

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

В настоящее время гостиничный бизнес стал одной из важных отраслей в мировой экономике. Развивающийся туризм, необходимость улучшить качество обслуживания, повысить операционную эффективность и конкурентоспособность требуют применения новых технологий, включая искусственный интеллект (ИИ). Целью исследования является изучение области применения и влияния технологий ИИ на гостиничный бизнес мирового пространства и Республики Беларусь.

По результатам исследования применения ИИ в гостиничном бизнесе можно выделить два направления. Первое связано с обеспечением независимости гостя от персонала отеля, экономии времени, персонализации услуг, с увеличением удовлетворенности гостя. К данной области относится: 1) цифровой консьерж, представляющий диалоговую или контекстную помощь для максимального информирования гостя об услугах отеля (реализуется с помощью роботов, чат-ботов, мобильных и web-приложений); 2) максимальное бесконтактное обслуживание клиентов (реализуется через системы бронирования номеров с помощью биометрических киосков самозаселения и электронных ключей входа в номер); 3) управление бытовой техникой, освещением, температурой в номере и другие функции smart-room (реализуется с помощью smart-экранов или интеллектуальных систем распознавания голоса). Другое направление — программные комплексы, предназначенные для: 1) управления репутацией гостиницы (качественный контент о гостинице, блог, анализ комментариев, взаимодействие с аудиторией в сети); 2) управления доходами (прогнозирование спроса на гостиничные услуги, моделирование потребительского поведения, определение оптимальных стоимостей в определенный период за счет консолидации и анализа огромных объемов данных); 3) оперативной аналитики (интеллектуальный анализ данных позволяет измерять эффективность повседневных задач отеля в режиме реального времени); 4) рекрутинга (оптимизация подбора персонала). Применение ИИ в данном направлении связано с его способностью анализировать большие объемы данных, выделять значимую информацию, находить корреляции между данными и предоставлять готовое решение.

Развитие цифровизации гостиничного бизнеса в Республике Беларусь обеспечивается внедрением белорусских и российских интеллектуальных программных комплексов. Среди белорусских разработчиков — компании «Агат-Систем», «Белсофт», «Белпромтехнологии». Среди российских разработок на белорусском рынке широко используется система Intellect Style-Hotel. Это полноценный комплекс, который повышает качество работы и обслуживания, увеличивает прибыль отеля и лояльность гостей, позволяет эффективно управлять гостиничным бизнесом.

Применение цифровых технологий и искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе увеличивает уровень комфорта и удобства для гостей, оптимизирует бизнес-процессы гостиницы за счет анализа данных и предоставления готовых решений, обеспечивает эффективный маркетинг.

Источники

Technological disruptions in services: lessons from tourism and hospitality [Электронный ресурс] // Academia. — Режим доступа: https://www.academia.edu/40577837/Buhalis_D_Harwood_T_Bogicevic_V_Viglia_G_Beldona_S_Hofacker_C_2019_Technological_disruptions_in_Services_lessons_from_Tourism_and_Hospitality_Journal_of_Service_Management_Vol_30_No_4_pp_484_506. — Дата доступа: 22.03.2023.

Цифровизация туротрасли 2023: тренды и стартапы [Электронный ресурс] // Портал про гостиничный бизнес. — Режим доступа: <https://prohotel.ru/news-223725/0/>. — Дата доступа: 23.03.2023.

Современные решения в HoReCa [Электронный ресурс] // Коммерсантъ. — Режим доступа: <https://events.kommersant.ru/spb/events/cifrovie-technologii-v-restorannom-i-gostinichnom-biznese/>. — Дата доступа: 23.03.2023.