

Полякова Офелия Робертовна

канд. пед. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Российский государственный гуманитарный университет»

г. Москва

DOI 10.31483/r-111543

О ПОТЕНЦИАЛЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В СОВРЕМЕННОЙ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Аннотация: туристская индустрия является одной из перспективных и наиболее активно развивающихся отраслей мировой экономики. В настоящее время конкурентоспособность отрасли, как и ее участников, определяется способностью следовать в ногу со временем, не только предоставлять качественный продукт или услугу клиенту, но и превосходить его ожидания в условиях современного мира. Новейшие и передовые решения в области высоких технологии достаточно часто проникают в туристскую отрасль. В качестве примера одной из таких перспективных технологий в данном контексте можно назвать искусственный интеллект, процессы разработки на базе которого в последние годы значительно активизировались. Статья посвящена изучению современного состояния и перспектив использования искусственного интеллекта в сфере туризма и гостеприимства.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, индустрия гостеприимства, информационные технологии, искусственный интеллект, туризм.

Желание путешествовать, обусловленное доступностью и разнообразием возможностей к поездкам, является неотъемлемой составляющей современного человека. Технологическое, экономическое и социальное развитие общества, происходящее на протяжении десятилетий и с каждым следующим десятилетием получающее дополнительное ускорение лишь способствуют усилению этой потребности в путешествии. Одновременно с тем, как современное предприятие туристского или гостиничного сектора стремиться к автоматизации процессов

внутреннего регулирования, автоматизации обработки возрастающих потоков информации вследствие расширения аудитории, потенциальные клиенты и гости желают получать интересующую их информацию в разумные сроки, а требования к сервису со стороны туристов постоянно растут. Все это формирует у участников рынка туристских и гостиничных услуг понимание необходимости активного внедрения самых современных решений в области информационных технологий, которые на сегодняшний день стали важной составной частью туристической сферы, обуславливающей её скорый прогресс.

Туристская отрасль является одной из самых перспективных и активно развивающихся отраслей экономики. Несмотря на вызванные в последние годы негативные тренды, приведшие к снижению туристской активности на мировом туристском рынке, в настоящее время ситуация выправляется. Так, если в период с января по март 2022 года международный туризм увеличился на 182% в годовом исчислении. То по итогам 2022 года сектор восстановился уже на 66% от допандемийного уровня. Также по данным ежемесячного «Туристского барометра» UNWTO, за первые 7 месяцев 2023 года международные поездки совершили около 700 млн человек. По состоянию на сентябрь 2023 года мировая туристская отрасль продолжила восстанавливаться после тяжелейшего кризиса в своей истории. Следует отметить, что количество путешественников с января по июль 2023 года достигло 84% от допандемийного уровня [9]. Общее же число путешественников в сравнении с аналогичным периодом прошлого года выросло в 2023 году на 43%.

Что касается ситуации на отечественном туристском рынке, то на летний сезон 2023 года туры по России продавались на 30% лучше уже в 2022 году, в сравнении с аналогичным периодом годом ранее, что давало участникам туррынка все основания для оптимизма [1]. За первое полугодие 2023 года Россию с целью туризма посетили 187,8 тыс. иностранных гостей, тогда как общее число иностранных туристов по итогам года может достигнуть 400 тыс. человек, что является максимумом с начала пандемии. Немаловажную роль в развитии туристской отрасли призван сыграть в том числе реализуемый по решению президента РФ национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства», который

предполагает к 2030 году увеличение количества путешествий по стране до 140 млн в год. Проект призван способствовать повышению комфорта и безопасности путешествий по России, а также сделать эти путешествия интересными не только для отечественного, но и для зарубежного туриста. И важно отметить, что облик современного туристского сектора трудно себе представить в отрыве от информационных технологий.

