

## КОНЦЕПЦІЯ INTERNET OF THINGS ЯК СУЧАСНИЙ ІНСТРУМЕНТ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

**Нєміріч О.В.**, д-р техн. наук, проф.

Національний університет харчових технологій, м. Київ, Україна

**Скирда О.Є.**, канд. техн. наук, доц.

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Українська економіка стоїть перед викликами протягом останнього року через агресивну війну росії проти нашої країни. Протягом цього року вітчизняні підприємці намагалися утримати економіку на плаву. Початок цієї повномасштабної війни був шокуючим, і підприємцям довелося адаптуватися до нових надзвичайно важких умов.

Багато підприємств зазнали серйозних фінансових втрат, особливо на початку конфлікту. Зрозуміло, що деякі підприємці втратили все через руйнування та окупацію частини наших територій. Проте загалом бізнес спрямовував усі зусилля на виживання та продовження своєї діяльності, незважаючи на всі спроби російських окупантів знищити нашу економіку, будь то військовими діями або енергетичною кризою.

Розвиток готельно-ресторанної індустрії повинен набути динамічного зростання не зважаючи на фактори, які зумовлені умовами сьогодення. Тому метою подальших досліджень є втілення Internet of Things (IoT), як елемент діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.

Готельний бізнес та ресторанный сектор активно використовують цифрові інновації для поліпшення обслуговування клієнтів. Мобільні додатки для замовлення їжі, мобільні ключі для номерів готелів та інші IoT-рішення спрощують взаємодію з гостями.

Internet of Things – концепція мережі, що складається із взаємозв'язаних фізичних пристроїв, а також програмне забезпечення, що дозволяє здійснювати передачу і обмін даними між фізичним світом і комп'ютерними системами в автоматичному режимі, за допомогою використання стандартних протоколів зв'язку.

IoT має значний потенціал для застосування в готельній індустрії, надаючи можливість покращити якість обслуговування гостей, забезпечити оптимальну роботу готелів і зменшити витрати.

Тому нами запропонована система «Готельний асистент» (Hotel Assistant IoT). Ця система базується на IoT-датчиках та

штучному інтелекті, яка призначена для покращення зручності та сервісу для гостей готелю, спрямована на поліпшення комфорту гостей, надання персоналізованого обслуговування та оптимізацію готельних операцій.

Запропонована система «Готельний асистент» включає в себе:

- Персонального консьєржа. Тобто кожен номер обладнаний голосовим асистентом, який допомагає гостям замовляти послуги в готелі, надає інформацію про місцеві визначні пам'ятки та ресторани, робить рекомендації та бронює місця.

- Контроль номеру з додатку, який дає можливість гостям встановити спеціальний додаток на свої смартфони для керування освітленням, кліматом, телевізором та іншими пристроями в номері.

- Мовчазний обслуговуючий персонал який завдяки розпізнаванню голосу та розумінню мови може надавати послуги обслуговуючого персоналу без необхідності здійснювати дзвінки на рецепцію.

- Підвищену безпеку, а саме датчики та камери які виявляють незвичайні події в номерах та коридорах готелю, забезпечуючи безпеку гостей.

- Зручність для гостей з особливими потребами, тобто система надає додаткові можливості, такі як голосове управління номером та повідомлення через текстові повідомлення.

Ця система спрямована на поліпшення комфорту гостей, надання персоналізованого обслуговування та оптимізацію готельних операцій.

Система «Готельний асистент» має кілька обґрунтованих переваг та застосувань у сфері готельного господарства. По-перше, це покращення обслуговування гостей тому що ця система дозволяє гостям готелю замовляти послуги, дізнаватися про місцеві визначні пам'ятки та ресторани, робити рекомендації та бронювати місця за допомогою голосового асистента, що спрощує процес замовлення та допомагає гостям легше зорієнтуватися в новому місці.

По-друге, це зручність і контроль. Гості можуть використовувати свій смартфон для керування різними аспектами свого номера, такими як освітлення, клімат-контроль, телевізор і інше. Це дає їм більше контролю та зручності під час перебування в готелі.

Усі ці аспекти роблять систему «Готельний асистент» обґрунтованою та цінною додатковою можливістю для готелів, які прагнуть підвищити якість обслуговування та конкурентоспроможність.