

ЗАСТОСУВАННЯ РОБОТОТЕХНІКИ ТА ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Використання інноваційних технологій відіграють величезну роль у сучасній індустрії гостинності, що особливо розвивалось у період пандемії та після. Підприємства гостинності мають бути завжди у курсі останніх справ та орієнтувати свої послуги на новітні технології, щоб зберегти конкурентну перевагу.

Технологія гостинності – це застосування інформаційних технологій, таких як робототехніка, віртуальна реальність, штучний інтелект та інші технології, за допомогою яких сфера гостинності буде розвиватись для заохочення нових клієнтів та полегшення праці робітників. Існує вже багато переваг нових технологій, які уже сьогодні здатні зменшити трудомісткість, підвищити ефективність та зручність виконуваних робіт.

Робототехніка має ключове значення для індустрії гостинності та продовжуватиме відігравати вирішальну роль у формуванні майбутнього. Сервісні роботи, такі як роботи-привітальники, роботи-прибиральники, стають більш поширеними у готелях. Єдиний недолік, який викликає стримання впровадження є те, що робототехніка – це можливе скорочення робочих місць.

На думку експертів, такі області як рецепція, прибирання, у сфері надання послуг харчування та під час заходів, мають найбільший потенціал для роботизації у готелях:

- рецепція: процеси реєстрації, бронювання, виселення є дуже стресовими, але й неймовірно важливими, а завдяки роботам, це може бути спрощено, важливо тільки щоб робот був максимально якісно налаштований. Обов'язки портьє також є гарним місцем для робота.

- при прибиранні роботи можуть не тільки прибирати підлоги та заправляти ліжка або використовувати штучний зір для перевірки чистоти, а і допомагати транспортувати господарські візки або візки для прання.

- у сфері надання послуг харчування уже існують роботи-офіціанти. Також роботів можна очікувати у таких процесах, як збір платежів та відображення меню.

Людський фактор, орієнтований на людину – це елемент бізнесу, яким є гостинність, він ніколи не зникне з роботами або штучним інтелектом. Натомість, роботи допомагають створити більш привабливе робоче середовище з більшою ефективністю та дають можливість приділяти нам увагу спілкуванню та гостинності, а не виконувати буденні та однакові дії щодня, з якими може справитись робот.

Японська туристична компанія H.I.S. перша погодилась і облаштувала мережу своїх готелів Henn-na Hotel, назва якого у перекладі “Дивних Готель”. У 2015 році під час відкриття в ньому було приблизно 80 роботів. Готель було занесено до книги рекордів Гінесса, як перший роботизований готель у світі. На вході зустрічає дівчина андроїд, речі до номеру донесе робот, а для управління кондиціонером, телевізором встановлено голосові помічники. З роботами можна поспілкуватись японською, англійською, корейською та китайською. І це лише декілька прикладів з усіх, які є в цьому готелі. Керівник та розробники вважають, що вони зробили найбільш ефективний готель у світі і у майбутньому хочуть створити тисячі схожих готелів у світі [2].

Майбутнє за технологіями, саме тому не слід думати про те, як роботи замінять людей. Всього цього можна уникнути, якщо при створенні роботів будуть запрограмовані конкретні функції обслуговування, які не будуть ними самостійно змінюватися. Саме тільки для допомоги людям їх і почали створювати. І щодо напряму гостинності, то аж ніякий робот ніколи не зможе стати гостиннішим чи емоційнішим за людину. Робот зможе виконувати лише важкі чи одноманітні для людини фізичні дії, але управління завжди буде за людиною. В наш

час без роботів не обійтись навіть у повсякденному житті. Вони уже полегшують нам життя. Функція “Розумний дім”, робот пиросос та інші стають невід’ємною частиною повсякденного життя. Саме тому, як і у повсякденні так і у інших напрямках уже не обійтись без таких помічників.

Використання штучного інтелекту у готельному секторі обумовлено низкою причин. По-перше, це пов'язано із загальною цифровізацією економіки. Поширення таких технологій, як Інтернет, big data, IoE (Internet of Everything), змінює економічний розвиток як на мікро-, так і на макрорівні, революціонізуючи виробництво та споживання [2].

По-друге, це зумовлено зростанням доступності технологій для звичайного споживача. Потенційні споживачі готельних послуг звикли використовувати технології в домашніх умовах і сприймають їх як необхідний атрибут готелів. У той же час, самі готелі роблять спроби запропонувати умови, в яких гість буде почуватися максимально комфортно, створюючи аналогічний і переважаючий домашній рівень технологічного обладнання.

По-третє, застосовуючи технології штучного інтелекту, підприємства міжнародного готельного сектора отримують низку переваг у вигляді оптимізації роботи функціональних та операційних відділів [1].

Можна виділити два напрямки застосування штучного інтелекту у міжнародній готельній практиці: оптимізація зовнішнього середовища підприємства та внутрішнього середовища підприємства. З метою оптимізації внутрішнього середовища готелю штучний інтелект використовується за такими напрямками: управління репутацією готелю (Hotel Reputation Management), управління виручкою (доходами) готелю (Hotel Revenue Management), рекрутинг. Застосування штучного інтелекту в даних формах пов'язане з його здатністю аналізувати великі бази даних, виділяти значну інформацію, знаходити кореляційні зв'язки між даними та надавати готове рішення поставленого завдання. Наприклад, готельна мережа Accor Hotels інвестувала 5 млн. євро у платформу «Travelsify», яка займається аналізом онлайн-контенту на базі штучного інтелекту, що дозволяє визначити потреби гостей та підібрати готель мережі Accor Hotels відповідно до їх переваг [3].

