

Пожидаєва М. О.,
магістрант ПВНЗ «Київський
університет культури», м. Київ

РОБОТИЗАЦІЯ ГОТЕЛІВ ЯК ІННОВАЦІЙНА ГОТЕЛЬНА ТЕХНОЛОГІЯ

Технології в галузі гостинності досить стрімко розвиваються. Це пов'язано з тим, що перед готельєрами постають два основні завдання: отримати якомога більше клієнтів, організувавши максимальну кількість продажів, і завоювати гостя, зробивши його постійним клієнтом. Здійснити ці завдання без інноваційних рішень неможливо. Боротьба за кожного гостя, особливо в умовах кризи, вимагає від готелів модернізації як в технології, так і в свідомості [2].

На сьогоднішній день можна привести багато прикладів високотехнологічних прогресів сьогодення, але найбільш інноваційним з них вважаються *роботизовані технології*. Деякі країни світу вже декілька років поспіль активно впроваджують роботизовані технології в готельній індустрії.

Цікавим в цьому плані постає досвід Японії. Японськими дослідниками розроблені роботизовані технології для полегшення та здешевлення обслуговування гостей у готелі. На сьогоднішній день в містах Токіо та Осаки функціонують три таких готелі із даною інновацією, та за останніми прогнозами, в майбутні 2-3 роки планується відкриття ще 6 роботизованих готелів.

Японська туристична компанія «H.I.S.» перша роботизувала мережу своїх готелів «Henn na Hotel», назва якої перекладається з японської як «Дивний готель». Дивина полягає в роботизованому персоналі. Під час відкриття «Дивного готелю» у місті Сасебо у префектурі Нагасакі у 2015 році в ньому було приблизно 80 роботів. Готель був занесений до книги рекордів Гіннеса як перший роботизований готель у світі. Гостей на вході в готель зустрічають адміністратори-дівчини-андроїд [2]. Після проходження реєстрації гість може передати речі роботу-носію багажу, а з робо-консьєржем поспілкуватися в номері. Для управління кондиціонером і телевізором в номерах встановлені голосові помічники, а також у кожному номері розміщені роботи-асистенти, які можуть підтримати найпростішу розмову та регулювати освітлення та опалення. В цьому роботизованому готелі «працюють» 234 автоматизовані співробітники дев'яти різних типів, які допомагають гостям. Роботи вітають гостей готелю в лоббі, подають їм каву, чай та інші стандартні напої [2]. Роботи вступають в розмову із гостями японською, англійською, корейською та китайською мовами. Також вони володіють мовою жестів та вміють утримувати зоровий контакт. Але окрім роботизованого персоналу, в готелі все ж працює штат з 10 осіб, на випадок, якщо хтось із гостей не захоче, щоб його обслуговували роботи. Розробники та керівник готелю Хідео Савада вважають, що вони зробили найбільш ефективний готель в світі і в майбутньому планують побудувати близько 1000 схожих готелів в різних країнах [2]. Керівництво готелю вважає, що роботи зможуть забезпечувати роботу готелю на 90%, що, відповідно, суттєво зменшить витрати

на його утримання. Також завдяки роботизованому персоналу ціни на проживання в таких готелях лишаються доступними.

Також інноваційним та є досвід Китаю. В 2018 році на Computing Conference – 2018 у Ханчжоу (Китай) компанія «Alibaba» оголосила про запуск нових сервісних роботів для готельного бізнесу. Команда A.I.Labs (провідний відділ розробки споживчих товарів зі штучним інтелектом в «Alibaba») створила робота, завдання якого – надавати різні послуги та доставляти гостям готелю все необхідне: страви, білизну та ін. [1]. Досі обслуговування в готелях багато у чому залежало від людської праці. Новий робот демонструє, які зміни можуть відбутися у цій сфері в найближчому майбутньому.

Гості можуть спілкуватися із роботом за допомогою голосових команд, дотиків та жестів рукою. Реакція робота керується програмним забезпеченням AliGenie від Alibaba A.I. Висота робота – менше 1 метра, а швидкість досягає 1 м/с. Технологія роботи пристрою заснована на мультисенсорних даних і паралельних обчисленнях для швидкого реагування. У ньому є семантична карта, автономна навігаційна система для виявлення перешкод, система зв'язку для управління ліфтами і перевірка особи за допомогою технології розпізнавання облич [1].

Робот від Alibaba A.I. Labs – це черговий крок у еволюції до «розумних» готелей. Високі технології штучного інтелекту зможуть значно підвищити ефективність обслуговування. Робот стане хорошим помічником для гостей готелю, адже завдяки йому всі питання будуть вирішуватися швидко та зі зручністю [1].

Також прогресивним слід вважати досвід роботизації готелів Южно-Африканської республіки. «Hotel Sky» в Йоганнесбурзі став першим африканським готелем, в якому почали «працювати» роботи. Вони допомагають обслуговувати гостей готелю з легкими симптомами COVID-19 і, таким чином знизити, ризик поширення хвороби [4].

Весь персонал «Hotel Sky» в престижному районі Сендтон Йоганнесбурга дотримується суворих правил COVID-19, носить маски і максимально дистанціюється від гостей, крім роботів. Роботи забезпечують обслуговування номерів, надають туристичну інформацію і можуть переносити до 300 кг багажу з вестибюля в номери. Якщо в готель приїде гість з симптомами COVID-19, в якості запобіжного заходу можуть бути використані роботи, а не люди [4].

Готель «Sky», який був запущений в 2021 році, став першим в Африці, який використовує сервісних роботів. В березні місяці готель планує відкрити філію в Кейптауні [4].

Науковці стверджують, що 2035 року в країнах-лідерах у сфері промислової роботизації, продуктивність праці на заводах виросте на 40%, а валова додана вартість подвоїться. Сьогодні, в період пандемії та кризи, роботизовані виробництва зазнають мінімальних збитків – роботи не хворіють, управляти роботизованими заводами можна дистанційно. Несподівано COVID-19 став драйвером розвитку робототехніки [3].

Розвиток мережевих технологій і методів розробки програмного забезпечення зробили установку та обслуговування роботів швидшими та дешевшими, ніж раніше. Розробники створюють роботів з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом, що навчаються за допомогою демонстрації або голосових команд – все це спрощує їх впровадження і використання на підприємстві [3].

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Майбутнє сфери готельних послуг – роботи, які обслуговують постояльців [Електронний ресурс]. URL: <https://www.epochtimes.com.ua/novi-tekhnohiiyi/maybutnye-sfery-gotelnyh-poslug-roboty-yaki-obslugovuyut-postoyalci-128813>
2. Матюшенко Р.В. Готелі майбутнього [Електронний ресурс] // Матеріали ІХ Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі» (м. Київ, 19-20 травня 2020 р.). К.: НУХТ, 2020. 305 с. С.66. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/matjushenko.htm
3. Роботизація виробництв: драйвери та бар'єри [Електронний ресурс]. URL: <https://fostylen.com/bloggery/terzi-bogdan-bloggery/robotizacija-virobnictv-drajveri-ta-barieri>
4. Южноафриканский отель Hotel Sky принял на работу сервисных роботов [Електронний ресурс]. URL: <https://kiosksoft.ru/news/2021/02/20/yuzhnoafrikanskij-otel-hotel-sky-prinyal-na-rabotu-servisnyh-robotov-15151>.