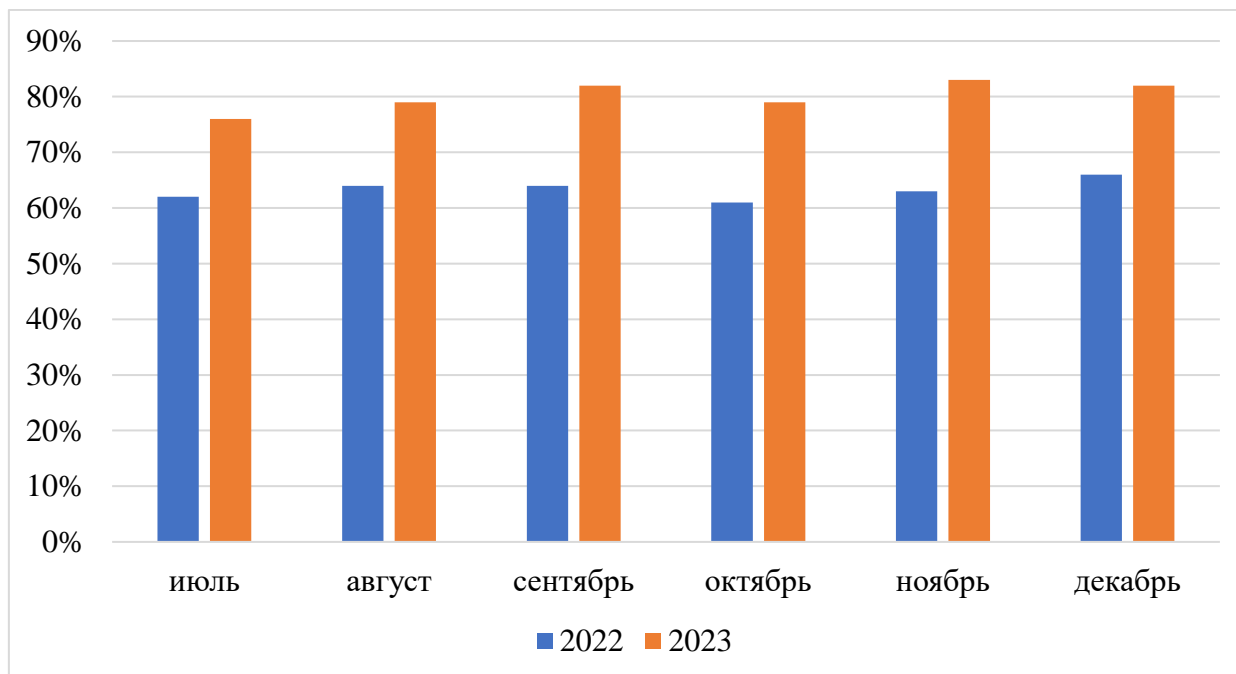


Рисунок 15. Предполагаемые показатели загрузки апарта-отеля «Norke Казанский» после введения системы автоматизированного заселения.

Из полученной статистики следует, что интерес гостей к отелю с электронными замками увеличится и показатели загрузки увеличатся в среднем на 14%. Таким образом, внедрение системы для самостоятельного заселения увеличит целевую аудиторию и в апарта-отель заедет больше гостей.

Так как автор предполагает, что загрузка апарта-отеля «Norke Казанский» в среднем за полгода увеличится на 20% и достигнет среднего показателя загрузки – 80%, то выручка за год может вырасти примерно до 31 500 000 р., что на 6 000 000 р. больше, чем за 2022 год.

3. Сокращение издержек на персонал. Это связано с более эффективным использованием персонала, за счет автоматизации процессов работы отеля. Помимо этого, сокращение затрат на персонал помогает уменьшить расходы

отеля на заработанную плату сотрудников, что позволит вкладывать в развитие бесконтактной системы заселения больше денежных средств.

