

УДК 388.483.13:392.72

Аделіна Козьменко

*студентка 4 курсу групи УТ-41
факультету міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу*

Поліна Подлепіна

*канд. екон. наук,
доцент кафедри туристичного
бізнесу та країнознавства,
Харківський національний університет
імені В. Н. Каразіна*

ВИКОРИСТАННЯ РОБОТІВ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Збільшуваною тенденцією розвитку сучасності є автоматизації, роботизація та цифровізація аспектів повсякденного життя населення та певних етапів виробничої діяльності суб'єктів господарювання. Це є свідченням трансформації суспільства та переходу в постіндустріальну стадію розвитку та створює нові умови конкурентної боротьби, а саме підкреслює значення впровадження інновацій як джерела формування конкурентоспроможності.

Готельна індустрія не стоїть осторонь цих процесів. Так, використання роботів у індустрії гостинності стає дедалі більш звичним явищем, починаючи від чатботів зі штучним інтелектом, призначених для допомоги в процесі обслуговування клієнтів, і закінчуючи роботами-помічниками, завдання яких – поліпшення досвіду перебування гостей у готелі. Готельєри високо цінують здатність роботів отримувати дані та автоматизувати процеси, а також скорочувати час роботи та витрати.

У сучасній історії розвитку світового готельного господарства вже існують приклади використання роботів у технологічному циклі обслуговування. Готель «Henn-na» у Нагасакі (Японія) був занесений до книги рекордів Гіннеса як перший роботизований готель у світі [4]. Під час відкриття готелю в ньому було 80 роботів. На вході

відвідувачів зустрічає дівчина-андроїд. Після проходження реєстрації можна передати речі роботу-носієві а в номері поспілкуватися з робоконсьєржем Tuly [1, 5].

У 2018 році на Computing Conference у Ханчжоу (Китай) компанія «Alibaba» оголосила про запуск нових сервісних роботів для готельного бізнесу. Було створено робота Spruce Egg, завдання якого – надавати різні послуги та доставляти постояльцям готелю все необхідне. Гості можуть спілкуватися із роботом за допомогою голосових команд, доторків і жестів рукою. Висота робота – менше ніж 1 метр, а швидкість досягає 1 м/с [2]. Він має зігнутий алюмінієвий корпус, закриває колеса, лазерні давачі та камери для безпроблемної навігації [1].

Конні – робот-консьєрж, який використовує корпорація Hilton. Робот використовує платформу штучного інтелекту, розроблену IBM, і може взаємодіяти з гостями та відповідати на їхні запитання завдяки можливостям розпізнавання мови [4]. Конні названо на честь засновника «Hilton Worldwide» Конрада Хілтона [6].

Туристи готелю «Crowne Plaza San Jose-Silicon Valley» зустрінуться з роботом Dash. Він забезпечує швидко та безперебійну доставку сніків, зубних щіток та інших зручностей для гостей готелю. Dash розроблений для подорожей у темпі людської ходьби та може самостійно переміщатися між поверхами, навіть викликати готельний ліфт. Dash робить телефонний дзвінок, щоб повідомити про своє прибуття. Він може контролювати власне споживання електроенергії та повертатися до точки заряджання [7].

Готельні роботи Yotel не схожі на своїх конкурентів. Робот у нью-йоркському готелі, якого люблять називати Yobot, автоматично збирає та переносить багаж гостей. Yobot може обробляти близько 300 одиниць багажу на день. Таким чином, це дає змогу гостям швидко зареєструватися. Однак справжня мета цієї технології – звільнити персонал для виконання інших обов'язків, заощадивши час і фінансові ресурси.

У готелі «EMC2» у Чикаго працюють двоє роботизованих співробітників, Клео та Лео. Одягнені так, щоб справити враження (з іменними бейджами та хвостиками) на зріст близько 3 футів, вони викликали справжній ажіотаж. Клео та Лео задовольняють потреби гостей, доставляючи все, що їм потрібно: додатковий рушник, закуски, зубну щітку [8]. Замовлення можна надсилати телефоном або текстовим

повідомленням, і за кілька хвилин на телевізорі з'являється повідомлення про прибуття Лео чи Клео [3].

Зазначимо, що кожне явище в суспільстві має як позитивні, так і негативні сторони свого існування. Тож до переваг роботизації готельних підприємств належать такі: вони скорочують час очікування в черзі на реєстрацію / виїзд, не втомлюються, позбавлені негативних емоцій та нудьги, можуть працювати 24 години на добу, 7 днів на тиждень і не вимагають зарплати, працюють швидше за людей; у певних ситуаціях роботи можуть працювати з більшою точністю та послідовністю, ніж люди (роботи запрограмовані); вони не є носіями вірусів, і їх можна часто дезінфікувати, тож чим більше роботів, тим менша ймовірність зараження.

Щодо недоліків, то роботизація призводить до зменшення робочих місць певних категорій працівників; відсутність можливості діяти поза межами запрограмованих параметрів, тобто відсутність здатності адаптуватися до непередбачених ситуацій, значне фінансове навантаження впровадження такої інновації для невеликих немережових готелів тощо. Окрім того, деяким гостям не подобається, коли їх обслуговують машини, і вони не приїдуть у цей готель, оскільки хочуть, щоб особисті послуги надавали люди. Туристам не подобається, що роботи не називають їх по імені та не спілкуються з ними соціально та гостинно, як це роблять люди, тобто відсутній так званий «людський дотик».

Таким чином, для отримання найвищих показників ефективності та корисності використання роботів у виробничій діяльності готелів необхідно дуже ретельно підходити до визначення сфер їх залучення.

Ключові слова: робот, готель, інновації.

Список використаних джерел

1. Використання роботів та штучного інтелекту на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.– URL: http://repository.ldufk.edu.ua:8080/bitstream/34606048/30558/1/IHT_2021_S1_21_77–79.pdf
2. Майбутнє сфери готельних послуг – роботи, які обслуговують постояльців.– URL: <https://www.epochtimes.com.ua/novi-tekhnohohiyi/maybutnyesfery-gotelnyh-poslug-roboty-yaki-obslugovuyut-postoyalciv-128813>

3. DOUBLE TECH Chicago's Hotel EMC2 employs robot butlers to deliver room service to guests.– URL: <https://www.thesun.co.uk/uncategorized/7946799/chicagos-hotel-emc2-employs-robot-butlers-to-deliver-room-service-to-guests/>
4. Examples of the Use of Robots within the Hospitality Industry.– URL: <https://www.revfine.com/robots-hospitality-industry/>
5. Henn-na Hotel.– URL: <https://www.uniqhotels.com/henn-na-hotel>
6. Introducing Connie, Hilton's new robot concierge.– URL: <https://www.usatoday.com/story/travel/roadwarriorvoices/2016/03/09/introducing-connie-hiltons-new-robot-concierge/81525924/>
7. Meet Dash, the new robot butler of the Crowne Plaza hotel in Silicon Valley.– URL: <https://ftnnews.com/technology/28191-meet-dash-the-new-robot-butler-of-the-crowne-plaza-hotel-in-silicon-valley>
8. Robots in Hotels: 6 Hotel Brands Leading the Way.– URL: <https://www.socialtables.com/blog/hospitality-technology/hotel-brands-robot/>