ТЕХНИЧЕСКОЕ ПЕРЕВООРУЖЕНИЕ, РЕКОНСТРУКЦИЯ РАДИО И ТЕЛЕВИДЕНИЯ

СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИЙ В ГОСТИНИЦАХ

Согласно международной системе сертификации отелей установка интерактивных телевизионных систем – обязательное требование для гостиниц высшего класса. Хотя сегодня платное телевидение и интерактивные системы в трехзвездных отелях не редкость, а скорее реальный способ увеличить рентабельность и эффективность бизнеса.

Систему современного телевидения в гостинице это современная мультимедийная технология, обеспечивающая гостя сервисом, информацией и развлечениями непосредственно в номере.

Система телевидения в гостинице – сложный аппаратно-программный комплекс, предназначенный для приема, обработки и доставки на телевизионный приемник гостя в номере программ телевидения и радио: эфирного, спутникового и внутреннего, а также различных функций и услуг развлекательного, информационного и сервисного назначения. Современные достижения электроники и создания программных приложений, индустрии развлечений и систем управления и контроля, воплощенные в мультимедийных платформах для гостиничного бизнеса, способны обеспечить качественный сервис и престиж отеля любого уровня.

Управление и контроль работы серверов и абонентов сети осуществляется с рабочего места системного администратора.

Есть возможность изменения стиля графической оболочки в соответствие с тематикой или идейным замыслом отеля и базы отдыха. Все дизайнерские идеи, технические возможности и необходимые сервисные услуги включаются в техническое задание заказчика, которое является приложением к контракту на проектирование и монтаж конкретной и уникальной системы интерактивного телевидения.

Если перед Вами встала задача или пока только задумываетесь об организации или модернизации телевизионного сервиса в гостинице, Вам необходимо четко определиться, какой продукт, а соответственно, услугу хотите предоставлять своим постояльцам. Возможна реализация двух основных решений с подвариантами:

**Традиционное телевидение**

В каждой комнате устанавливается стандартный телевизор (или LCD-панель с телевизионным тюнером), который настроен на каналы, сформированные, например, головной станцией местного телевизионного оператора – это редкий случай в силу экономической нецелесообразности, когда гостиница является, так сказать, крупным абонентом.

Другой вариант – на крыше самого здания гостиницы организуется эфирно-спутниковый антенный пост и устанавливается собственное каналообразующее оборудование – головная станция, непосредственно обслуживающая все телефицированные помещения внутри гостиницы. Этот случай является наиболее распространенным и удобным, т.к. руководство гостиницы само определяет контент: ТВ-каналы и их количество; а также в любой момент есть возможность переконфигурировать (например, перестроить с канала на канал или включить другой язык звукового сопровождения).

**Интерактивная система гостиничного телевидения**

В зависимости от номерной емкости и пожеланий возможно организовать одно из решений, отличающихся функционалом и принципом работы:

• EYE-Com Ineractiv TV;

• EYE-Com Light;

Краткое описание функциональных возможностей гостиничных систем интерактивного телевидения

**Доступ к Интернету**

Гость может просматривать информацию на Интернет-сайтах или читать свою электронную почту в любое время независимо от работы остальных пользователей. Количество одновременно работающих с Интернетом гостей не ограничено.

Принципы реализации: Гость может получать доступ к ресурсам Интернета либо через специализированный Интернет-сайт гостиницы, либо непосредственно введя интересующий его адрес (URL) в строке меню. При выборе режима работы с Интернетом на экране телевизора появляется специальное сообщение, и гость должен ввести номер своей комнаты, подтверждая тем самым согласие оплатить услуги доступа к Интернет-сайтам, определенным гостиницей. Доступ может тарифицироваться по определенным правилам либо предоставляться бесплатно. Тарификация может быть организована как на повременной основе (за фактически использованное время), так и за целый день.

**Видео «по запросу»**

Гость может в любое время начать просмотр понравившегося ему фильма, выбрав его из обширной фильмотеки.

Принципы реализации: Фильм для просмотра выбирается из меню системы. После выбора фильма возможно предоставление бесплатного предварительного просмотра в течение определенного промежутка времени. По завершению предварительного просмотра на экране телевизора появляется специальное сообщение, и гость должен ввести номер своей комнаты, подтверждая тем самым желание просмотреть выбранный фильм и согласие оплатить данную услугу. После ввода номера комнаты начисление за данную услугу автоматически передается в систему управления гостиницей на счет гостя. Доступ к просмотру фильмов может быть закрыт по желанию гостя. Это можно сделать либо с компьютера системы ГТ (гостиничного телевидения), либо, в ряде случаев, непосредственно из системы управления гостиницей.

**Платное телевидение, фильмы по расписанию**

Фильмы по расписанию могут просматриваться гостем за определенную плату.

