

## ПЕРЕРЫВЫ В ПОДАЧЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ЧАСТО ЯВЛЯЮТСЯ РАЗРУШИТЕЛЬНЫМИ ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

**Перерывы в подаче электроэнергии могут остановить гостиничный бизнес одним ударом – ставя под угрозу доходность и доводя терпение и понимание клиентов до предела.**

Гостиничный бизнес является отраслью с наиболее высокой конкуренцией, где размер прибыли непрерывно находится под давлением. Поэтому здесь особенно важно, чтобы все работало гладко. От этого зависит как сохранение прибыли, так и поддержание репутации в способности обеспечить комфорт, эффективность и качество обслуживания, соответствующие объявленной цене. Чем больше клиентам нравится находиться в здании отеля, тем больше они желают воспользоваться его услугами – барами, комнатами для встреч, конференц-залами бизнес-центрами и фитнес-центрами. Все эти ценные с точки зрения дополнительного дохода ресурсы зависят от надежного обеспечения электропитанием. Поэтому, отказы сети электропитания могут одним ударом поставить все это, а заодно и годовой доход, под угрозу.

Европейская служба качества энергии отмечает, что системы обеспечения электропитанием многих гостиниц спроектированы несоответствующим образом, что не позволяет им исключить подобные разрушительные перерывы в подаче электроэнергии. Это может стоить «только» около 1% от оборота, но может также превышать 30% от чистой прибыли гостиницы.

### Потери затрагивают несколько областей бизнеса

**Падения напряжения и перерывы в электропитании длительностью менее секунды могут вызвать выход из строя системы заказа и бронирования мест.** Это непосредственно ведет к потерям клиентуры и падению репутации гостиницы.

Последствия более длительного перерыва подачи электропитания еще хуже:

- ◆ **Длительное отключение системы заказов мест:** невозможность уведомить потенциального клиента о наличии мест в гостинице напоминает ночной кошмар? Они уйдут к твоим конкурентам. Если клиентам вынужденно потребуются ждать момента, когда они наконец-то будут в состоянии выписаться из гостиницы, то они могут опоздать на поезд, самолет или встречу – и во всем станут винить вас!
- ◆ **Клиенты без электричества:** в комнатах не работает освещение, нет возможности отправить или получить электронную почту. Нельзя даже побриться! А какой будет реакция клиентов, если они не смогут войти в свои комнаты, потому что оборудованные электрическими замками двери заблокированы?
- ◆ **Неработающие системы охраны и обеспечения безопасности:** отключение систем охраны подвергает риску ценное имущество клиентов, которое может быть украдено. Если ценности в такой ситуации окажутся украденными, то ответственность за это будет возложена клиентом на гостиницу.
- ◆ **Простой бара и ресторана:** без электричества бар и ресторан гостиницы не будут работать. Кратковременное отключение электроэнергии лишит их клиентов, которые желают что-нибудь выпить и съесть «прямо сейчас». Продолжительное отсутствие электропитания приведет к убыткам за счет потери клиентов, а также вызовет дополнительные убытки в результате простоя персонала и потери скоропортящихся продуктов.
- ◆ **Отмена встреч, приемов, конференций:** проведение всех перечисленных мероприятий невозможно без электричества. Результатом отключения электроэнергии является нарушение повторного бизнеса. После этого организаторы отмененных мероприятий обратятся по поводу проведения конгресса куда-нибудь в другое место. Следствием является потеря прибыли и репутации.



Leonardo  
ENERGY

[www.leonardo-energy.org](http://www.leonardo-energy.org)

**Цена решения – соответствующая требованиям система электропитания – часто намного меньше ежегодных потерь из-за плохого качества электроэнергии**

#### **Понимание проблемы – разработка способа ее решения**

Исследования Европейского института меди в области качества электроэнергии показали, что большинство вызванных недостаточным качеством электропитания проблем, с которыми приходится сталкиваться гостиничному сектору, можно устранить за счет использования более подходящей схемы собственной системы электропитания гостиницы. Решение почти полностью находится в собственных руках гостиничного бизнеса. Инженеры по проектированию сетей электропитания, участвующие в этом исследовании, рекомендуют для устранения всех проблем за один раз применить целостный подход, основанный на трех основных рабочих решениях:

- ◆ правильные измерения, позволяющие оценить полное влияние внезапных отключений электроэнергии и выявить вызывающие их причины; например, используя непрерывный сбор данных о качестве электроэнергии на центральной панели управления техническими системами гостиницы;
- ◆ применение соответствующей схемы системы электропитания, опережающей по техническим характеристикам существующие стандарты, что необходимо для обеспечения надежности и устойчивости к внешним воздействиям;
- ◆ обоснованные инвестиции, оправданные сравнительной оценкой затрат на модернизацию системы и суммарных потерь, вызванных низким качеством электроэнергии.

В гостиничном бизнесе разного масштаба – одинаково, что в малой гостинице, что в крупном гостиничном комплексе – опасность отключения электроэнергии сильно недооценивается, и не принимаются соответствующие меры для обеспечения надежного, непрерывного электропитания.

#### **БОЛЕЗНЕННЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ ПОТЕРИ ПРИБЫЛИ И РЕПУТАЦИИ**

Гостиничная сеть из 19 объектов испытала серию отключений электропитания. Каждый раз выключалось освещение, невозможно было предоставлять услуги бара, ресторана и других служб, что вызвало безвозвратную потерю прибыли. Отключение электропитания также стало причиной убытия ряда клиентов раньше времени для поиска другого места проживания. Во время одного из таких отключений произошел отказ всей системы заказа мест и системы охраны. Расчеты показали, что прямые потери прибыли компании ежегодно составляли 1 млн €. Потеря для бизнеса в результате того, что клиенты не могут заказать места, убывают раньше времени или не прибывают вовсе, без сомнения, составляют еще большую сумму. Компании пришлось потратить значительное время на восстановление репутации среди тех клиентов, которые испытали неудобства в результате этих событий.

#### **КАТАСТРОФА, КОТОРУЮ УДАЛОСЬ ИЗБЕЖАТЬ**

Пятизвездочный отель в окрестностях Брюсселя пострадал в результате внезапного отключения электропитания в летнюю полночь. Это был отель средней величины: 122 комнаты, 22 конференц-зала, один торжественный зал площадью 1000 м<sup>2</sup>, фитнес-центр, ресторан и два бара. Отель имел контракт на круглосуточную бесперебойную подачу электроэнергии с энергетической компанией. Благодаря этому проблема была решена за достаточно короткое время, и прием 750 клиентов, который был запланирован на следующий день, прошел гладко. Представьте, что могло произойти, если бы гостиница не имела соответствующий контракт на предоставление услуг.

#### **ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫГОДНЫХ КАПИТАЛОВЛОЖЕНИЙ**

Гостиничный сектор несет финансовые потери, которых могло бы не быть, из-за собственных систем электропитания, которые часто не в состоянии справиться с перебоями в подаче электроэнергии из сети общего пользования. Исследования в области качества электроэнергии Европейского института меди показали, что в этом секторе наблюдаются значительные потери прибыли и деловой репутации из-за плохого качества электропитания. Также отмечается, что затраты на необходимые решения как правило намного меньше финансовых потерь, которые эти решения позволяют избежать.

#### **А вы знаете во что обходится качество электроэнергии Вашей организации?**

**Ваша техническая служба может связаться с нами через сайт <http://contact.leonardo-energy.org>, чтобы узнать, как рассматриваемые здесь проблемы могут повлиять на ход дел в Вашей компании.**