З метою оптимізації довілля готелю штучний інтелект використовується за такими напрямками: впровадження в діяльність готельного підприємства роботів, чат-ботів, голосових помічників, концепції «smart room», технологій безконтактного входу. Використання штучного інтелекту в промисловості гостинності дає переваги як для гостя, так і для готельного підприємства. Завдяки застосовуваним технологіям гість отримує більшу незалежність від персоналу готелю; значну економію часу; технології сприяють персоналізації послуги та збільшенню задоволеності гостя.

За всіх побоювань, складнощів розробки та високої собівартості технології штучного інтелекту та роботизації демонструють безперечні переваги їх використання: для готелю – оптимізація менеджменту, моніторингу стану готелю, рекрутингу, управління витратами, продажами, поставками; для гостя – персоналізація, пропозиції, економія часу, велика самостійність та незалежність при розміщенні в готелі [3].

Поряд із цим, виявлені недоліки (проблема зайнятості, конфіденційності, безпеки, емпатії, збоїв) не дозволяють однозначно стверджувати про доцільність повсюдного використання роботів та штучного інтелекту у діяльності готельного підприємства. Найбільш оптимальний варіант є використання роботів та штучного інтелекту в поєднанні з людським ресурсом. І це зрозуміло. З одного боку, індустрія гостинності загалом і готельний бізнес, зокрема, цілком і повністю залежать від професійних кадрів. З іншого боку, роботи та штучний інтелект не здатні як людина реагувати на непередбачувані обставини, форс-мажор та вживати відповідних рішень, дій. Змінитись ця формула на користь роботів та штучного інтелекту може лише під впливом факторів та обставин, у яких людина буде обмежена. Але навіть у цьому випадку значимість людських ресурсів у діяльності готельного підприємства буде не менш важливою на тлі делегування деяких функцій роботам та іншим технологіям штучного інтелекту, що використовуються у міжнародній готельній практиці.

Список використаних джерел:

1. Robots on Hand to Greet Japanese Coronavirus Patients in Hotels. URL: <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-japan-robot-hotels/robotson-hand-to-greet-japanese-coronavirus-patients-in-hotels-idUSKBN22D4PC>.
2. Давиденко І.В., Єгупова І.М., Бортник Л.В. Можливості розвитку хостелів в Україні. Актуальні проблеми розвитку економіки в контексті глобальних викликів: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 19-20 вересня 2013 р.). Одеса: Атлант, 2013. С.266-269. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/davydenko3.html.
3. Технології, що формують майбутнє індустрії гостинності. URL: <https://www.bu.edu/hospitality/2023/01/26/technology-trends-in-hospitality/>.

Гришина Уляна,
Здобувачка, 242 Туризм
Науковий керівник: Герасименко Т.В., к.геол. н., доцент
НТУ «Дніпровська політехніка»

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ДІЯЛЬНОСТІ: ШЛЯХ ДО УСПІХУ

Впровадження інноваційних підходів до готельно-ресторанної діяльності може сприяти покращенню обслуговування клієнтів, оптимізації внутрішніх процесів та збільшенню конкурентоспроможності.

Готельно-ресторанна галузь завжди була відомою своєю конкурентністю та прагненням до вдосконалення обслуговування гостей. Однак у сучасному цифровому і технологічному віці, впровадження інноваційних підходів стає необхідністю для готелів і ресторанів, щоб забезпечити якість обслуговування, залучити нових клієнтів та зберегти лояльність старих.

По-перше, інновації дозволяють покращити ефективність операцій. Впровадження систем автоматизації управління готелем та рестораном спрощує процеси бронювання, обліку гостей та замовлення їжі. Це не тільки зменшує можливі помилки, але і звільняє персонал від рутинної роботи, дозволяючи їм більше уваги приділяти обслуговуванню гостей та підвищувати якість послуг.

По-друге, інновації роблять готелі та ресторани більш доступними для клієнтів. Використання цифрових маркетингових стратегій, соціальних медіа та мобільних додатків дозволяє залучати нових гостей та підтримувати зв'язок зі старими. Гості можуть легко бронювати номери чи столиці, дізнаватися про акції та знижки, що робить їх досвід більш приємним та зручним.

По-третє, інновації сприяють покращенню обслуговування та задоволеності гостей. Використання аналітики та даних дозволяє створювати персоналізовані пропозиції для кожного гостя, враховуючи їхні вподобання та історію перебування. Безконтактні технології та розумні системи можуть покращити комфорт та безпеку гостей.

По-четверте, інновації відкривають нові можливості для розвитку бізнесу. Співпраця з місцевими виробниками харчових продуктів, запровадження нових гастрономічних інновацій, розширення асортименту страв та напоїв можуть залучити більше гостей і підвищити прибуток.

Інновації в готельно-ресторанній справі відіграють ключову роль у поліпшенні обслуговування гостей, оптимізації процесів та збільшенні конкурентоспроможності. Ось деякі інноваційні підходи та технології, які активно застосовуються в цій галузі:

– цифрове бронювання та реєстрація: використання мобільних додатків та онлайн-платформ для бронювання та реєстрації дозволяє гостям уникнути черг і прискорює процеси при заїзді та виїзді;