

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ «СНАТВОТ» В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Василець С.Ю., магістрант, **Медвідь І.М.**, асистент,

Доценко В.Ф., д.т.н., професор

Національний університет харчових технологій

В організаційній структурі будь-якого готельного підприємства головним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів є служба прийому і розміщення. Обов'язковою умовою її успішного функціонування являється сучасне інформаційне забезпечення готелю. Тому, перспективним напрямком покращення ефективності її діяльності є автоматизація процесів комунікації відвідувачів з персоналом служби за допомогою використання цифрових технологій.

Основу сучасного електронного спілкування становлять мобільний зв'язок та Інтернет. Новітні комунікаційні технології Інтернету, (електронна пошта, скайп, чати, форуми, відео-конференції, хмарні технології, соціальні мережі) слугують для взаємозв'язків широкого суспільного загалу. В умовах електронної комунікації виникають нові технології спілкування, приміром людини з машиною (комп'ютером), основною мовною формою, яких являється діалог [1, с.40]. Серед сучасних інформаційних технологій особливо актуальними є використання діалогових систем (чат-ботів), які являють собою комп'ютерну програму, створену для імітації поведінки людини при спілкуванні з співрозмовником. У закладах індустрії гостинності такі великі готельні мережі як «Hyatt», «Starwood», «Marriott» визнали зростаючу перевагу споживачів, які використовують мобільні додатки для обміну повідомленнями, та почали впроваджувати своїх чат-ботів в якості каналів зв'язку з службою обслуговування клієнтів. При цьому застосування такої технології дозволяє опрацьовувати до 90% запитів без втручання персоналу готелю і суттєво заощаджувати [2, 3]. Чат-бот з'явився в 12 готелях готельної мережі «Radisson Blu» у Великобританії. Edward, віртуальний консьєрж, майже повністю розвантажив співробітників, в обов'язки яких входило листування з гостями. Віртуальний співробітник може розповісти про послуги готелю, допомогти замовити обслуговування номера, надати рекомендації туристові щодо вибору закладу ресторанного господарства та прийняти від клієнта скаргу [4].

Аналіз зарубіжного досвіду використання діалогових систем в закладах готельного господарства свідчить про доцільність автоматизації комунікації з службою прийому та розміщення впровадженням технології chatbot на мобільному додатку, що дозволить покращити ефективність її роботи шляхом зменшення кількості звернень до рецепції та консьєржу

готелю. Введення чат-ботів в якості сервісів спілкування і надання інформації клієнтам готелю являє собою велику перспективу для розвитку засобу розміщення, а також можливості збору і подальшої обробки даних для покращення обслуговування. З урахуванням того, що дана технологія функціонує виключно у цифровому вигляді, вона має такі особливості: цілодобове функціонування, багатомовність та оброблення більшої кількості одночасних запитів, порівняно з людиною. Дослідження компанії «TNS Global», яка займається наданням комплексу маркетингових послуг шляхом збору і аналізу інформації, проведені в 2015 році показали, що співвідношення витраченого часу на вирішення елементарних задач комп'ютером і людиною становить 1 до 10000. За рахунок того, що програмний код виконується комп'ютером, він здатний давати миттєву відповідь. У випадку, коли відвідувач зазнає труднощів у спілкуванні з ботом, поточна розмова переводиться до одного з працівників готелю. Заздалегідь запрограмований співрозмовник в особі бота для будь-якого з популярних мобільних додатків (месенджерів) може поліпшити і збільшити комунікацію з гостями; допомогти швидко зорієнтуватися клієнту на сайті або в готелі; бути доступним для зв'язку в будь-який час доби; відповідати на базові питання, пов'язувати з необхідним співробітником готелю при необхідності; бути багатомовним, що дозволяє готелям надавати кращий сервіс для закордонних туристів; спростити процес бронювання; отримувати відгуки від гостей.

Отже, впровадження технології chatbot у готельному підприємстві дозволить значно підвищити швидкість обслуговування постояльців готелю. Дані, які збираються чат-ботом в процесі його використання, можна використовувати для вдосконалення роботи служби прийому та розміщення, поліпшення якості послуг готелю та розширення їх асортименту на підставі переваг відвідувачів.

Список літератури:

1. Остапчук, Ю. Роль електронної комунікації в інформаційному суспільстві/ Ю. Остапчук// Вісник Книжкової палати. – 2016. - №5. – С. 38-40.
2. Chatbots for hotels: How can you best use them today? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.mediaconcepts.com/resources/chatbots_for_hotels.html
3. Боты, роботы и Revenue Management System: как отельный бизнес стал первоклассной digital-историей [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.cossa.ru/trends/158514/href/>
4. В отелях Radisson Blu появился консьерж-бот [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://lenta.ru/news/2016/05/13/chatbot/>