

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК КЛЮЧЕВОЙ ФАКТОР ИННОВАЦИЙ В ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ

Цифровизация выступает новой формой коммуникационного взаимодействия субъектов туристической индустрии, становясь источником конкурентных преимуществ организаций. Ее влияние проявляется с позиций внедрения инновационных технологий в бизнес-процессы, формирования новых моделей покупательского поведения, изменения самого потребителя туристических услуг.

К ключевым технологическим возможностям в трансформации модели туристического бизнеса относятся: искусственный интеллект, технологии больших данных, блокчейн, интернет вещей, технологии дополненной и виртуальной реальности, мобильные технологии и приложения и др.

Перспективными направлениями использования искусственного интеллекта (ИИ) в туризме являются: персонализация и повышение качества обслуживания клиентов, обработка больших данных, дистрибуция продуктов и услуг, решение кризисных ситуаций в процессе взаимодействия с потребителем, формирование на его основе специализированных платформ для управления и ритейла. ИИ в состоянии обеспечить максимально персонализированный результат при планировании путешествия, позволяет быстро обрабатывать информацию и предлагать различные варианты решения корректно сформулированной задачи. К преимуществам обслуживания с помощью систем ИИ следует отнести скорость и, при правильных настройках, точность предоставления информации клиенту. Продвинутые алгоритмы анализируют огромные объемы данных для оптимизации стратегий ценообразования, прогнозирования спроса и тенденций путешествий.

Помимо повышения операционной эффективности ИИ способствует инновациям в сфере туристических услуг (так, гиды на базе ИИ используют дополненную реальность для создания захватывающих впечатлений, обогащая понимание путешественников исторических мест и культурных достопримечательностей). Улучшенные меры безопасности, управляемые ИИ, обеспечивают более безопасную среду путешествий, выявляя потенциальные угрозы и оптимизируя протоколы безопасности. Автоматизированные системы бронирования авиабилетов, гостиничных и других туристических услуг на базе ИИ существенно меняют этот процесс, поскольку в состоянии обрабатывать большой объем заказов одновременно, обеспечивая мгновенное подтверждение и снижая вероятность человеческой ошибки.

ИИ играет ключевую роль в повышении эффективности работы в туристической отрасли, автоматизируя рутинные задачи и оптимизируя сложные процессы. При этом наиболее важным именно с точки зрения сервиса является возможность ИИ создавать более умный, более отзывчивый и высоко персонализированный опыт путешествий, придавая ему в том числе и эмоциональную окраску, что является крайне важным в удержании клиентов в туристической сфере.

Интеграция ИИ в туризм приносит значительные выгоды, но также создает различные проблемы (конфиденциальность данных, этические соображения, влияние на занятость), которые необходимо учитывать для обеспечения его ответственного использования. Решение этих проблем и этических вопросов имеет решающее значение для раскрытия всего потенциала ИИ в сфере туризма, обеспечивая при этом справедливое и ответственное распределение его преимуществ.

В долгосрочной перспективе влияние ИИ на туризм будет значительным, вероятно, он станет неотъемлемой частью всех процессов, связанных с путешествиями. Это не только повысит эффективность работы и удовлетворенность клиентов, но и будет стимулировать инновации и конкурентоспособность в отрасли.