

Хан А.Д.

студент 3 курса, напр. «Гостиничное дело»

Научный руководитель: Петренко А.С., к.соц.н., доцент,

ДГТУ, г. Ростов-на-Дону

СПЕЦИФИКА ПРИМЕНЕНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Аннотация: В данной статье рассматривается роль искусственного интеллекта в сфере гостеприимства, а также его влияние на гостиничные предприятия. Раскрываются возможности эффективного использования искусственного интеллекта как инструмента повышения качества работы средства размещения, популяризации услуг и товаров в индустрии гостеприимства, повышения конкурентоспособности.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, искусственный интеллект, конкурентоспособность, гостиничные услуги.

Khan A.D.

3rd year student, e.g. «Hotel business»

Scientific supervisor: Petrenko A.S., candidate of Social Sciences,

Associate Professor,

DSTU, Rostov-on-Don

THE SPECIFICS OF THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE HOTEL BUSINESS

Abstract: This article examines the role of artificial intelligence in the hospitality industry, as well as its impact on hotel enterprises. The possibilities of

effective use of artificial intelligence as a tool for improving the quality of work of accommodation facilities, popularization of services and goods in the hospitality industry, and increasing competitiveness are revealed.

Keywords: hospitality industry, artificial intelligence, competitiveness, hotel services.

Индустрия гостеприимства представляет собой межотраслевой комплекс, специализирующийся на обслуживании людей и включает в себя комплекс услуг по размещению, организации питания, образованию, развлечениям, бизнесу, оздоровлению и спорту, а также бизнес по производству туристического снаряжения, сувениров [1].

Сфера индустрии гостеприимства считается предпринимательской деятельностью на рынке услуг для гостей. Последними могут быть туристы, деловые работники, представители бизнеса, клиенты, отдыхающие, которые решают личные или семейные интересы.

Сегодня гостиничный бизнес в России является ярким примером динамически развивающихся коммерческих организаций, находящихся в условиях постоянной борьбы за свою нишу на рынке гостиничных услуг. Активное развитие индустрии гостеприимства предусматривает не только увеличение числа современных туристских комплексов, гостиниц и иных средств размещения, но и совершенствование их деятельности, осуществляющейся в условиях жесткой конкуренции туристского рынка.

Стремительно развивающиеся технологии предоставляют отельному бизнесу множество возможностей. Сегодня все более широко применяются в сфере клиентского обслуживания – в частности, в туристском и гостиничном бизнесе современные решения искусственного интеллекта.

Сильный прорыв в создании и применении искусственного интеллекта в индустрии гостеприимства наступил в 2020 году. В результате, это позволило отойти от общепринятых концепций к практической сфере применения инструментов искусственного интеллекта, поскольку с помощью

искусственного интеллекта стало возможным выполнение тех функций, которые ранее походили на описание фантастов. Зачастую, искусственный интеллект справляется с задачами эффективнее человека в самых различных отраслях деятельности.

Из-за постоянно развивающихся технологий «искусственного интеллекта» (ИИ) уже сейчас перед отельерами открываются множество колоссальных возможностей, благодаря которым предприятия стойко «стоят на ногах» используя все способы для получения желаемых результатов. Гостиничным компаниям очень важно заранее продумать, как максимально использовать инновации, внедряя новые технологии для решения конкретных задач своей работы.

Очевидно, что сферы туризма и гостиничного хозяйства оказались в авангарде тех, кто сумел вовремя внедрить искусственный интеллект в деятельность гостиничных предприятий. «Научив» его помогать гостю на всех этапах пребывания в отеле, оказывать самые разные услуги непосредственно в гостинице, предоставлять персонализированные рекомендации в ходе поездки и прогулок по городу, вплоть до сопровождения пребывания. В связи с этим, многие сети и бренды пользуются преимуществами и идеями, которые предлагает ИИ.

Использование искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе – это «не только вопрос получения конкурентного преимущества; это необходимость оставаться в бизнесе» [1].

Искусственный интеллект используется в отелях для правильного управления доходами, качественного обслуживания гостей и автоматизации повседневных операций: от создания брони до заказа дополнительных услуг. Для использования искусственного интеллекта в отелях, представители средств размещения должны уметь правильно просчитывать, где их инвестиции окажут наибольшее влияние, с учетом их возможностей и доступного бюджета, отзывов гостей и планов будущего роста, так как на рынке почти каждый год появляются самые разные новые технологии.

Искусственный интеллект позволяет отелям эффективнее управлять сотрудниками и бизнесом в целом, оптимизировать издержки и лучше понимать своих клиентов. Представителям гостиничного бизнеса необходимо понимать свою аудиторию, постоянно анализировать новые потребности гостей, а главное понимать, насколько гостиница или иное средство размещения удовлетворяет ожидания своих клиентов. Для решения всех этих вопросов используются набор инструментов и методов по работе с пространственными данными, которые являются наиболее эффективным источником комплексной информацией. Получаемые сведения от сотовых операторов, позволяют получить портрет данного потребителя. Это могут быть его интересы, предпочтение, социально-демографические показатели, а также данные в разрезе времени: как часто гости приезжают в отель, в какое время года. По результатам анализа, за счет всей этой необходимой информации операторам турбизнеса легче планировать и организовывать свои действия.

Способы применение искусственного интеллекта в индустрии гостеприимства (рисунок 1).

