

(например, скрытые сборы, чаевые). Для предотвращения таких ситуаций все дополнительные расходы указываются при продаже тура. Во время конфликта организаторам путешествия нужно объяснить причины дополнительных расходов, предложить их снижение или компенсацию.

Таким образом, предупреждение и эффективное управление конфликтами с туристами играют важную роль в поддержании устойчивых и гармоничных отношений в индустрии туризма. Через образование, профессионализм, уважение к клиенту создаются комфортные и безопасные условия для всех участников туристического процесса. Совершенствование практик управления туристическим потоком, укрепление межкультурного диалога и поддержка инициатив, направленных на сохранение окружающей среды, будут способствовать разрешению конфликтов и созданию благоприятной атмосферы для всех.

Источники

1. Руденко, А. М. Психология конфликта в туризме [Электронный ресурс] / А. М. Руденко, М. А. Довгалёва // Все о туризме. — Режим доступа: https://tourlib.net/books_tourism/rudenko51.htm. — Дата доступа: 06.03.2024.

2. Техника преодоления конфликтов с туристами [Электронный ресурс] // Студенческая библиотека онлайн. — Режим доступа: https://studbooks.net/658604/turizm/tehnika_preodoleniya_konfliktov_turistami. — Дата доступа: 06.03.2024.

Д. И. Михолап, Я. М. Рябченко

*Научный руководитель — кандидат технических наук, доцент А. А. Гордич
БГЭУ (Минск)*

ПРИМЕНЕНИЕ НЕЙРОСЕТЕЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

В последние годы нейросети нашли широкое применение в различных отраслях, включая туризм. Технологии искусственного интеллекта (ИИ) и нейронных сетей (НС) способствуют повышению качества обслуживания, улучшению пользовательского опыта и оптимизации бизнес-процессов в туризме. Выделяют следующие шесть сфер применения нейросетей в индустрии туризма.

1. Персонализация и рекомендация услуг и маршрутов для клиентов. НС анализируют большие массивы данных, включая историю поиска, предпочтения и поведение пользователей, чтобы предлагать персонализированные туристические маршруты и услуги. Рекомендательные системы и сервисы помогают туристам находить наиболее подходящие отели, рестораны и достопримечательности. В 2019 г. компания TripAdvisor внедрила НС для анализа отзывов пользователей. Система автоматически обрабатывает тысячи отзывов, выделяя ключевые темы и тенденции, что помогает отелям и ресторанам улучшать качество обслуживания.

2. Обработка естественного языка. НС используются в чат-ботах и виртуальных ассистентах для обработки запросов и общения с клиентами на естественном языке. Это обеспечивает круглосуточную поддержку и быстроту реакции на запросы, улучшая клиентский сервис. В 2020 г. Google улучшил сервис Google Translate, используя НС для более точного перевода текстов, включая туристические сайты и путеводители. Это значительно облегчило путешественникам общение и доступ к информации в чужих странах.

3. Прогнозирование спроса и цен. НС анализируют статистические данные и текущие тенденции для прогнозирования спроса на туристические услуги и динамики цен. Это позволяет компаниям эффективно управлять ресурсами и ценовой политикой, минимизируя убытки и увеличивая доходы. В 2021 г. компания Amadeus представила решение Revenue Management System (RMS) на основе нейросетей. Эта система помогает авиакомпаниям и отелям максимизировать доходы, прогнозируя спрос и управляя ценами в режиме реального времени.

4. Визуальное распознавание. НС применяются для распознавания изображений и видео, что используется, например, в системах безопасности аэропортов и гостиниц. Технологии дополненной и виртуальной реальности на базе НС предлагают новые способы ознакомления с туристическими местами.

5. Анализ отзывов и социальных сетей. НС анализируют отзывы клиентов и данные из социальных сетей, выявляя ключевые тренды и проблемы. Это помогает туристическим компаниям улучшать свои услуги и реагировать на негативные отзывы. В 2018 г. Booking.com начала использовать нейросети для анализа предпочтений пользователей и персонализации рекомендаций отелей и туров. Нейросеть учитывает прошлые бронирования, отзывы и поведение на сайте, чтобы предлагать наиболее подходящие варианты проживания.

6. Управление логистикой и операциями. НС оптимизируют маршруты транспорта и управление запасами, что особенно важно для крупных туристических компаний и операторов. Это способствует снижению затрат и повышению эффективности операций. С 2017 г. авиакомпания KLM использует чат-бот на основе нейросетей для поддержки клиентов. Чат-бот BlueBot помогает бронировать билеты, предоставляет информацию о рейсах и отвечает на часто задаваемые вопросы, что значительно повышает оперативность обслуживания клиентов.

Использование нейросетей в туризме открывает новые возможности для улучшения качества услуг и эффективности бизнеса. Важно продолжать интеграцию ИИ и НС в туристическую сферу, чтобы отвечать на растущие требования клиентов и конкуренцию на рынке.