

УДК 640.41:348.48

Андренко І. Б.¹ Кравченко С.С.²

¹ канд. екон. наук, доцент, ХНУМГ імені О.М. Бекетова, Харків

² здобувач, ХНУМГ імені О.М. Бекетова, Харків

РОБОТИЗАЦІЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ І ТУРИЗМІ

Роботизація стає невід'ємною частиною сучасного розвитку індустрії гостинності, оскільки дозволяє підвищити рівень обслуговування, оптимізувати витрати, адаптувати послуги під потреби гостей і сприяти безпеці. У відповідь на зростання попиту на швидке та безконтактне обслуговування, особливо після пандемії COVID-19, роботизація стає важливим елементом стратегічного розвитку туристичних підприємств. У той же час автоматизація та інтеграція роботів у готельному, ресторанному та туристичному сервісі відповідає на потребу в оптимізації ресурсів та підвищенні ефективності. Ці зміни також стимулюють зростання економічної привабливості сектору, створюючи конкурентні переваги для компаній, що впроваджують робототехнічні рішення.

Метою роботи є вивчення переваг і недоліків інтеграції робототехнічних рішень у туристичних і готельних підприємствах, а також визначення основних можливостей впровадження рооботизації.

Керівники готелів високо цінують здатність роботів отримувати дані і автоматизувати процеси, а також скорочувати час роботи і витрати. «Технології роботів-гідів, здатних на основі штучного інтелекту розуміти людей, виконувати необхідні їм функції, сьогодні стають вже реальним інструментом. Використання чат-ботів для відповідей на найбільш поширені запитання клієнтів та збору статистичної інформації міцно увійшло в ужиток, скоротивши потреби у персоналі та виконанні рутинних завдань» [1].

Розглянемо найбільш перспективні сфери для роботизації в готелях:

1. Рецепція: процеси реєстрації та виселення, а також опитування задоволеності і якості обслуговування – це основні процеси, які необхідно автоматизувати, хоча, на думку деяких керівників, як допоміжний засіб, а не в якості повної заміни адміністраторам.

2. Великий потенціал використання роботів ховається в проведенні опитувань про задоволеність гостей наданими послугами, бронюванні тих чи інших послуг в готелі і за його межами, перехресних продажах і допомоги адміністраторам під час очікування клієнта з наміром уникнути черг або, принаймні, скоротити час очікування.

3. При прибиранні роботи можуть не тільки прибирати підлоги, заправляти ліжка, але і допомагати транспортувати господарські візки або візки для прання. Чистота повітря і логістика організації робіт цінуються вище, ніж дезінфекція та прибирання готельних номерів.

4. У сфері надання послуг харчування роботів можна очікувати в таких процесах, як збір платежів та відображення меню. Однак опитані власники готелів обережні в делегуванні роботам процесів, в яких задіяні людські якості роботи офіціанта, наприклад рекомендації, принесення додаткових тарілок з кухні.

5. На заходах і зустрічах робототехніка може бути корисна для контролю меж пропускнуої здатності і дотримання безпечних дистанцій, а також для інших заходів, таких як використання масок там, де це обов'язково. Роботи також демонструють потенціал в реєстрації і управлінні доступом, а також в зборі даних від відвідувачів і в якості інформаційних центрів про події в кожному приміщенні, розкладі, місткості [2].

Заміна людей віртуальними працівниками в індустрії подорожей та готельного бізнесу може унікальним чином вплинути на економіки, орієнтовані на туризм. У 2016 році на туристичній виставці у Берліні функцію адміністратора стійки виконував робот японської корпорації Toshiba. Він давав відповіді на питання відвідувачів трьома мовами – англійською, японською та китайською. Також робот розпізнавав та володів мовою жестів. В таких

готельних мережах, як Aloft і Starwood є можливість отримати допомогу від електронного дворецького, а в деяких японських готелях на рецепції зустріне андроїд. Музеї використовують портативні мультимедійні плеєри аби зробити екскурсії інтерактивними. Відкриті квести та мобільні квест-додатки з механізмами доповненої реальності створюють новий світ для мандрівників і трансформують подорож, яка тепер стає захопливою грою.