Принципы реализации: Фильм для просмотра выбирается из меню системы. После выбора фильма возможно предоставление бесплатного предварительного просмотра в течение определенного промежутка времени. По завершению предварительного просмотра на экране телевизора появляется специальное сообщение, и гость должен ввести номер своей комнаты, подтверждая тем самым желание просмотреть выбранный фильм и согласие оплатить данную услугу. После ввода номера комнаты начисление за данную услугу автоматически передается в систему управления гостиницей на счет гостя. Доступ к просмотру фильмов может быть закрыт по желанию гостя. Это можно сделать либо с компьютера системы ГТ, либо, в ряде случаев, непосредственно из системы управления гостиницей.

**Приветственное сообщение**

Проявление уважения и индивидуальный подход к каждому гостю.

Принципы реализации: Приветственное сообщение может появляться на экране телевизора сразу после получения из системы управления гостиницей сигнала о поселении гостя, при этом телевизор включается автоматически. Экран приветственного сообщения настраивается с учетом требований гостиницы и может содержать фамилию и титул гостя, а так же музыкальные или голосовые клипы. Экран приветственного сообщения может содержать ссылки на другие экраны (информационные экраны гостиницы, платное телевидение, побудки и т.д.)

**Побудка**

Гость может заказать побудку непосредственно на телевизоре без обращения на стойку приема и размещения.

Принципы реализации: Заказ на побудку вводится непосредственно на экране телевизора из меню системы. Гость просто вводит время побудки, при этом он может корректировать или удалять введенные ранее заказы на побудку. При наступлении времени побудки телевизор включается автоматически и уровень громкости будет плавно увеличиваться. Экран побудки может дополнительно содержать музыкальные или голосовые клипы. Для подтверждения побудки гость должен нажать кнопку на пульте дистанционного управления. При отсутствии подтверждения побудки специальный сигнал передается в систему управления гостиницей на стойку приема и размещения.

**Сообщения**

Гость может читать на экране телевизора сообщения, введенные в систему управления гостиницей сотрудниками стойки приема и размещения.

Принципы реализации: Сообщения могут быть переданы из системы управления гостиницей или с компьютера системы ГТ и прочитаны на экране телевизора в комнате гостя. При поступлении сообщения на экране телевизора появляется значок, информирующий гостя о его поступлении. Если телевизор находился в режиме ожидания, то он автоматически включается. Гость может смотреть как новые сообщения, так и уже просмотренные, удалены они будут только после выписки гостя. Система позволяет блокировать получение сообщений в заданные периоды времени (например, ночью).

**Просмотр счета**

Гость может просмотреть на экране телевизора свой счет из системы управления гостиницей в любое время без обращения на стойку приема и размещения.

Принципы реализации: Гость может просмотреть на экране телевизора свой счет из системы управления гостиницей в любое время без обращения на стойку приема и размещения. При этом гость может запросить как детальный счет, так и агрегированный по группам услуг (Проживание, Питание, Телефон и т.д.). Можно запретить просмотр гостем тех счетов, которые оплачивает не он лично, а компания или турагент.

**Централизованное управление**

С помощью этой функции сотрудники гостиницы могут централизованно загружать настройки телевизионных и радио каналов во все телевизоры в гостинице. Все телевизоры могут быть запрограммированы буквально за несколько секунд.

Принципы реализации: Первоначально таблица настройки всех каналов автоматически загружается в телевизоры при установке системы ГТ. Функция централизованного управления дает возможность быстро и легко загрузить таблицу настройки каналов во все телевизоры в случае ее изменения.

**Управление минибарами**

Функция управления минибарами позволяет сотрудникам гостиницы вести автоматический учет потребленных продуктов из минибаров и оперативно начислять их стоимость на счет гостя в системе управления гостиницей.

Принципы реализации: Сотрудники гостиницы могут оперативно начислять стоимость потребленных из минибара продуктов на счет гостя в системе управления гостиницей непосредственно с экрана телевизора. Это упрощает работу сотрудников гостиницы по контролю за потреблением продуктов из минибаров. В случае подключения к телевизору автоматических минибаров появляется возможность контролировать потребление продуктов из минибаров в режиме реального времени.

**Контроль за открытием минибаров**

Принципы реализации: Датчик, подключенный к двери минибара, регистрирует и передает информацию об открытии двери в телевизор, из которого эта информация передается в компьютер системы ГТ. Персонал гостиницы может распечатать отчет по комнатам, в которых открывались минибары, и проверить эти комнаты на предмет потребления продуктов из минибаров.

**Объявления**

Принципы реализации: Объявления могут посылаться на одну комнату или группу комнат всего одной командой. В журнале работы вы можете убедиться, что сообщение было выведено на экран телевизора. Если телевизор находится в режиме ожидания, то он автоматически включается.

**Оповещение о пожаре**

Принципы реализации: Функция оповещения о пожаре системы ГТ оповещает гостей в комнатах о возникновении пожарной тревоги. Текст на экране телевизора может содержать любую информацию о правилах поведения гостей в случае возникновения опасности или планы эвакуации гостей. Если телевизор находится в режиме ожидания, то он автоматически включается.

Просим обратить внимание на тот факт, что данная функция не может быть основной системой оповещения о пожаре, а лишь дублирует ее.