В апарт-отеле «Norke Казанский» работает 3 администратора. Издержки на их ФОТ составляют 150 000 р. После перехода на систему автоматизированного заселения отелю требуется 1 сотрудник, выполняющий работу удаленно. В его обязанности входит: проверка документов, подтверждение заселения и выезда, проверка оплаты основных и дополнительных услуг, общение гостей через чат или по телефону. Заработная плата удаленного сотрудника обходится компании «Norke» в 40 000 р./мес. Таким образом, ежемесячная экономия на ФОТ составляет 110 000 р. Сэкономленные денежные средства автором предлагается направить на внедрение системы автоматизированного заселения в апарт-отеле «Norke Казанский» и на улучшение функционала приложения «RoomSharing by Norke».

4. Увеличение конкурентоспособности. Отель получит серьезное конкурентное преимущество благодаря внедрению системы бесконтактного заселения в свою работу. Для потенциальных клиентов и гостей отель «Norke Казанский» станет привлекательнее за счет быстрого и удобного процесса заселения и выезда. А также в дальнейшем у отеля может появиться возможность снизить цены на номера благодаря новым акциям, снизить стоимость дополнительных услуг.

5. Данный пилотный проект можно в дальнейшем распространить на всю сеть отелей «Norke» и подключить к системе самостоятельного заселения остальные, не автоматизированные точки, что позволит отелям стать полностью независимыми от мировых систем бронирования и стать самостоятельными.

Предложенные рекомендации являются эффективными и имеют потенциал для автоматизации процесса бронирования апартаментов «Norke Казанский», а также для увеличения заинтересованности и спроса со стороны гостей. Однако успешность данных рекомендаций будет зависеть от эффективной работы по замене замков в номерах, своевременного информирования гостей об изменениях в процессе бронирования апартаментов, качественных изменений в функционале приложения «RoomSharing by Norke», а также смена системы работы отеля и перераспределение персонала в другие структуры. Обновленное приложение «RoomSharing by Norke» поможет улучшить репутацию сети отелей «Norke», повысит лояльность гостей, выведет бесконтактный сервис обслуживания на новый уровень в гостиничной сфере.

Расчет экономической эффективности внедрения системы бесконтактного заселения в апартаменты «Norke Казанский» представляет собой оценку затрат (издержек) на внедрение и совершенствование приложения «RoomSharing by Norke» и потенциального финансирования.

Разовое вложение на внедрение системы составляет 522 500 р., в которые входит:

- замена обычных замков на электронные – 302 500 р.
- внесение изменений в приложение – 220 000 р.

Также каждый месяц требуется оплачивать техническое обслуживание электронных замков в размере 15 000 р.

Благодаря сокращению издержек на ФОТ администраторов, сэкономленные денежные средства в размере 110 000 р. можно перенаправить в финансирование внедрения системы автоматизированного заселения в апартаменты «Norke Казанский».

$$\begin{aligned} 522\,500 + 15\,000 - 110\,000 &= 427\,500 + 15\,000 - 110\,000 = 332\,500 + \\ + 15\,000 - 110\,000 &= 237\,500 + 15\,000 - 110\,000 = 142\,500 + 15\,000 - 110\,000 = \\ &= 47\,500 + 15\,000 - 110\,000 = -47\,500 \end{aligned}$$

Исходя из расчетов можно сделать вывод, что внедрение системы автоматизированного заселения в процесс бронирования апарт-отеля «Norke Казанский» полностью окупится за 5,5 месяцев. Однако стоит учитывать прибыль с продажи номеров и дополнительных услуг, из-за чего рекомендации могут окупиться быстрее.

Результаты расчетов окупаемости позволяют оценить целесообразность внедрения системы бесконтактного заселения в апарт-отель «Norke Казанский». Однако следует учитывать, что ожидаемые и фактические расчеты и результаты могут различаться, поэтому следует проводить мониторинг и анализ эффективности внедренных изменений.

Таким образом, апарт-отель «Norke Казанский» сможет достаточно эффективно использовать систему бесконтактного заселения гостей, что улучшит финансово-экономические показатели гостиничного предприятия, повысит удовлетворенность гостей сервисом, снизит затраты на ФОТ, перенаправив их на улучшение обслуживания. Внедрение системы бесконтактного заселения гостей станет хорошим конкурентным преимуществом и создаст активное продвижение компании «Norke» в гостиничной сфере среди сегмента апарт-отелей.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Целью выпускной квалификационной работы являлось разработка рекомендаций по внедрению системы автоматизированного заселения в процесс бронирования апарт-отеля «Norke Казанский».

