

Тетяна Боцян

магістр,

Київський національний університет харчових технологій

(м. Київ, Україна)

botsian.tetiana@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-8423-7424>

ІММЕРСИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ДОЗВІЛЛЯ: ДОСВІД ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Аналіз ринку дозвіллевих телекомунікаційних послуг [1] вказує на те, що його обсяг на глобальному ринку зростатиме приблизно на 5,4% щорічно з 2021 по 2028 рік і досягне 2,5 трильйон доларів США. Протягом останнього року навички в індустрії телекомунікацій, за даними платформи Coursera, трималася в рейтингу професійних навичок за галузями на позначці 5. Це обумовлено в першу чергу тим, що підприємства різних галузей починають позиціонувати себе як технологічні компанії, що обумовлено зміною парадигми їх роботи: підключення 5G, використання штучного інтелекту, технологій доповненої та віртуальної реальності (VR та AR).

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що індустрія гостинності не залишилась осторонь, а світові мережі готелів використовують в своїй діяльності нові тенденції в дозвіллі, а саме ігри в умовах віртуальної або доповненої реальності. Про це свідчить той факт, що в 2019 р. понад 152,1 мільярда доларів США готелями було витрачено лише на комп'ютерні ігри [2].

Мета дослідження полягає аналізі і узагальненні інформації про особливості використання іммерсивних технологій дозвілля в практиці підприємств готельного господарства.

Аналіз останніх досліджень. Проведене дослідження авторефератів дисертацій розміщених на сайті Бібліотеки Вернадського і захищених за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності), що відповідає спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за ключовим словами «готель+інновація» та «готель+технології», і похідних від них показав, що за останні 5 років в Україні не було захищено жодної роботи, де б розглядались питання впровадження іммерсивних технологій в практику діяльності підприємств готельного бізнесу.

Таким чином, теоретичний аналіз впровадження іммерсивних технологій в готельному бізнесі є нерозробленим в українській науковій літературі.

Цей факт є досить дивним з огляду на те, що в європейських періодичних виданнях присвячених питанням індустрії гостинності проблематика використання іммерсивних технологій не є новою.

К. Израел в своїй роботі за 2019 р. визначав чи є вигідними інвестиції в технологію доповненої реальності на базі смартфонів і чи приносить її використання додаткову цінність для клієнтів готелю, в тому числі як корисне джерело інформації, що сприяє оцінці його місця проживання.

Використовуючи модель ТАМ (Technology Acceptance Model) вченим було досліджено вплив на намір використовувати технології двох основних показників: корисність технологій та легкість їх використання. Також додатково було оцінено в рамках зазначеної моделі вплив на гостя унікального відчуття присутності - а саме телеприсутність.

Основний матеріал. Однією з найбільш характерних рис використання в готелях новітніх технологій дозвілля є створення тематичних готелів. Так створення мережі Atari Hotels розраховане на те, що всі клієнти матимуть доступ до розваг через технології повного занурення у віртуальну та доповнену реальність (не залежно від віку та здібностей) до ігор, включаючи новітні технології VR та AR.

Багато готелів використовують доповнену реальність, щоб зробити готельне середовище більш приємним для клієнтів.

Наприклад, мережа готелів, Holiday Inn, створила досвід доповненої реальності, який дозволив гостям переглядати віртуальні, але реалістичні зображення своїх улюблених спортсменів та фотографуватися з ними [2].

Деякі готелі використовують найсучасніші майданчики та студії для проведення кіберспортивних заходів.

Так готель Esports Hotel E-Zone Cyberspace [3] працює у кіберспортивній тематиці. Дев'ятиповерхова будівля збудована у вигляді системного блоку, на перших трьох поверхах розміщені ігрові зони із більш ніж 70 ігровими комп'ютерами. Готель відкритий не лише для фанатів кіберспорту, а й для звичайних клієнтів. Крім цього, в готелі є можливість проводити різні кіберспортивні заходи.

Marriott Hotels and Resorts, Best Western Hotels & Resorts, Holiday Inn Express, Carlson Rezidor Hotel Group, Shangri-La Hotels and Resorts в той або інший спосіб також включили віртуальну реальність у свою роботу. Marriott Hotels & Resorts запустив гостьову службу на основі VR, яка отримала назву VRoom Service, що дозволяє гостям замовляти послуги віртуальної реальності у своїх номерах. Мережа готелів також випустила VR Postcards-серію захоплюючих історій про подорожі, які можна переглянути у 3D-режимі.

