

АВТОМАТИЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ЗА ДОПОМОГОЮ РОБОТОТЕХНІКИ

ПОЛЮХОВИЧ Анастасія,

*здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,
Уманський національний університет садівництва, м. Умань*

Сучасна індустрія гостинності перебуває на етапі трансформації, спричиненої впровадженням інноваційних технологій. Одним із ключових напрямів розвитку є автоматизація процесів обслуговування гостей за допомогою робототехніки. Використання роботизованих систем у готелях та ресторанах сприяє підвищенню ефективності операційної діяльності, зменшенню витрат, покращенню якості сервісу та підвищенню рівня задоволеності клієнтів.

Роботи та автоматизовані пристрої вже сьогодні виконують широкий спектр функцій: від реєстрації гостей і доставки багажу до приготування їжі та обслуговування в ресторанах. Інтеграція штучного інтелекту та машинного навчання дозволяє роботам адаптуватися до потреб гостей, персоналізувати

взаємодію та підвищувати стандарти обслуговування. Крім того, автоматизація сприяє забезпеченню безконтактного обслуговування, що є особливо актуальним у період пандемій та інших кризових ситуацій.

Актуальність дослідження обумовлена стрімким розвитком робототехніки та необхідністю адаптації підприємств готельно-ресторанного бізнесу до нових реалій. Мета статті – проаналізувати сучасні тенденції використання робототехніки в індустрії гостинності, визначити її переваги та виклики, а також оцінити перспективи подальшого розвитку автоматизованих сервісних технологій.

Сучасні технології робототехніки в сфері гостинності дуже активно розвиваються, що дозволяє підвищити якість обслуговування, оптимізувати витрати та зменшити навантаження на персонал. До сучасних технологій робототехніки у сфері гостинності наразі можна віднести: роботи для доставки їжі і напоїв, чат-боти і голосові асистенти, роботизовані рецепціонери, автоматизація кімнатних послуг, дрони для доставки. Автономні роботи використовуються для доставки їжі до номерів, а також для обслуговування ресторанів. Ці роботи можуть переміщатися по коридорах готелів, автоматично обходячи перешкоди [1]. Чат-боти та голосові асистенти (на базі технологій штучного інтелекту) надають гостей інформацію про послуги готелю, допомагають з бронюванням, відповідають на запитання та можуть взаємодіяти з гостями 24/7. В деяких готелях встановлені роботи, які приймають гостей, реєструють їх та надають інформацію про послуги. Наприклад, робот «Pepper» вже використовується в декількох готелях світу. Системи управління освітленням, кондиціонуванням, та іншими елементами кімнат можуть бути пов'язані з роботизованими системами, що дозволяють контролювати ці параметри через смартфон або голосові команди. У деяких закладах використовуються дрони для доставки малих предметів, таких як меню, документи або лікарські засоби [2].

Готель Henn-na Hotel, розташований у Японії, відомий тим, що більшість його персоналу складається з роботів. Тут автоматизовано майже всі процеси, від роботи рецепціонерів до доставки багажу. Мережа Marriott International активно використовує роботів для доставки їжі та багажу, а також застосовує чат-ботів для онлайн-підтримки клієнтів. У готелях Yotel у Нью-Йорку та Лондоні роботизовані системи виконують функції зберігання та доставки багажу. Гості можуть залишати свої речі у спеціально обладнаному сховищі, що значно спрощує процес. У Crowne Plaza в Швеції працює робот Botlr, який доставляє гостям предмети першої необхідності, такі як зубна паста, зарядні пристрої тощо. Деякі кав'ярні Starbucks також інтегрували роботизовані системи для приготування напоїв, особливо в закладах із доставкою, що дозволяє значно прискорити обслуговування клієнтів [3].

Технології розпізнавання облич можуть суттєво змінити рівень персоналізації сервісу в готельно-ресторанному бізнесі. Вони дають змогу ідентифікувати гостей і автоматично налаштувати параметри їхнього перебування, такі як температура в кімнаті чи рівень освітлення, без потреби у додаткових запитаннях. Автономні транспортні роботи відіграють все

більшу роль у сфері автоматизації, забезпечуючи перевезення багажу, продуктів і обладнання між різними зонами готелю [4].

Все більшої популярності набувають віртуальні консьєржі, які здатні надавати персоналізовані рекомендації щодо місцевих заходів, ресторанів і туристичних маршрутів. Іншим важливим напрямом розвитку є автоматизація приготування їжі. Такі роботизовані кухарі, як Moley Robotics, значно спрощують процес приготування страв у готельних ресторанах, забезпечуючи стабільну якість та швидкість обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Maria Kapsali, Dimitrios Buhalis (2019) Robotics and artificial intelligence in hospitality: a review of current applications and future directions. Journal of Hospitality and Tourism Technology. <https://doi.org/10.1108/JHTT-03-2018-0016>
2. Постова В.В. Перспективи впровадження інтелектуальної автоматизації в ресторанний бізнес в умовах післявоєнного відновлення України. Економіка і суспільство. Випуск № 49. 2023. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-41>
2. 3.Siew Meng Leong, Chai Wah Wu (2020) The Role of Service Robots in the Hospitality Industry: A Systematic Literature Review. International Journal of Contemporary Hospitality Management. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2019-0547>
3. Тимчук С. В., Нецадим Л. М. Підвищення економічної ефективності управління якістю послуг підприємств сфери обслуговування туристів. Інфраструктура ринку. 2022. №66. URL:<http://www.market-infr.od.ua/uk/66-2022>.

Науковий керівник: к. е. н., доцент Тимчук С. В.

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025