

конференції / відп. ред. А. А. Мазаракі. Київ: КНТЕУ, 2019. 196 с. С.60-62.

3. Ольшанський О.В. Заходи з підвищення конкурентоспроможності підприємств туристичного профілю. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2013. Вип. 1(1). С. 291-297. Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/esprstp\\_2013\\_1\(1\)\\_\\_42](http://nbuv.gov.ua/UJRN/esprstp_2013_1(1)__42)

**Бабушко С. Р.**

*Д.пед н., професор, зав. кафедри туризму  
Національного університету фізичного виховання і спорту України,  
м. Київ, Україна*

**Попович С. І.**

*К. іст. н., старший викладач кафедри туризму  
Національного університету фізичного виховання і спорту України,  
м. Київ, Україна*

## **РОЗУМНІ ГОТЕЛІ: ЯК ТЕХНОЛОГІЇ ЗМІНЮЮТЬ ІНДУСТРІЮ ГОСТИННОСТІ**

Технологія «Інтернет речей» (розумний будинок, промисловий інтернет речей, у сфері охорони здоров'я – фітнес браслети, розумні імпланти, GPS пояски тощо, відкритий обмін інформацією між постачальниками, безпілотні транспортні засоби) має великі перспективи й у сфері гостинності, зокрема в готельному бізнесі. Загалом, технологія IoT дозволяє оптимізувати умови в готелі, забезпечити гостям більш персоналізований досвід та скоротити гостям готелю час очікування. Що стосується функціонування готелю, автоматизація та дані в режимі реального часу можуть допомогти не лише виявити проблеми, а й навіть запобігти їх виникненню.

Іншими словами, готель за допомогою технології IoT може стати «розумним готелем». По суті, розумний готель – це готель, який використовує підключені до Інтернету електронні пристрої та прилади, однак які здатні спілкуватися або взаємодіяти один з одним через надсилання або отримання даних, що й робить їх «розумними» [1].

Здатність цих пристроїв взаємодіяти між собою може дозволити користувачам керувати кількома пристроями з однієї точки управління, наприклад, пультом дистанційного керування, смартфоном, планшетом або інтелектуальною акустичною системою.

Світові готельні мережі вже використовують у своїй діяльності технологію інтернету речей, перетворюючи свої номери на «розумні». Готельна мережа Starwood в 2016 р. встановила в деяких готелях розумні дзеркала; мережа The Peninsula Chicago обладнала номери планшетами; Marriott почала використовувати VR-гарнітуру Oculus Rift, щоб продемонструвати клієнтам інтер'єр готелю у всіх деталях. Деякі готелі також ставлять в номерах колонки Amazon Echo з підтримкою голосового помічника Alexa [2].

Вже нині світові готельні бренди широко впроваджують інтелектуальні енергетичні системи для автоматичного регулювання потужності ламп освітлення: збільшення чи зменшення їх потужності в залежності від рівня освітлення в кімнаті, автоматичне вимкнення освітлення, коли гість виходить з номеру. Прикметно, що система запам'ятовує сценарії, залишені відвідувачем, і відтворює їх автоматично. Розумний готель пропонує сценарій «Привітання гостя»: при відкритті дверей номера автоматично вмикається світло, встановлюється певний клімат, вмикається телевізор з відеопривітанням і правилами готелю.

Іншим прикладом є оптимізація системи опалення, наприклад автоматичне підтримання заданої температури, її вимкнення, коли в готельному номері немає гостей, або коли температура в кімнаті досягає певної позначки. Технологія інтернету речей забезпечує не лише відповідний температурний режим, але й рівень вологості приміщення. А система безпеки захистить від протікання води, забезпечить контроль за закриттям вікон і дверей номера. Ці можливості значно знижують рахунки на електроенергію та опалення, від чого готель лише виграє.

Для гостей розумного готелю доступ до будь-якої інформації стає простішим і легшим. Використовуючи голосові помічники Siri чи Alexa в

акустичних колонках Amazon Echo, гість готелю може керувати номером за допомогою голосу, вголос задати питання, а потім отримати розумну відповідь [2]. Ці пристрої можна також підключити і до інших готельних послуг, створюючи своєрідний смарт-хаб на території закладу розміщення. Завдяки цьому гості можуть забронювати готель, обравши номер собі до вподоби, з'ясувати інформацію про наявність ресторану, здійснити бронювання столика в ресторані. Всі дані пропонуються в режимі реального часу. Деякі готелі навіть підключили настінні карти до інтернету, дозволяючи гостям знаходити інформацію та відгуки про місцеві бари, ресторани та туристичні пам'ятки. Не виходячи з номера, гості можуть швидко і легко замовити будь-яку послугу гостинності, використовуючи додаток на власному смартфоні чи планшеті, наданому готелем.