Коротко узагальнимо переваги та недоліки роботизації в туризмі. До переваг доцільно віднести:

1. Підвищення ефективності та швидкості обслуговування: роботи здатні швидко виконувати рутинні завдання, такі як реєстрація гостей, обробка замовлень і доставка речей, зменшуючи час очікування клієнтів і звільняючи персонал для вирішення більш складних завдань.

2. Зниження витрат на персонал: завдяки автоматизації певних процесів, готелі та туристичні підприємства можуть зменшити витрати на утримання персоналу, особливо в умовах високих витрат на робочу силу або під час сезонних коливань у попиті.

3. Покращення якості обслуговування та персоналізації: роботи здатні збирати дані про вподобання клієнтів, допомагаючи створювати персоналізовані послуги, що підвищує задоволеність гостей. Вони також забезпечують високий стандарт обслуговування, оскільки здатні працювати безпомилково.

4. Забезпечення безпеки та гігієни: роботи, які використовуються для прибирання та дезінфекції, сприяють підвищенню рівня гігієни, особливо важливого у періоди підвищених вимог до санітарних стандартів, як під час пандемії, що підвищує безпеку для гостей і персоналу.

5. Цілодобова доступність: роботи можуть працювати без перерв і вихідних, забезпечуючи цілодобовий доступ до послуг, що робить сервіс більш доступним і відповідає очікуванням сучасних мандрівників.

6. Підвищення конкурентоспроможності: впровадження роботизації може стати конкурентною перевагою, оскільки сучасні технології приваблюють

гостей, які цінують інноваційний досвід, швидке обслуговування і автоматизацію.

До недоліків роботизації в туризмі доцільно віднести наступні:

1. Висока вартість впровадження: початкові витрати на придбання, установку та налаштування роботизованих систем можуть бути значними, також необхідні кошти на обслуговування, оновлення програмного забезпечення та навчання персоналу для роботи з роботами.

2. Обмеження у складних завданнях і комунікації: роботи можуть виконувати лише чітко визначені завдання, а завдання, які потребують інтуїції, емпатії чи складних комунікативних навичок, все ще залишаються під відповідальністю персоналу, що обмежує їхню універсальність.

3. Потенційне зниження якості взаємодії з клієнтами: автоматизоване обслуговування може викликати негативне ставлення у деяких клієнтів, особливо тих, хто цінує людський контакт, особисту увагу та взаємодію з персоналом.

4. Залежність від технологій та ризик збоїв: роботизація створює залежність від технологій, і будь-які технічні проблеми чи збої можуть порушити надання послуг, що може негативно позначитися на досвіді клієнтів.

5. Питання безпеки та конфіденційності: збір і зберігання персональних даних клієнтів роботами можуть викликати питання щодо безпеки інформації, особливо якщо система піддається ризикам кібератак чи витоку даних.

6. Соціальні та етичні проблеми: широка роботизація може сприяти скороченню робочих місць, що впливає на ринок праці та створює соціальну напруженість. Деякі клієнти можуть також мати етичні сумніви щодо заміни людської праці на роботизовані рішення.

Роботизація у туризмі має значні переваги, зокрема підвищення ефективності, економію ресурсів і забезпечення високого рівня обслуговування. Однак її недоліки, зокрема висока вартість впровадження, обмеження в комунікації та можливі етичні питання, потребують ретельного планування і адаптації під потреби як клієнтів, так і персоналу.

Список використаних джерел:

1. Карюк В.І. Вплив цифровізації економіки на розвиток регіонального туризму. URL : https://tourlib.net/statti_ukr/karjuk.htm
2. Подольський О. Роботи в готелях: Де їх побачимо? URL : <https://dip.org.ua/goteli/roboti-v-gotelyax-de-ix-pobachimo>