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы был проведен комплексный анализ и оценка внедрения системы бесконтактного заселения в апарт-отель и выполнены задачи, поставленные в начале работы.

Внедрение системы автоматизированного заселения в процесс бронирования апартаментов позволяет упростить и ускорить процесс заселения гостей, а также повысить уровень качества обслуживания благодаря исключению ошибок, связанных с ручным вводом информации. В результате автоматизации процесса заселения, компания-оператор сможет сократить количество времени, требуемое для обслуживания каждого гостя, и повысить эффективность работы персонала. В дополнение к этому, автоматизация процесса заселения помогает увеличить уровень безопасности благодаря использованию технологии распознавания лиц. Все вышеизложенные факторы обеспечивают рост уровня удовлетворенности гостей, что в конечном итоге приводит к увеличению прибыли от бронирования апартаментов.

Система самостоятельного заселения гостей в отель является удобным решением для современных путешественников и для отелей, так как она позволяет сократить время ожидания гостей на ресепшене, уменьшить количество ошибок при регистрации, а также улучшить качество обслуживания за счет быстрого решения возникающих проблем. Однако, для успешной реализации данной системы требуется создание адекватной инфраструктуры, включая необходимые технические средства и обучение персонала, а также учет рисков и меры безопасности для защиты данных гостей. В целом, система самостоятельного заселения гостей в апарт-отель может стать важным элементом в повышении конкурентоспособности отеля и улучшении качества обслуживания гостей.

В заключении можно отметить следующие выводы:

1. Важно понимать, что установка системы автоматизированного заселения требует определенных усилий по подготовке и обучению персонала, по перераспределению его в другие структуры отеля. Необходима проработка не только процесса заселения гостей, но и особенностей работы с данной системой в целом.

2. Рекомендуется ответственно подходить к обучению гостей по использованию системы бесконтактного заселения «RoomSharing by Norke» и информировать их о возможностях и изменениях, чтобы избежать ошибок и недопониманий при их самостоятельном заселении апарт-отель «Norke Казанский».

3. Для дальнейшего совершенствования системы автоматизированного заселения и внедрения её в другие апарт-отели сети «Norke» следует на основе отзывов гостей проводить регулярный анализ работы системы и внедрять соответствующие улучшения в приложение.

Таким образом, внедрение системы автоматизированного заселения в апарт-отель «Norke Казанский» является эффективным способом оптимизации процесса бронирования апартаментов и улучшения качества обслуживания гостей отеля.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

### НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ

1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» (с изменениями и дополнениями) // СПС «Гарант» URL: <https://base.garant.ru/74957806/> (дата обращения: 28.01.2023).

2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_368292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/) (дата обращения: 21.10.2022).

3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 20.10.2022).

4. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).

### ЛИТЕРАТУРА

5. Акулинушкина Т.Е. Значение применения технологии «Умный дом» для развития жилищно-коммунального хозяйства региона. / Т.Е. Акулинушкина // Молодой учёный. – 2019. – №18. – с. 105-109

6. Антонова Н.М. Экологизация экономики. практические аспекты перехода к «зелёной» (циклической) экономике на региональном уровне / Н.М. Антонова, Э.В. Круголова, О.В. Ананьева // Проблемы стратегического развития: теория и практика. – 2020. – №1(49). – с. 29-33

7. Буйко О.В. Взаимосвязь между качеством услуг и эффективностью гостиничного бизнеса / О.В.Буйко, Ф.И.Гудин // Сб. материалов третьей научно-практической конференции «Современный

гостинично-ресторанный бизнес: экономика и менеджмент». - 2017. - с. 118-121

8. Гадимова Ф.К. Методы формирования спроса в гостиничном бизнесе / Ф.К. Гадимова, В.С. Корнеевец, Л.В. Семенова // Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса. – 2019. – №4. – с. 179-184.