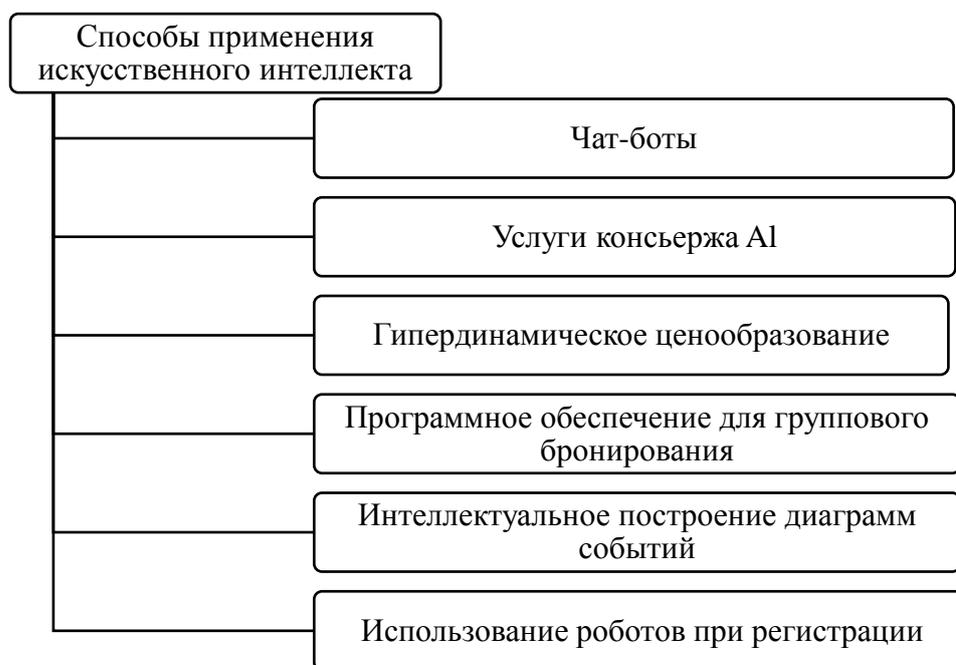


Рисунок 1 – Способы применение искусственного интеллекта в индустрии гостеприимства

Раньше, если гость нуждался в чем либо, ему приходилось тянуться к телефону, звонить на стойку регистрации, либо разыскивать горничную. К счастью, сегодня во многих ведущих-отелей рынка этот период уже позади: гостиничные сети, а также крупные отели подключают чат-ботов, с тем чтобы клиенты уверенно рассчитывали на круглосуточную помощь или просто нужную им информацию с момента заезда вплоть до момента выезда. Благодаря своим цифровым помощникам, таким как Amazon Alexa, Marriott и другие сети сейчас гарантируют, туристам чтобы узнать ответ на свой вопрос, необходимо просто озвучив его вслух.

Современные сети отелей (например Radisson Blu) уже используют консьержей с искусственным интеллектом, чтобы регистрировать гостей или заказывать обслуживание номеров. Постояльцы могут написать электронному консьержу прямо со своего телефона. При этом гости всегда будут чувствовать себя комфортно, тратя при этом минимум своего времени.

Системы бронирования используют подход гипердинамического ценообразования, который позволяет автоматически искать в социальных сетях и на различных сайтах пользовательские данные, а также анализировать их, для корректировки цен, максимизирующие потенциальный доход.

Программное обеспечение для группового бронирования. «Cvent Passkey» для отельеров использует интеллектуальные технологии, которые встроены на сайте размещения и с помощью виджета сокращают ручной ввод данных, для того, чтобы максимизировать коммерческий потенциал существующего бизнеса, упростить процесс бронирования и беспрепятственно организовать все связанные отделы. Такой способ значительно увеличил рост доходов от номеров, поскольку гости продлили срок их пребывания.

В средствах размещения искусственный интеллект бывает самых разных форм. Функция интеллектуального построения диаграмм событий используется для создания трехмерных диаграмм-пространств событий. С

помощью такого инструмента создается виртуальный зал для наглядного представления предстоящего мероприятия.

Использование роботов для регистрации гостей. «Hilton» и «IBM» объединились, для создания «Конни» (названную в честь Конрада Хилтона), первого робота для личного обслуживания гостей отелей. Модель искусственного интеллекта учится у гостей и со временем может адаптироваться, выполняя простые задачи бронирования, отвечая на вопросы гостей, при этом улучшая собственную речь. Такие роботы предназначены для предотвращения образования длинных очередей в холлах, повышая эффективность командной работы.

Таким образом, за счет искусственного интеллекта гостиничный бизнес имеет все предпосылки стать более клиентоориентированным. Благодаря различным чат-ботам и виртуальным помощникам уже сейчас взяли на себя более четверти всего мирового объёма консультаций и поддержки. Безусловно, на нынешнем этапе развития технологий, подобный консультант пока не способен заменить человека в полной мере, однако в будущем это вполне возможно. Индустрия гостеприимства всегда использовала и будет использовать передовые технологии, которые способны обеспечить гостиничному предприятию максимальную эффективность операционной деятельности, а также управленческих услуг для владельцев гостиничных предприятий.

Использованные источники:

1. Доброжанская Е. Б. Управление инновационной деятельностью в сфере туризма: Автореф. дис. д-ра экон. наук. – Спб., 2011.
2. Искусственный интеллект в бизнесе.
URL: <https://ratenger.com/hi-tech/ai/iskusstvenniy-intellekt-v-biznese/> (дата обращения: 10.11.2021)
3. Искусственный интеллект для отелей.
URL: <https://welcometimes.ru/opinions/iskusstvennyy-intellekt-dlya-oteley-9-tendenciy-kotorye-nuzhno-znat> (дата обращения: 10.11.2021)