Листівки VR доступні для гостей, які користуються послугою VRoom Service, а також для широкої публіки через відеосервіс Samsung Milk VR преміум-класу. «Подорожі розширюють наш розум і допомагають розвивати нашу уяву», – каже Метью Керролл, віце-президент з управління глобальними брендами Marriott Hotels & Resorts.[4].

Готель Fairmont The Queen Elizabeth представив свій оновлений люкс 1742 — люкс, де Джон Леннон і Йоко Оно провели вісім днів під час свого тепер відомого «ліжка заради миру» в 1969 р., і пропонують гостям мультисенсорний досвід перебування там [5].

Пара окулярів віртуальної реальності біля ліжка люкса дозволяє гостям відчувати погляд Леннона та Оно на потік репортерів та гостей. Відвідувачам подобається новий досвід та якість послуги на рівні музею.

Мережа готелів Hilton повідомила про впровадження VR у фітнес-залах готелю. Hilton співпрацює з розробником технологій Intel для використання технології камер Real Synth для проектування аватара гостя в космосі. Звідси пристрій може накладатися на додаток до тренування, наприклад, замінивши готельний фітнес-зал доріжку в лісі або міські вулиці під час їзди на велотренажері [6].

Best Western Hotels & Resorts використовують іммерсивні технології разом з доступом до потокових служб, таких як Netflix, в той час як гості підключені до мережі готелю.

Разом з тим дані технології використовуються для відображення нової місцевої інформації, такої як новини та погода, а також для того, щоб допомогти визначити місця, які варто відвідати.

Inter Continental Shenzhen є першим 5-зірковим іспанським тематичним готелем у Китаї, який розгорнув 5G за рахунок підписаної угоди про стратегічну співпрацю з Shenzhen Telecom і Huawei для створення «першого у світі розумного готелю 5G» [7].

Висновки. Узагальнюючи інформацію про особливості використання іммерсивних технологій дозволля у індустрії гостинності можемо стверджувати, що найчастіше готелі використовують їх для: залучення нових клієнтів, кіберспорту та віртуальних подорожей.

Список використаних джерел

1. Telecom Services Market Size, Share & Trends Analysis Report By Service Type (Mobile Data Services, Machine-To-Machine Services), By Transmission (Wireline, Wireless), By End-use, By Region, And Segment Forecasts, 2021-2028. URL: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/global-telecom-services-market> (дата звернення: 20.11.2021)
2. Murphy Sh. Atari Announces World-Class Video Game-Themed Atari Hotels URL: <https://atarihotels.com/news/atari-announces-world-class-video-game-themed-atari-hotels-first-atari-hotel-to-begin-construction-in-phoenix-in-mid-2020/> (дата звернення: 02.11.2021)
3. Hawthorne M. E-zone cyber space – Japan’s first esports hotel just opened its doors URL: <https://www.esports.net/news/first-esports-hotel-in-japan/> (дата звернення: 02.11.2021)
4. Alister E. Why the hotel industry is embracing virtual reality // Hotelier March 9, 2017 URL: <https://www.hoteliermagazine.com/hotel-industry-embracing-virtual-reality/> (дата звернення: 20.10.2021)
5. J. Lynn Fraser A look at how hotels are embracing immersive technologies // Hotelier December 3, 2018. URL: <https://www.hoteliermagazine.com/a-look-at-how->

hotels-are-embracing-immersive-technologies/?cn-reloaded=1 (дата звернення: 20.10.2021)

6. Mest E. The hotel industry's next tech target: virtual, augmented reality programs // Hotel Management Sep 9, 2016 URL: <https://www.hotelmanagement.net/tech/hotel-industry-s-next-tech-target-virtual-augmented-reality-programs> (дата звернення: 20.10.2021)

7. Goldberg A. Inter Continental Prepares to Launch “The World’s First 5G Smart Hotel” Hotel Technology News 4.19.2019 URL: <https://hoteltechnologynews.com/2019/04/intercontinental-prepares-to-launch-the-worlds-first-5g-smart-hotel/> (дата звернення: 20.11.2021)