

УДК 338.48:004.89:640.4

Балакірєв Д.М.¹, Безсонний В.Л.², Черевична Н.І.³

¹ студ. Гр. 8.02.241.010.23.1, ХНЕУ ім. С. Кузнеця, м. Харків

² канд. техн. наук, доцент, ХНЕУ ім. С. Кузнеця, м. Харків

³ канд. техн. наук, доцент, Каразінський університет, м. Харків

ІННОВАЦІЇ ДЛЯ КОМФОРТУ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЬНІЙ СФЕРІ

Сучасна готельна індустрія активно розвивається, запроваджуючи нові технології, що підвищують комфорт гостей та роблять їхній досвід максимально персоналізованим і зручним. У період після пандемії COVID-19 попит на безконтактні технології, смарт-сервіси та автоматизацію в готелях зріс у декілька разів. Від штучного інтелекту до інтернету речей (IoT) – ці інновації стають не просто трендами, а необхідною умовою для задоволення потреб сучасних клієнтів.

Одним з основних напрямів розвитку є створення так званих смарт-готелів. Це концепція, що поєднує в собі різні технології, які дозволяють гостям контролювати умови свого проживання за допомогою мобільних додатків або інтегрованих сенсорів. Наприклад, такі готелі, як Hilton, пропонують гостеві кімнати, де можна налаштовувати освітлення, температуру та інші параметри за допомогою смартфона або планшета [1]. Роль штучного інтелекту (AI) в таких готелях також є значною. AI-асистенти, наприклад, чат-боти, здатні відповідати на запити гостей, надаючи необхідну інформацію про послуги або пропонуючи індивідуальні рекомендації. Така інтеграція дозволяє значно скоротити час обслуговування та підвищити задоволеність гостей [2].

Голосове управління стало ще однією популярною інновацією. Завдяки технологіям, таким як Alexa для готелів, гості можуть за допомогою голосу управляти різними функціями в номері: від замовлення додаткових послуг до регулювання клімату. Подібні сервіси надають можливість мінімізувати фізичний контакт, що особливо важливо в умовах зростаючого попиту на безпечні та безконтактні технології [3]. Персоналізація є однією з ключових переваг таких технологій. Наприклад, смарт-системи на основі машинного навчання запам'ятовують попередні налаштування гостей, що дозволяє автоматично підлаштовувати кімнату під їхні уподобання при наступних візитах. Це підвищує лояльність гостей та формує їхній позитивний досвід [4].

Інтернет речей (IoT) – це мережа підключених до інтернету пристроїв, які збирають та передають дані. У готельній індустрії IoT дозволяє створювати «розумні» кімнати, де такі елементи, як освітлення, вентиляція та клімат-контроль, налаштовуються автоматично на основі потреб гостей. Крім того, IoT допомагає готелям знижувати витрати на енергію, підвищуючи ефективність операцій та забезпечуючи комфорт для гостей [5].

Ще однією інновацією, що активно впроваджується в готельній сфері, є використання технологій віртуальної (VR) та доповненої реальності (AR). Готелі використовують VR для того, щоб дозволити потенційним клієнтам ознайомитися з умовами проживання ще до бронювання. Гості можуть

здійснити віртуальний тур по номеру, ресторанах та інших зонах відпочинку, що допомагає їм прийняти більш усвідомлене рішення [6]. AR, у свою чергу, дозволяє додати інтерактивний контент до готельних послуг. Наприклад, при наведенні смартфона на певний об'єкт, гість може отримати додаткову інформацію або навіть переглянути відео про доступні сервіси та зручності готелю. Це робить перебування в готелі більш інформативним та цікавим.

З метою підвищення ефективності та комфорту, готелі все частіше впроваджують роботи та автоматизовані системи обслуговування. Наприклад, в японському готелі Nenna на Hotel роботи вітають гостей на рецепції, допомагають із багажем і навіть доставляють їжу до номера. Це дає змогу зменшити витрати на персонал та забезпечити швидке обслуговування без черг [2]. Крім того, роботи для прибирання вже стали популярною опцією у багатьох готелях. Такі системи, як робот-пилосос Whiz від SoftBank Robotics, використовуються для прибирання приміщень та забезпечення високого рівня гігієни, що особливо важливо в умовах постпандемічного світу [5].

Багато готелів також зосереджуються на екологічності, що включає використання енергозберігаючих технологій. Наприклад, встановлення системи автоматичного вимкнення світла в кімнатах, коли вони не зайняті, допомагає знизити енергоспоживання. Окрім того, все більше готелів використовують сонячні панелі та інші джерела відновлюваної енергії, що не лише зменшує витрати, але й підвищує задоволеність екологічно свідомих клієнтів [4].

Сучасні інновації в готельній сфері значно змінюють досвід гостей, роблячи його більш комфортним, персоналізованим та технологічно вдосконалим. Від штучного інтелекту та IoT до роботизації та VR, готелі постійно вдосконалюють свої послуги, щоб відповідати зростаючим очікуванням клієнтів. Застосування таких технологій не лише покращує умови проживання, але й дозволяє готелям зменшити витрати на обслуговування та зберегти екологічні ресурси.

Список використаних джерел:

1. StartUs Insights. Top 10 Hospitality Trends & Innovations in 2023. URL : <https://www.startus-insights.com/innovators-guide/hospitality-trends/>
2. eHotelier. 2023 Trends: Top 5 Future Innovations in Hotels and Hospitality. URL : <https://insights.ehotelier.com/insights/2023/01/19/2023-trends-top-5-future-innovations-in-hotels-and-hospitality/>
3. EHL Insights. Hospitality Trends 2023 – The Future Ahead. URL : <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-trends-2023-future>
4. Hospitality Net. *2023 Top Hospitality Industry Trends*. URL : <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4114816.html>
5. Aaron Belton. What are the top 5 innovations in hotels and hospitality? Our roundup of future trends. URL : <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4113343.html>
6. McKinsey & Company. The Future of the Hotel Industry. URL : <https://www.mckinsey.com/featured-insights/the-next-normal/hotels>