Технологическое развитие преобразует любую отрасль, что в том числе касается и сферы туризма и гостеприимства. В настоящее время сложилась ситуация, когда системы электронного документооборота, как и различные автоматизированные системы и аппаратно-программные комплексы, а также прочие достижения развития цифровых технологий, уже является неотъемлемой составляющей рабочего процесса любого предприятия сферы туризма и гостеприимства [8]. Условия жесткой конкуренции диктуют в условиях растущей глобализации для предприятий сферы необходимость следования трендам, постоянного развития, формирования привлекательного образа и главное – оптимизации бизнес-процессов за счет выстраивания эффективной работы с ресурсами и качественного повышения уровня сервиса. Именно этим обусловлена необходимость внедрения цифровых решений в деятельность предприятий сферы туризма и гостеприимства.

В настоящее время цифровизация выступает в роли одной из основных тенденций, оказывающих существенное влияние на общественные и экономические процессы. Влияние, степень которого трудно переоценить. Под цифровизацией принято понимать вхождение цифровых технологий в рассматриваемую область деятельности. Что касается сферы туризма и гостеприимства, то существенное влияние цифровизации начало сказываться с внедрения глобальных систем бронирования и резервирования, а также появления коммерческих интернет-ресурсов.

При рассмотрении роли информационных технологий в сфере туризма и гостеприимства важно помнить, что планируемые к внедрению разработки следует учитывать ряд факторов, обусловленных спектром конкретных задач, как на примере страны в целом, так и в рамках отдельного региона. Внедрение должно осуществляться с учетом результатов оценки общего состояния

туристской сферы, а также основных проблем, на решение которых будут направлены планируемые изменения в рамках процесса точечной либо системной интеграции аппаратно-программных решений. Также важно отметить, необходимость учета таких задач, как повышение имиджа предприятия и, как следствие, повышение привлекательности региона для путешественников. В перспективе комплекс мер по цифровизации сферы туризма и гостеприимства должен приближать к достижению цели по совершенствованию как системы маркетинга, так и экономической системы в контексте реализации туристских услуг посредством информационных технологий.

По мере развития технического прогресса, технологии позволили добиться повышения комфорта гостей уже на стадии бронирования номеров и поиска информации об отелях, что придало ощутимый импульс развитию целого сектора онлайн бронирования, путем предоставления многим предприятиям рынка гостиничных услуг возможностей для расширения области своего присутствия, равно как и возможности привлечения новых гостей из разных стран. В связи с этим важно отметить, что цифровизацию можно назвать одним из ключевых факторов, определяющих уровень конкурентоспособности предприятий туристских и гостиничных услуг [3].

В рамках глобальной цифровизации практически неизбежным стало появление Искусственного интеллекта, который на сегодняшний день считается двигателем четвёртой промышленной революции. ОЭСР были разработаны «Принципы обращения с искусственным интеллектом», которые были единогласно приняты 22 мая на ежегодном заседании министров стран Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР). Кроме того, о своих планах присоединиться к реализации вышеуказанных принципов также заявил еще ряд государств [4].

В конце октября 2021 года на площадке I международного форума «Этика искусственного интеллекта (ИИ): начало доверия», был подписан «Кодекс этики искусственного интеллекта», что стало знаковым событием. Данный документ был разработан на основе «Национальной стратегии развития ИИ на период до 2030 года». Это событие ознаменовало старт процесса внедрения

инструментария мягкого регулирования в данной области, а также добровольного саморегулирования в рамках достижения согласия между искусственным интеллектом и человеком.

Под искусственным интеллектом (ИИ) понимается свойство интеллектуальных систем имитировать человеческое мышление, что подразумевает понимание языка, способность к обучению, рассуждению, поиску подходов к решению задач и прочее, то есть выполнять функции творческого характера [6]. В последние годы искусственный интеллект получил достаточно широкое распространение в разных отраслях экономики. По экспертным оценкам, в следующие 10 лет технологии на базе ИИ добавят около 7 трлн долларов к мировому ВВП, а рост экономического эффекта от внедрения таких решений к 2030 году в мировой экономике превысит 15 трлн долларов.