Іншою перевагою розумного готелю є відмінна можливість забезпечити персоналізацію. На думку прихильників інтелектуальних рішень у готелі, саме персоналізація є ключовою перевагою [2]. Розумна кімната надає кожному гостю низку варіантів і можливостей, допомагає зробити його досвід більш індивідуальним, адаптованим до потреб гостя та його уподобань, тобто більш особистим. Так, гості можуть вказати в додатку до реєстрації свої уподобання та побажання, що дозволить налаштувати пристрої. Штори в номері можуть відкриватися за графіком: зранку при пробудженні гостя разом з приємною музикою чи закриватися ввечері для підтримання приватності гостя. Телевізори можуть бути віддалено налаштовані на доступ під власним іменем гостя через центральний пункт управління в готелі. Розумні телевізори та розумні акустичні колонки нададуть гостям можливість доступу до власних облікових записів в популярних онлайн кінотеатрах Netflix, Spotify, Megogo, IVI та інших, чи до облікових записів Amazon, Google, Facebook. Найближчим часом планується також запровадити функцію, за допомогою якої гості можуть увійти через свій обліковий запис та отримати доступ до своїх аудіо-книг та музичних файлів [2]. Крім того, використовуючи голосові команди, розумні пристрої

можуть забронювати квитки на захід, записатися на заняття в тренажерному залі готелю або замовити обслуговування в номер.

Разом з тим, впровадження цієї технології в готелях має здійснюватися обережно, особливо, коли йдеться про збереження конфіденційності гостей. У цьому випадку необхідно, щоб готелі неухильно притримувалися законодавства про захист даних [1]. Так, голосові команди гостя мають бути видалені з розумних пристроїв. Проте завдяки їм інформація про гостя, його потреби, уподобання щодо вибору ТВ каналів чи радіостанції та ін. може бути збереженою і стати корисною. На основі отриманих даних готелі можуть налаштувати розумні пристрої на вибір гостя, за замовчуванням.

Одночасно і гості, і власники чи керівництво розумного готелю можуть отримати переваги по лінії підтримання належного технічного стану та ремонту. IoT дозволяє персоналу готелю здійснювати систематичний контроль наповнення і зливу басейну, стану різних фільтрів і технічних систем очищення, вчасно виявляти проблеми та усувати їх, виявляти ознаки зносу чи несправності, за необхідності проводити заміну пристроїв чи ремонт раніше, ніж було заплановано. Як наслідок, завдяки дистанційному контролю ефективності основних пристроїв, менша кількість гостей зіткнеться з порушеннями роботи готелю, а достроковий ремонт та заміна несправних приладів допоможе власникам готелю зекономити гроші на заміні пристроїв, і набагато менше грошей буде втрачено через те, що номери не заселені. Таким чином, заощаджуються гроші на дорожчі ремонти, менша кількість приміщень виводиться з експлуатації протягом значних періодів часу.

Отже, технологія IoT надає численні переваги гостям і власникам готелю, пропонує можливості для покращення обслуговування гостей і водночас фінансових результатів діяльності готелю. Зважаючи на потенціал інтернету речей, популярність цієї технології стрімко зростає, головним чином тому, що вона може заощадити гроші власників готелів, залучити більше клієнтів та підтримувати їхню лояльність до обраного готелю. Описані вище практики висвітлюють лише деякі шляхи перетворення звичайного готелю на «розумний

готель». Готелі також активно тестують інші інноваційні технології, за допомогою яких індустрія гостинності зможе більшою мірою задовольнити потреби гостя, отримати фінансові вигоди для себе і сприяти сталому розвитку.

#### **Список використаних джерел:**

1. Key Digital Trends in the Hospitality Industry. REVFINE. 2020. URL: <https://www.revfine.com/digital-trends-hospitality-industry/>
2. IoT Smart Hotels: Enabling Innovation in the Hospitality Industry. 2020. URL: <https://cutt.ly/BzUFico>

**Бедрадіна Г. К.**  
*К.е.н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
Одеського національного економічного університету  
м. Одеса, Україна*

## **COVID-19 І ТУРИЗМ: АНАЛІЗ СИТУАЦІЇ ТА ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ВИХОДУ З КРИЗИ**

Пандемія коронавірусу продовжує крокувати планетою, погрожуючи не лише новими хвилями драм і трагедій людського життя, а й серйозними наслідками для світової економіки. Особливо відчутними вони залишаються для відновлення народного господарства тих країн, у яких туризм складає суттєву частку ВВП та має вплив та ринок зайнятості. Уряди практично усіх цих країн намагаються протистояти викликам пандемії та їх наслідкам для туристичного сектору, щоби мінімізувати втрати.

У зв'язку зі стрімким поширенням захворювання COVID-19, спричиненого коронавірусом SARS-CoV-2, урядами багатьох держав, в тому числі й України, були введені безпрецедентні карантинні заходи та обмеження, які стосуються як перетину державного кордону, так і переміщення всередині країни. В першу чергу такі обмеження вплинули на трудову міграцію та