

РАЗУМНЫЙ ПОДХОД К ВЫБОРУ СКУД ГОСТИНИЦ

Тесаков Вячеслав Юрьевич
генеральный директор ООО «Равелин»

Системы контроля доступа (СКУД) небольшой, но очень важный элемент инфраструктуры гостиничного комплекса. СКУД, в некотором роде, является лицом гостиницы. Если система контроля доступа удобна и проста в эксплуатации, то клиент будет воспринимать данную гостиницу как милую и приятную. Если же у него с ней возникнут проблемы, то однозначно будет негативное впечатление. Именно из-за этого данный рынок очень консервативен, в силу высоких требований к надежности системы. Для больших отелей это наиболее значимая составляющая, для малых и средних отелей часто более важным является стоимость решения. Поэтому вариативность выбираемых технических решений в сегменте малых и средних гостиниц выше. Посмотрим, какие варианты решений имеются для этого рынка и какие новые возможности появляются в скором будущем.

СКУД в гостинице отвечает за решение двух задач:

- обеспечение комфорта, безопасности и высокого качества обслуживания гостей;
- контроль за работой персонала гостиницы.

Стоит признать, что данные задачи привычны для традиционных средств СКУД. Эти задачи разбиваются на следующие группы:

- организация доступа гостей в номера и на территорию гостиницы;
- организация доступа на территорию и контроль рабочего времени персонала гостиницы;
- контроль доступа на этажи и в служебные помещения;
- организация доступа на территорию и на парковку транспортных средств различного назначения;
- организация управления дополнительными устройствами (освещением, кондиционированием и т. п.).

Кроме того, чтобы полностью соответствовать требованиям для гостиничной СКУД, требуется решить и две дополнительные задачи:

- обеспечить интеграцию СКУД контроля персонала с ERP-системой, например 1С;
- обеспечить интеграцию СКУД гостиницы с системой управления гостиницей (PMS), например Fidelio, Logus, 1С-отель.

Поэтому те производители классических СКУД, кому был интересен данный рынок, легко преодолели данное препятствие и присутствуют на подобных объектах.

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ СКУД ДЛЯ ГОСТИНИЦ

Сегодня на рынке существует масса брендов, позиционирующих себя в разделе СКУД для гостиницы. Это и классические СКУД (Кодос, Sigur (Сфинкс), IronLogic и др.), и специализированные (Salto, Norweg, Cisa и др.). Все они в той или иной мере решают все вышеперечисленные задачи. Задача потенциального заказчика, найти решение под свои требования и на свой бюджет.

Очень важным требованием при выборе гостиничной СКУД является дизайн и технические характеристики используемых электронных замков. Входная дверь номера – это то, что в основном видит и чем пользуется гость гостиницы. А технические характеристики электронного замка определяют используемые идентификаторы и возможности мониторинга событий в системе гостиничной СКУД. Идентификаторы являются расходным материалом в гостинице, и поэтому их цена существенно влияет на стоимость владения системой. Необходимое количество замков равно или больше количества номеров в гостинице. Именно поэтому цена электронного замка и является основной статьей затрат при расчете стоимости СКУД для гостиницы.

Современные электронные замки удобные и эффективные устройства. С одной стороны, они очень просты в использовании, с другой, обеспечивают весь набор дополнительных функций, которые необходимы для реализации гостиничного сервиса. Помимо функции отпирания и запираания дверей, электронные замки позволяют, например, вести учет использования гостиничных номеров, возможность поселения гостей без использования компьютера, свободный доступ изнутри номера и т. д. Кроме того, когда поступает сигнал об открытии дверей, система может формировать сигналы на включение различного оборудования в номере.

На базе электронного замка реализуется и механизм контроля за деятель-

ностью персонала. Все события доступны в номер регистрируются в его буфере памяти. Буфер памяти событий каждого электронного замка содержит информацию о последних случаях входа в гостиничный номер. Эту информацию из его памяти событий можно считать различным образом. Либо с помощью переносного программатора, либо путем перезаписи в память карт-идентификаторов, либо в online-режиме по какому-либо каналу передачи данных (проводному или беспроводному). Данная информация позволяет оперативно управлять номерным фондом в гостинице.

Остальные элементы гостиничной СКУД: контроллеры, замки, шлагбаумы и т. п. – характерны для любой классической СКУД.

