

РОБОТЫ В ТУРИЗМЕ: МОГУТ ЛИ ОНИ ЗАМЕНИТЬ ЧЕЛОВЕКА?

Новейшие технологии с невероятной скоростью появляются в гостиничной индустрии. Однако, к большому сожалению, субъекты туристского сектора экономики не всегда готовы к восприятию новых технологий и кардинальных изменений, происходящих в туризме.

То, насколько быстро произойдет повсеместный переход к сервисным роботам, зависит от нескольких факторов. В то время как некоторые рабочие места в сфере обслуживания можно считать стандартизированными и относительно легко автоматизируемыми, другие требуют уникальных человеческих качеств, таких как социальный интеллект, воображение, эмпатия и другие когнитивные навыки, которые нелегко перевести в алгоритмы. Поскольку туристические и гостиничные услуги сильно зависят от качества труда сотрудников, задействованных в этой сфере, цифровая трансформация труда приведет к серьезным последствиям на туристическом рынке. Цифровая трансформация труда подразумевает изменение подходов к организации труда работника, к этапам процесса труда, к функциям работника, а также к системе трудовых отношений в целом на основе применения цифровых технологий [1].

Прогнозы, представленные в исследованиях консалтинговой группы McKinsey, свидетельствуют о том, что к 2036 г. может быть автоматизировано от 2 до 50 % работы, выраженной в человеко-часах, а к 2066 г. эта доля может достичь 46–99 % [2]. Повсеместная цифровизация в туризме приведет к тому, что в будущем не понадобятся такие профессии, как турагент, консультант, бухгалтер и прочее, потому что данную работу смогут выполнять роботы или информационно-компьютерные программы и пр. Однако роботы не смогут заменить творчество, изобретательство, проектирование, программирование и обслуживание их самих, организацию и наладку производства. К тому же искусственный интеллект все еще не «научен» принимать этические решения с учетом различных моральных и культурных норм.

Из всех новых цифровых тенденций в индустрии туризма одной из самых интересных является использование роботов для выполнения интеллектуальных задач. Эта технология открывает огромное количество потенциальных возможностей для туризма, начиная с обслуживания туристов и заканчивая обработкой данных. Самый известный из таких технологий-роботов — это робот 1A-TA от Amadeus. Прогнозируется, что скоро турагенты и туроператоры смогут использовать роботов в качестве цифровых ассистентов. Робот сможет быстро

узнавать информацию о клиентах, анализировать предпочтения и правильно рекомендовать подходящие направления.

Таким образом, перспективы развития международного туризма под влиянием процессов цифровизации подразумевают развитие международного цифрового туристского пространства; существенную государственную поддержку, включая частичное бюджетное финансирование одновременно с привлечением частного и иностранного капитала в модернизацию инфраструктуры туризма в условиях цифровой трансформации; активное применение роботов и цифровых технологий для обслуживания клиентов, а также создание и продвижение национального туристического продукта или услуги и повышение его конкурентоспособности на международных рынках.

Источники

1. How robots change the world [Electronic resource] // Oxford Economics. — Mode of access: <https://www.oxfordeconomics.com/wp-content/uploads/2023/07/HowRobotsChangetheWorld.pdf>. — Date of access: 03.04.2023.

2. Цифровая Россия: новая реальность. Исследование экспертной группы Digital McKinsey [Электронный ресурс] // TAdviser. — Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/images/c/c2/Digital-Russia-report.pdf>. — Дата доступа: 03.04.2023.