

УДК 388.488.2:640.4

**Андрій Руптанов**

студент V курсу  
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

*Науковий керівник:*

**Олена Орленко**

д. е. н., професор,  
завідувач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу,  
Херсонський державний університет

## **ВИКОРИСТАННЯ РОБОТІВ ТА ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

У статті досліджено стан туристичної індустрії та індустрії гостинності у світі. Необхідність обслуговування за допомогою роботів та штучного інтелекту, особливо в умовах пандемії, зростає.

З'ясовано, що внаслідок пандемії COVID-19, починаючи від 2019 р., відбулися значні зміни в організації роботи вітчизняної індустрії гостинності, які спричинені запровадженням карантину та особливих умов праці цих закладів в Україні. Запропоновано як один із можливих шляхів виходу підприємств сфери гостинності з кризи створення сервісних роботів та застосування «розумного обладнання» на підприємстві. Але не тільки пандемія вплинула на впровадження роботів на підприємстві. Праця обслуговувального персоналу з відповідною професійною кваліфікацією в готелях коштує досить дорого, а час, що витрачається на обслуговування гостей в готелі, занадто вповільнює процеси обслуговування.

Першими запровадили використання розумних машин Японія та Китай. Японські дослідники розробили роботизовані технології для полегшення та здешевлення обслуговування гостей у готелі. На сьогодні день у містах Токіо та Осаки функціонують три такі готелі із такою

інновацією, а в майбутньому за 2–3 роки відкриються ще 6 роботизованих готелів.

Японська туристична компанія H.I.S. перша погодилася й облаштувала 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 Нагасакі 2015 року в ньому було приблизно 80 роботів. Готель був занесений до книги рекордів Гіннеса як перший роботизований готель у світі. На вході відвідувачів зустрічає дівчина-андроїд. Після проходження реєстрації можна передати речі роботу-носильнику, а в номері поспілкуватися з робоконсьержем Tuly. Для управління кондиціонером і телевізором в номерах встановлені голосові помічники Taria.

Роботам не вдалося замінити лише охоронців і домробітниць. За словами засновника мережі готелів Хідео Савада, роботизований персонал економить гроші, тому ціни на проживання в Henn na Hotel залишаються доступними – в середньому одна ніч обходиться у \$80. З часом Савада планує відкрити 1000 робоготелів і замінити машинами 90% персоналу.

Китайський гігант у галузі електронної комерції «Alibaba» розробив робота під назвою «Space Egg», призначену для роботи в готелі. Початок першого випробування заплановано на жовтень у Ханчжоу.

Робот Space Egg був представлений на комп'ютерній конференції в Ханчжоу. Він має зігнутий алюмінієвий корпус, закриває колеса, лазерні датчики та камери для безпроблемної навігації. Висота робота становить менше за метр.

Space Egg має вбудований віртуальний допоміжний інструмент штучного інтелекту «Tmall Genie», за допомогою голосових команд постійних функцій. Space Egg може стати початком розвитку цілої серії сервісних роботів. Компанія вже працює над майбутніми варіантами роботів, включаючи Space Shuttle, для доставки лікарських засобів у великих колах. Окрім того, роботів можна адаптувати для роботи в ресторанах та офісах.

Після такого досвіду у світі з'являються роботизовані готелі. Так, у Йоганнесбурзі є перший африканський готель, в якому почали трудитись роботи. Вони допомагають обслуговувати гостей готелю з легкими симптомами COVID-19 і знизити ризик поширення хвороби.

Готель «Trio Healdsburg» вважає, що впровадження робота Savioke є частиною ініціативи, спрямованої на використання безконтактних

і підключених технологій у роботі. Hotel Trio Healdsburg вже має досвід безконтактного обслуговування клієнтів, після запуску онлайн-реєстрації за 24 години до прибуття й установа кioskів самореєстрації. Роботизований співробітник орієнтується в просторі готелю за допомогою запрограмованої карти, він вміє зв'язуватися з ліфтом і телефонною системою готелю для забезпечення безперебійної доставки предметів. У гостей готелю немає контакту з роботом. Після доставки контейнер робота відкривається автоматично одразу після того, як відкриються двері номера.

Робот щомісяця виконує близько 400 замовлень на доставлення, переважно це продукти харчування. Вартість оренди робота становить від 3 до 5 \$ за годину, що можна порівняти з витратами на персонал.

На території економічної зони «Іннополіс» в Татарстані відкриється перший у Росії роботизований готель. Про це «Известия» розповів заступник прем'єр-міністра Республіки Татарстан з розвитку цієї зони Роман Шайхутдинов. Готель обладнають штучним інтелектом, який навчиться аналізувати переваги та настрої постояльців. У ньому буде мінімум персоналу – один робот здатний замінити до шести співробітників. У майбутньому такі готелі заплановано побудувати в Москві, Санкт-Петербурзі й Казані, а згодом поширити технології на всю галузь.

Будівництво першого в Росії роботизованого готелю в «Іннополісі» займе близько 2,5 року, повідомили в компанії-девелопера проєкту Kravt Invest. Час потрібно для впровадження технологій штучного інтелекту, їх тестування і навчання роботів.

*Ключові слова:* роботи, штучний інтелект, перспективи, готельно-ресторанний бізнес.

### Список використаних джерел

1. Матюшенко Р. В. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі / Матюшенко Р. В // Матеріали ІХ Всеукраїнської науково-практичної (м. Київ, 19–20 травня 2020 р.). – Київ : НУХТ, 2020. С. 66.
2. Готельний післякартин: як цього літа працюватимуть заклади розміщення. [Електронний ресурс] // Українське радіо. – 2020. – URL: <http://nrcu.gov.ua/news.html?newsID=93421> (дата звернення 30.09.2020).4
3. Space Egg – робот-швейцар от Alibaba [Електронний ресурс]. – URL: <https://itc.ua/blogs/space-egg-robot-shveysar-ot-alibaba/>