ОСОБЕННОСТИ ПОСТРОЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ СКУД

Наверное, основной особенностью гостиничной, в отличие от классической, СКУД являются несколько иные основные задачи, которые она решает. В классической СКУД основными являются: обеспечение учета рабочего времени и организация безопасного функционирования объекта (видеоверификация, фотоидентификация и т. п.). В гостиничной основная задача – это максимальная скорость и качество обслуживания гостя. Поэтому требуется наличие специального программного интерфейса для обеспечения работы менеджера гостиницы. Задача программного обеспечения гостиничной СКУД максимально уменьшить время нахождения гостя на стойке регистрации, для чего она должна уметь оперативно «общаться» с PMS-системой и выпускать карты гостей прямо из окна поселения гостя в PMS. Такая интеграция также позволяет более строго контролировать персонал, так как будет невозможно выполнить заезд гостя (выдачу карты), не зарегистрировав оплату. Кроме того, данный программный интерфейс должен обеспечивать быстрое выполнение всех стандартных операций, производимых оператором на стойке регистрации гостиницы. К таким операциям относятся: прекращение действия ключа, продление срока действия ключа, удаленная смена номера (точки доступа) для ключа и т. д. Желательно, чтобы данный интерфейс имел возможность быть адаптирован под индивидуальные требования по дизайну для каждого гостиничного комплекса.

Подводя итог вышеизложенному, можно отметить, что основная задача заказчика, для оптимизации затрат при построении гостиничной СКУД, это правильно выбрать алгоритм работы гостиницы в части процесса общения с гостями и контроля за работой персона-

ла. Именно этот алгоритм и позволит выбрать тип идентификаторов, электронный замок, набор дополнительных функций (энергосбережение) и, соответственно, определить объем затрат при создании гостиничной СКУД.

НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Практически все гостиничные СКУД используют в качестве идентификаторов различного типа RFID-карты. Однако напомним, что для гостиницы очень важно быть максимально приветливой со своими гостями и создавать им минимальное количество неудобств. Наверное, все сталкивались с очередями на стойке регистрации или с объяснениями с персоналом в небольших гостиницах. Кого-то будил стук в дверь горничных с предложением уборки и т. п. Для гостей это сразу создает определенный негативный настрой. А ведь мелкие неудобства могут быть убраны с использованием современных технологий.

Сегодня новым направлением можно считать использование в гостиничных СКУД «мобильных ключей». Т. е. гости гостиницы могут использовать свой смартфон в качестве идентификатора. Реализуется эта возможность с помощью использования электронных замков со встроенными считывателями, исполь-

зующими технологию Bluetooth (BLE). Данная технология позволяет гостям использовать свой телефон в качестве идентификатора. В гостиничных СКУД использование данной технологии может быть достаточно привлекательным, особенно для небольших отелей. Представьте, когда при бронировании номера вы сможете виртуально осмотреть номер на сайте и тут же получить от него ключ по e-mail. Этот ключ позволит вам, в определенный период, попасть туда, куда вам необходимо: в номер, на территорию гостиницы, на парковку или в ресторан гостиницы на завтрак. Фактически, вы сразу получите гарантию, что в какое бы время суток вы не приехали, вы сможете разместиться в выбранной вами гостинице, в выбранном вами номере максимально быстро и без всяких задержек. И вам не придется стоять в очереди на ресепшн, где приветливая девушка подберет тот номер, который ей понравится, и не факт, что вам.

При этом подобный электронный замок позволяет работать и с привычными RFID-картами, т. е. можно не изменять алгоритм работы персонала гостиницы.

В целом, использование данной технологии позволяет улучшить качество сервиса и одновременно снизить издержки при работе гостиницы.

ВЫВОДЫ

Подводя итог данной статьи, можно отметить, что на сегодня реализация СКУД для малых и средних гостиниц возможна как на базе классической СКУД, так и на базе специализированной. Более того, скорость развития и гибкость производителей классических СКУД позволяет надеяться, что они будут быстрее осваивать данный рынок, вытесняя специализированные. Внедрение новых технологий идентификации открывает серьезные перспективы по развитию гостиничных СКУД в направлении «облачных» технологий, что приведет к снижению затрат на владение в гостиничном бизнесе, с одной стороны, и повышению качества предоставляемых услуг, с другой.

