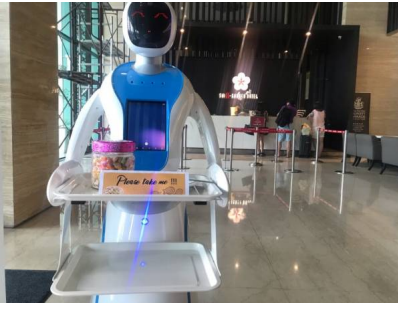


الروبوتات في الفنادق: أين سنراها؟



دراسة جدوى لتطبيق الروبوتات في (ITH) أجرى المعهد التكنولوجي الفندقي الإسباني عمليات فندقية معينة. يقدر أصحاب الفنادق تقديراً عالياً قدرة الروبوتات على الحصول على البيانات و جعل العمليات أوتوماتيكية ، و تقليل أوقات التشغيل والتكاليف ، ولكن في أي المجالات يكون لديهم أكبر إمكانات لتحسين الكفاءة؟ نحن نعيش في عالم تتعايش فيه الآلات والتكنولوجيا مع الناس ، ويمكن أن يؤدي استخدام الروبوتات و الأتمتة للعديد من العمليات التجارية إلى جعل الشركات أكثر

قدرة على المنافسة بفضل الوزن الذي تحظى به الفرق البشرية.

94.7% من الفنادق التي شملتها الدراسة يعتقدون أن الكفاءة ستزداد بشكل كبير إذا تمت أتمتة جميع العمليات. العمليات

التشغيلية التي يهتمون بها أكثر هي رضا العملاء ، يليها تحويل المبيعات ، وأخيراً التحكم في السعة بسبب القيود الحالية التي يسببها الوباء.

المناطق ذات التعقيد التشغيلي الأكبر هي التنظيف والأرضيات والمطاعم والاستقبال.

فيما يلي المجالات التي لديها إمكانات أكبر للروبوتات في الفنادق:

– الاستقبال: عمليات تسجيل الوصول والمغادرة واستطلاعات جودة الخدمة هي العمليات الرئيسية التي يجب أن تتم آلياً ، على الرغم من أنها ، وفقاً لبعض أصحاب الفنادق ، "كمساعدة وليس كبديل لموظفي الاستقبال".

– في تجربة الضيف ، تُظهر الروبوتات إمكانات في إجراء استطلاعات رضا النزلاء ، وحجز الخدمات داخل الفندق وخارجه ، والبيع العابر ، ومساعدة موظفي الاستقبال أثناء انتظار العميل ، بقصد تجنب قوائم الانتظار أو على الأقل تقليل وقت الانتظار.

– في التنظيف والأرضيات ، يمكن أن تساعد الروبوتات في نقل عربات التدبير المنزلي أو غسيل الملابس ، بالإضافة إلى ترتيب الأسرة أو استخدام الرؤية الاصطناعية لفحص الغرف. تعتبر نظافة الهواء والخدمات اللوجستية لتنظيم المكاتب أكثر قيمة من تطهير وتنظيف غرف الفنادق.

– في الأطعمة والمشروبات ، يمكن توقع وجود الروبوتات في عمليات مثل تحصيل المدفوعات وعرض القوائم. ومع ذلك ، فإن أصحاب الفنادق الذين شملتهم الدراسة ليسوا متفائلين بالعمليات التي تشارك فيها اللمسة الإنسانية للنادل ، مثل اقتراح التوصيات ، أو إحضار الأطباق من المطبخ ، إلخ.

– في الأحداث والاجتماعات ، يمكن أن تكون الروبوتات مفيدة في التحكم في حدود السعة ومسافات الأمان ، بالإضافة إلى تدابير أخرى مثل استخدام الأقنعة حيث يكون ذلك إلزامياً. تُظهر الروبوتات أيضاً إمكانات في التسجيل والتحكم في الوصول ، وكذلك في جمع البيانات من الحاضرين وكمراكز معلومات حول أحداث كل غرفة ، والجداول ، والسعة ، وما إلى ذلك.

– في المناطق المشتركة ، هناك اهتمام كبير بتنفيذ الروبوتات لإدارة الوصول والتحكم في السعة ، وحتى استخدام القياسات الحيوية ، دون التقليل من قيمتها كمركز للمعلومات وخدمة العملاء ، حيث يمكن أن تكون الروبوتات أيضاً متنقلة ولها العديد من الاستخدامات في جميع مرافق الفندق.

Date: 2021-09-27

Article link: <https://www.tourism-review.net/hoteliers-appreciate-the-value-of-robots-news12192>