9. Джанджугазова, Е.А. Трансформация гостиничного бизнеса в условиях развития цифровой экономики в России / Е.А. Джанджугазова, Ю.А. Кабелкайте-Вайткене // Сервис Plus. – 2018. – №13. – с. 96-104.

10. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для сред. проф. образования / М.А. Ехина. – 2014. – 240 с.

11. Крутик А.Б. Внедрение систем электронного бронирования и резервирования / А.Б.Крутик // Эффективное развитие туристского предприятия. – 2017. – 119 с.

12. Морозов М.А. Влияние мобильных приложений на развитие туристской индустрии. / М.А. Морозов, Н.С. Морозова // Вестник НАТ. – 2015. – №4(36). – с. 17-20

13. Парыгин М.Р. Технология «Умный дом» и перспективы её развития в России. / М.Р. Парыгин // Молодой учёный. – 2018. – №31. – с. 61-63

14. Полищук Е.А. Особенности онлайн-бронирования современных отелей и ресторанов. / Е.А. Полищук // Туристические технологии и инновации в индустрии гостеприимства. – 2020 г. – Крым.

15. Сандимиров С.А. Создание современной концепции системы «Умный дом». / С.А. Сандимиров // Молодой ученый. – 2018. – №29. – с. 28-32

#### ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

16. Курсовая работа по теме «Рынок систем бронирования в гостиничной индустрии (на примере отеля «РЕНОМЕ»)» [Электронный ресурс]. URL: <https://clck.ru/34ZEQT> (дата обращения 10.12.2022)



17. Официальный сайт апарт-отелей «YE'S» [Электронный ресурс]. URL: <https://yesapart.com/> (дата обращения 03.12.2022)
18. Официальный сайт лондонского апарт-отеля «Space Apart Hotel» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.spaceaparthotel.com/> (дата обращения: 04.12.2022)
19. Официальный сайт венского апарт-отеля «Harry's Home Wien Hotel & Apartments» [Электронный ресурс]. URL: <https://harrys-home.com/> (дата обращения: 04.12.2022)
20. Официальный сайт японского отеля «Henn-na Hotel» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.h-n-h.jp/en/> (дата обращения: 04.12.2022)
21. Интернет-платформа «Уникальные отели» [Электронный ресурс]. URL: <https://uniqhotel.ru/kontseptualnyiy-otel-henn-na-v-yaponii-innovatsionnyiy-komfort-zavtrashnego-dnya/> (дата обращения: 10.12.2022)
22. Официальный сайт компании «TravelLine». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.travelline.ru/> (дата обращения: 15.12.2022)
23. Лучшие системы бронирования отелей [Электронный ресурс]. – URL: <https://travel4free.ru> (дата обращения: 10.01.2023).
24. Официальный сайт компании «Norke» [Электронный ресурс]. URL: <https://norke.ru/> (дата обращения: 13.01.2023)
25. Страница апарт-отеля «Norke Казанский» на официальном сайте компании «Norke» [Электронный ресурс]. URL: <https://norke.ru/hotel-povoryazanskaaya/> (дата обращения: 13.01.2023)
26. Реестр классифицированных объектов: гостиницы и иные размещения [Электронный ресурс]. URL: <https://knd.gov.ru/simpleregistry> (Дата обращения 01.02.2023)
27. Официальный сайт компании «Яндекс» [Электронный ресурс] URL: <https://yandex.ru/companу/> (дата обращения 29.01.2023)
28. Официальный сайт компании «ВкусВилл» [Электронный ресурс] URL: <https://vkusvill.ru/> (дата обращения 29.01.2023)

29. Официальный сайт Государственного казенного учреждения города Москвы «Московская безопасность» [Электронный ресурс]. URL: <https://bezopasnost.mos.ru/> (дата обращения 29.01.2023)

30. Статья «TravelTech, цифровые кочевники и российский туризм в новой реальности» на деловом портале для бизнеса в телекоме, ИТ, медиа «iksmedia.ru» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.iksmedia.ru/articles/5938539-TravelTech-cifrovye-kochevniki-i.html> (дата обращения 26.02.2023)

31. Яндекс.Дзен. [Электронный ресурс]. URL: <https://dzen.ru/>. (дата обращения: 20.03.2023).