Именно возможности искусственного интеллекта по выполнению задач, ранее традиционно требовавших наличия у исполнителя когнитивных функций, вывела его на принципиально иной уровень его участия в процессах взаимодействия на предприятиях туристского и гостиничного сектора, поскольку внедрение искусственного интеллекта способствует получению неоспоримых преимуществ.

Применение ИИ в гостиничной индустрии позволяет не только добиться повышения качества обслуживания гостей, оптимизации различных бизнес-процессов. Одним из основных и очевидных способов использования решений на базе искусственного интеллекта в гостиничной индустрии является автоматизация процессов бронирования и управления номерным фондом отеля. Посредством специальных встроенных алгоритмов отели могут двигаться по пути оптимизации процесса ценообразования, с учетом действующих спроса и предложения, а также сезонных колебаний и прочих факторов. Данный процесс призван способствовать достижению предприятия гостиничной индустрии целей по увеличению загрузки номеров и, как следствие, – максимизировать доход. Также искусственный интеллект может быть использован для решения комплекса вопросов по улучшению уровня обслуживания гостей.

Использование ИИ в наше время можно без преувеличения назвать стратегическим фактором экономического развития. Кроме того, технологии искусственного интеллекта все чаще используются в качестве цифровых помощников. Они помогают предприятиям индустрии гостеприимства различными способами, включая улучшение обслуживания клиентов, расширение операционных возможностей и снижение затрат [10].

Одним из самых востребованных решений, получившим широкое распространение на базе технологий искусственного интеллекта для отелей, как и прочих предприятий туристической индустрии, является онлайн-помощники (чат-боты), реализованные на базе социальных сетей, а также мессенджерах [2]. Функционал подобных онлайн-помощников позволяет в случае отсутствия доступа к сотруднику службы поддержки отвечать на вопросы, а также осуществлять информирование гостей об услугах отеля и рекомендовать места для посещения. Это позволяет повысить качество обслуживания, что в свою очередь влияет на повышение лояльности со стороны клиентов. Еще одним ярким примером использования технологии искусственного интеллекта в туристской и гостиничной отрасли является его применение для решения спектра задач анализа данных о поведении гостей [5]. Благодаря специализированным алгоритмам гостиничные предприятия могут получать данные о предпочтениях и потребностях гостей, а также их негативном опыте пользования гостиничными услугами, что является базой для формирования будущих предложений на базе комплекса персонализированных услуг.

Актуальность использования решений на базе технологии искусственного интеллекта в индустрии гостеприимства обосновывается следующими преимуществами.

1. Использование ИИ позволяет повысить качество обслуживания посетителей благодаря автоматизации широкого спектра рутинных задач.
2. Внедрение технологических решений в области распознавания лиц, а также применение роботов-помощников позволяют значительно ускорить

процесс регистрации гостей, а также предоставить условия для более комфортного их пребывания в отеле [7].

3. Использование ИИ позволяет отелям предлагать качественно иной уровень персонализированного подхода к гостю при формировании услуг и предложений, с учетом множества его предпочтений и потребностей в рамках ожидаемого сервиса.

4. Решения на базе ИИ позволяют добиться совершенно иного уровня автоматизации процессов управления при бронировании, а также информировании гостей о доступных услугах, что позволяет отелям повысить эффективность управления внутренними ресурсами и оперативность обслуживания гостей.

5. Использование ИИ позволяет существенно повысить безопасность гостей посредством биометрических систем и анализа видео с камер.

6. ИИ представляет широкий спектр возможностей в области анализа данных об индивидуальных предпочтениях гостей, благодаря чему гостиничные предприятия получают возможность оптимизации своей бизнес-стратегии и, как следствие, повышения своей конкурентоспособности на рынке.