**Интерфейс с системой управления гостиницей**

Принципы реализации: Система ГТ может взаимодействовать с системой управления гостиницей, при этом взаимодействие осуществляется по сериальному кабелю или через локальную вычислительную сеть. Таким образом начисления за все платные услуги (платное телевидение, доступ к Интернет и т.п.) в режиме реального времени попадают на счет гостя в системе управление гостиницей. Сообщения для гостя, введенные в систему управления гостиницей, также могут автоматически передаваться в систему ГТ, которая оповещает гостя о наличии сообщений и отображает их на экране телевизора.

**Информационные страницы**

Принципы реализации: Функция информационных страниц системы ГТ строится на неограниченном количестве страниц на различных языках. Информационные страницы гибко настраиваются под конкретные требования гостиницы и могут содержать любую полезную для гостя информацию. Информационные страницы, так же как и системные страницы интерактивного телевидения, создаются на языке HTML. Поэтому они могут создаваться и корректироваться сотрудниками гостиницы с помощью простейшего текстового редактора.

**Хозяйственная служба**

Принципы реализации: Функции хозяйственной службы, позволяющие изменять состояние номеров и просматривать список свободных номеров непосредственно с экрана телевизора, являются эффективным средством управления номерным фондом. Горничные могут оперативно просмотреть список свободных номеров и после уборки изменить состояние номера на "чистый свободный". При изменении состояния номера горничная должна ввести свой идентификационный код.

**Заказы на ремонт номеров**

Принципы реализации: Функция заказа на ремонт номеров позволяет оперативно доводить информацию о необходимости ремонта или замены того или иного оборудования в номере до сведения инженерной службы. В систему заранее вводится список оборудования, подлежащего ремонту или замене. Распечатка заказов возможна на любом принтере, обычно этот принтер устанавливается в помещении диспетчера инженерной службы. Оперативный заказ на обслуживание номеров позволяет сократить время ремонта и простоя номеров по техническим причинам.

**Обслуживание телевизоров**

Принципы реализации: Функция обслуживания телевизоров позволяет оперативно определять состояние телевизоров в номерах: работает, выключен, не отвечает, требуется замена батареек в пульте дистанционного управления или мобильной клавиатуре и т.п.

**Заказ питания в номер**

Функция заказа питания в номер позволяет гостю непосредственно с экрана телевизора сделать заказ в службе доставки питания в номера.

Принципы реализации: Данная функция выбирается гостем из главного меню системы ГТ. Меню содержит подменю с категориями блюд, доступных для заказа (закуски, супы, десерты и т.п.). При выборе категории на экран выводятся список конкретных блюд, доступных для заказа. После выбора гостем всех желаемых блюд на экран телевизора выводится общая цена заказа и запрос на подтверждение заказа. Подтвержденный гостем заказ распечатывается на принтере, расположенном, как правило, у диспетчера службы доставки питания в номера.

**Сервисные службы отеля и заказ услуг**

Информация о ресторанах и их меню, бары, портье, посыльные, багаж, такси, магазины, SPA, фитнес-центры, бассейн и другие услуги для гостей.

Видеоигры для детей и взрослых

Каналы радиопрограмм УКВ-ФМ

Интерактивный опрос гостей

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПОТРЕБЛЕНИЕМ ЭНЕРГИИ

Универсальная система управления потреблением энергии, предназначенная для отелей с ограниченным бюджетом. Она позволяет уменьшить расход энергии на 50%, не снижая уровень комфорта гостей. Система позволяет оператору снизить энергопотребление и повысить эффективность использования воздушных кондиционеров, обогревателей и другого комнатного электрооборудования.

В отсутствие гостя сенсорные инфракрасные датчики, установленные в комнате, и магнитные микропереключатели, фиксируемые на входной двери (и как вариант — на окне), посылают системе сообщения. В ответ на эти сообщения может выключаться свет, обесточиваться розетки (кроме той, к которой подключен холодильник) и отключаться кондиционер.

Вся получаемая системой информация автоматически сохраняется в ее памяти, и воспроизведение статистических отчетов часто помогает при принятии решений. Высокий уровень экономии, достигаемый при установке системы управления потреблением энергии, гарантирует краткий срок ее окупаемости. Это делает систему достойным объектом инвестиций.

ВЫВОД

Многие решения в области Открытых Коммуникаций специально ориентированы для решения задач гостиничного бизнеса за счет повышения степени удовлетворенности клиентов, и, следовательно, повышения доходности гостиничного бизнеса.

Как показывает практика, окупаемость системы за счет платных сервисов (платные ТВ-каналы, доступ в интернет) занимает от полутора до двух лет.

Установив систему Гостиничного телевидения (ГТ), Вы сможете приравнять уровень гостиницы к мировым стандартам, получать дополнительный доход, а также предоставлять гостям и персоналу большое количество разнообразных функций и сервисных возможностей.

Эти системы предлагают коммуникационную технологию, пригодную для использования в различных структурах. Поэтому сегодня они используются не только в отелях, но и во многих школах и госпиталях, и можно видеть, как эти новые гибкие системы стремительно обрастают разнообразными приложениями.