32. Нестеров А.К. Процесс бронирования гостиничных услуг и его совершенствование [Электронный ресурс]. // Образовательная энциклопедия ODiplom.ru / URL: <http://odiplom.ru/lab/analiz-processa-bronirovaniya-gostinichnyh-uslugi-ego-sovershenstvovanie.html>

## Приложение 2.

### Анкета для гостей апарт-отеля «Norke Казанский».

Данное анкетирование проводится с целью совершенствования качества обслуживания и является анонимным исследованием.

1. Какими дополнительными услугами отеля Вы пользуетесь?
  - Ранний заезд/поздний выезд
  - Завтрак от «ВкусВилл»
  - Визовая поддержка
  - Ксерокопия и печать документов
  - Детская кроватка/стульчик
  - Услуги прачечной (стиральная и сушильная машины)
2. Что вы думаете на счет электронных замков вместо обычных?
  - Это удобно, безопасно и ключ невозможно потерять.
  - Не было опыта, не могу прокомментировать.
  - Не доверяю системе, лучше обычные замки.
3. Устраивает ли Вас способ оплаты бронирования через ссылку по почте?
  - Да
  - Нет
4. Установили бы наше приложения для бронирования номера?
  - Да
  - Нет
5. Удобно ли было бы оплачивать бронирование через наше приложение?
  - Думаю, да
  - Думаю, нет
  - Не уверен в ответе
6. Какой вариант связи с администратором для Вас предпочтительнее?
  - Через чат в приложении
  - По телефону

7. Как Вам было бы удобнее заказывать завтрак и другие дополнительные услуги отеля?
- Самостоятельно, через приложение
  - Через администратора
8. Требуется ли в приложении история Ваших бронирований?
- Да
  - Нет
9. Важно ли Вам присутствие администратора в отеле?
- Да
  - Нет
  - Не знаю

Большое спасибо за Ваши ответы! Мы постараемся учесть все Ваши пожелания и сделать наш отель лучше!

**Приложение 4.**

**Анкета для гостей апарт-отеля «Norke Prime Китай-город» и  
пользователей приложения «Norke».**

Данное анкетирование проводится с целью совершенствования качества обслуживания и является анонимным исследованием.

1. Ваш возраст:

- От 18 до 30 лет
- От 30 до 40 лет
- От 40 до 55 лет
- От 55 лет и выше

2. Вы приезжаете в отель «Norke Prime Китай-город»:

- В первый раз
- Уже несколько раз

3. Как Вы предпочитаете бронировать номер:

- Через приложение «Norke»
- Через сайт отеля
- По телефону, через администратора

4. Какими дополнительными услугами отеля Вы пользуетесь?

- Ранний заезд/поздний выезд
- Завтрак от «ВкусВилл»
- Визовая поддержка
- Ксерокопия и печать документов
- Детская кроватка/стульчик
- Услуги прачечной (стиральная и сушильная машины)

5. Какую дополнительную услугу Вы бы хотели видеть в отеле?

- Трансфер до и от отеля (заказ такси)
- Покупка билетов на экскурсии
- Мини-холодильник в номере
- Другое \_\_\_\_\_

6. Что Вы думаете на счет новой системы электронных замков?
- Очень удобно
  - Ничего не изменилось
  - Мне не нравится
7. Каким образом было бы удобнее связываться с администратором отеля?
- Через чат в приложении
  - По телефону
8. Оцените по шкале от 1 до 10, на сколько удобно и понятно приложение «Norke».