Таким образом можно констатировать, что индустрия туризма и гостеприимства уверенно движется по пути цифровизации и внедрения решений на базе технологии искусственного интеллекта, благодаря чему туристские и гостиничные предприятия имеют возможность не только улучшить процессы управления, но и повысить качество обслуживания гостей. Одновременно с потребностями в интеграции в рабочие процессы решений на базе информационно-коммуникационных технологий, туристская отрасль нуждается также в формировании эффективного информационного обеспечения, которое учитывало бы особенности не только целой индустрии, но и каждого вида туризма.

С учетом нюансов профессиональной области менеджерам и маркетологам в индустрии гостеприимства технологии ИИ являются достаточно мощным и перспективным инструментом, позволяющим специалистам индустрии лучше понять гостей, равно как разрабатывать и реализовывать новые стратегии для

удовлетворения потребностей и ожиданий не только целевой аудитории, но и сотрудников посредством использования ИИ, что в свою очередь открывает новые возможности в достижении высокой эффективности гостиничного бизнеса. Таким образом, применение искусственного интеллекта в туризме и индустрии гостеприимства позволит улучшить качество обслуживания гостей, добиться оптимизации бизнес-процессов, и как следствие увеличить прибыль предприятий. В будущем, с развитием технологий на базе ИИ, можно ожидать еще более широкое распространение данной технологии в туристской и гостиничной отрасли.

Список литературы

1. Статистический бюллетень Росстата к Всемирному дню туризма // Федеральная служба государственной статистики. – 2023 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/turism_2023.pdf (дата обращения: 24.04.2024).

2. Кумова Д.М. Использование платформ на базе искусственного интеллекта в сфере туризма / Д.М. Кумова // Сервис в России и за рубежом. – 2021. – №3 (95). – С. 18–26 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/3AmMby> (дата обращения: 24.04.2024). – DOI 10.24412/1995-042X-2021-3-18-26. – EDN OYZLHC

3. Морозов М.А. Импортозамещение и цифровизация в индустрии туризма и гостеприимства в новых реалиях / М.А. Морозов, Н.С. Морозова // Вестник Академии знаний. – 2023. – №2 (55). – С. 154–160 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/3AmMfK> (дата обращения: 24.04.2024). – EDN CYLBEM

4. Пороховский А.А. Цифровизация и искусственный интеллект: перспективы и вызовы / А.А. Пороховский // Экономика. Налоги. Право. – 2020. – №2. – С. 84–91 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/3AmMha> (дата обращения: 24.04.2024). – DOI 10.26794/1999-849X-2020-13-2-84-91. – EDN LOWYMA

5. Хан А.Д. Специфика применения искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе / А.Д. Хан, А.С. Петренко // *Мировая наука*. – 2021. – №11 (56). – С. 132–136 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/3AmMmP> (дата обращения: 24.04.2024). – EDN XPHUYI
6. Al-Hyari, Hadeel & al smadi, Hisham & Weshah, Sulaiman. (2023). The impact of artificial intelligence (ai) on guest satisfaction in hotel management: an empirical study of luxury hotels. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. 48, Pp. 810–819. DOI:10.30892/gtg.482spl15–1081
7. Bisoi, Santosh & Roy, Mou & Samal, Ansuman. Impact of Artificial Intelligence in the Hospitality Industry. *International Journal of Advanced Science and Technology*. 29, 2020. Pp. 4265–4276.
8. Citak, J., Owoc, M. L., & Weichbroth, P. A Note on the Applications of Artificial Intelligence in the Hospitality Industry: Preliminary Results of a Survey. *Procedia Computer Science*, 192, 2021.
9. International tourism swiftly overcoming pandemic downturn. UNWTO [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/3AmMqm> (дата обращения: 24.04.2024).
10. Limna, Pongsakorn. Artificial Intelligence (AI) in the Hospitality Industry: A Review Article. *International Journal of Computing Sciences Research*. 6. 1–12, 2022. DOI:10.25147/ijcsr.2017.001.1.103