

# ROBOTY W HOTELACH: GDZIE JE ZOBACZYMY?



Hiszpański Instytut Technologii Hotelarskich (ITH) przeprowadził studium opłacalności wdrożenia robotyki w niektórych procesach hotelowych. Hotelarze wysoko cenią sobie zdolność robotów do pozyskiwania danych i automatyzacji procesów, a także do skracania czasu i kosztów operacyjnych, ale w których obszarach mają one największy potencjał poprawy efektywności?

Żyjemy w świecie, w którym maszyny i technologie współistnieją z ludźmi, a zastosowanie robotyki i automatyzacji wielu procesów biznesowych może uczynić firmy bardziej konkurencyjnymi dzięki odciążeniu zespołów ludzkich.

94.7% ankietowanych hoteli uważa, że wydajność znacznie by wzrosła, gdyby wszystkie procesy zostały zautomatyzowane. Procesy operacyjne, którymi są najbardziej zainteresowani to satysfakcja klienta, następnie konwersja sprzedaży, a na końcu kontrola pojemności ze względu na obecne ograniczenia spowodowane pandemią.

Obszary o największej złożoności operacyjnej to sprzątanie i podłogi, restauracje i recepcja.

Poniżej przedstawiamy obszary, które mają największy potencjał dla robotów w hotelach:

- Recepcja: procesy zameldowania i wymeldowania oraz badania jakości obsługi są głównymi, które mają być zautomatyzowane, chociaż, jak twierdzą niektórzy hotelarze, "jako pomoc, a nie jako zastąpienie recepcjonistów".
- W doświadczeniach gości, robotyka wykazuje potencjał w przeprowadzaniu ankiet satysfakcji gości, rezerwacji usług wewnątrz i na zewnątrz hotelu, sprzedaży krzyżowej i pomocy recepcjonistom podczas oczekiwania klienta, z zamiarem uniknięcia kolejek lub przynajmniej skrócenia czasu oczekiwania.
- W sprzątanii i utrzymaniu podłóg roboty mogą pomóc w transporcie wózków sprzątających lub pralniczych, ponadto ścielą łóżka lub wykorzystują sztuczną wizję do sprawdzania pokoi. Czystość powietrza i logistyka organizacji biura są bardziej cenione niż dezynfekcja i sprzątanie pokoi hotelowych.
- W gastronomii, roboty mogą być oczekiwane w takich procesach jak pobieranie opłat i pokazywanie menu. Jednakże, ankietowani hotelarze nie są tak pełni nadziei dla procesów, w których ludzki dotyk kelnera jest zaangażowany, takich jak sugerowanie rekomendacji, lub przynoszenie talerzy z kuchni, itp.
- Na imprezach i spotkaniach robotyka może być przydatna w kontrolowaniu limitów pojemności i bezpiecznych odległości, a także innych środków, takich jak stosowanie masek tam, gdzie jest to obowiązkowe. Roboty wykazują również potencjał w rejestracji i kontroli dostępu, jak również w zbieraniu danych od uczestników i jako centra informacyjne o wydarzeniach w każdej sali, harmonogramach, pojemności, itp.
- W strefach wspólnych, istnieje duże zainteresowanie wdrożeniem robotyki do zarządzania

dostępem i kontrolą przepustowości, a nawet wykorzystaniem biometrii, bez niedocenia ich wartości jako centrum informacji i obsługi klienta, ponieważ roboty mogą być również mobilne i mają wiele zastosowań we wszystkich obiektach hotelowych.

Date: 2021-09-27

Article link: <https://www.tourism-review.pl/zastosowanie-robotow-w-hotelach-news12192>