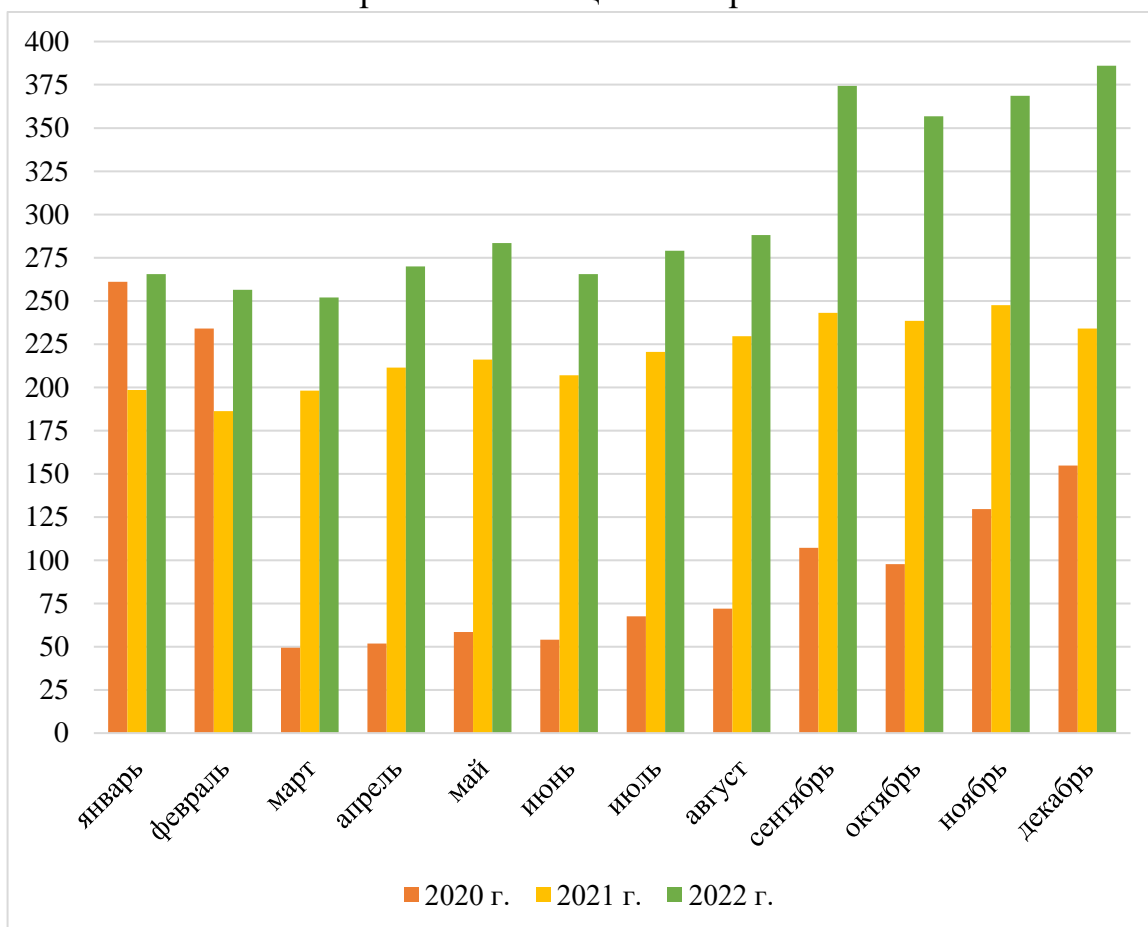
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. Удобно ли было бы оплачивать бронирование через приложение?
- Да
  - Нет
10. Нужна ли в приложении история Ваших бронирований?
- Да, это было бы удобно
  - Не знаю, мне не принципиально
  - Нет, мне это не нужно
11. Какой вариант связи с администратором для Вас предпочтительнее?
- Через чат в приложении
  - По телефону
12. Как Вам удобнее заказывать завтрак?
- Самостоятельно, через приложение
  - Через администратора
13. Какой вариант заказа дополнительных услуг для Вас был бы удобен?
- Самостоятельно, через приложение
  - Через администратора

Большое спасибо за Ваши ответы!

## Приложение 6.

Статистика заказов завтраков по месяцам в апартаменте «Norke Казанский».



Количество заказанных завтраков по месяцам.			
	2020 г.	2021 г.	2022 г.
январь	261	198	266
февраль	234	186	257
март	50	198	252
апрель	52	212	270
май	59	216	284
июнь	54	207	266
июль	68	221	279
август	72	230	288
сентябрь	107	243	374
октябрь	98	239	357
ноябрь	130	248	369
декабрь	155	234	386