

- нанотехнологии увеличивают урожайность в сельском хозяйстве и улучшают качество продукции;
- устойчивые технологии играют важную роль в снижении углеродного следа и повышении социальной ответственности.

Источники

1. *Хакимов, А.* Цифровизация в экономике: как новые технологии меняют производственные процессы / А. Хакимов // Научный журнал Узбекистана. — 2021. — № 15 (3). — С. 12–18.
2. Годовой отчет о производительности // Узбекистанская ассоциация текстильной промышленности. — Ташкент : УзТекс, 2022. — 45 с.
3. *Джалилов, Р.* Нанотехнологии в агросекторе: вызовы и возможности / Р. Джалилов // Технические науки. — 2020. — № 5 (2). — С. 45–50.
4. Узагропром. Внедрение новых технологий в сельском хозяйстве // Аграрный вестник. — 2023. — № 10.
5. Программа развития возобновляемых источников энергии // Министерство энергетики Республики Узбекистан. — URL: <https://minenergy.uz/ru/lists/view/32> (дата обращения: 15.11.2025).

А. С. Таянко, А. В. Кучинская
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Е. В. Андрос

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА ДЛЯ ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ УСЛУГ И ПОВЫШЕНИЯ КЛИЕНТСКОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ

В условиях растущей конкуренции и меняющихся предпочтений потребителей туристические компании сталкиваются с необходимостью предоставления персонализированных услуг, которые удовлетворяют индивидуальные потребности каждого клиента. Традиционные методы, основанные на общих шаблонах и маркетинговых сегментах, уже недостаточно эффективны. Искусственный интеллект (ИИ) со своими возможностями анализа больших данных, машинного обучения и обработки естественного языка предлагает революционный подход к персонализации туристических услуг.

Использование ИИ в туристической сфере включает в себя несколько ключевых направлений:

- анализ больших данных позволяет создавать точные профили пользователей, учитывающие историю бронирований, предпочтения в социальных сетях, геолокационные данные и другие параметры. Эти профили позволяют предлагать персонализированные рекомен-

дации по маршрутам, отелям, достопримечательностям и активностям, максимально соответствующие интересам клиента;

- системы рекомендательных двигателей на основе машинного обучения позволяют предсказывать потребности клиентов и активно предлагать релевантные услуги;

- чат-боты с ИИ обеспечивают круглосуточную поддержку клиентов, отвечая на вопросы, решая проблемы и предоставляя необходимую информацию в режиме реального времени;

- ИИ помогает анализировать отзывы клиентов, выявляя проблемные зоны и позволяя своевременно вносить необходимые изменения в услуги и процессы. Все это способствует повышению уровня удовлетворенности клиентов и, как следствие, росту их лояльности.

Применение ИИ значительно расширяет возможности персонализации туристических услуг. Анализ больших данных, системы рекомендательных двигателей и чат-боты позволяют создать индивидуальный подход к каждому клиенту, повышая уровень удовлетворенности и лояльности. Однако необходимо учитывать вопросы защиты данных и конфиденциальности при внедрении ИИ-решений.

Виртуальные помощники, такие как чат-боты, — незаменимый инструмент для туристической отрасли. Они автоматизируют обслуживание и информирование гостей, преодолевая языковые барьеры и улучшая клиентский опыт, что повышает лояльность [1]. В современном мире туристы ценят скорость и удобство, предпочитая мгновенные ответы на свои вопросы, а не долгие телефонные разговоры. Автоматизированная обработка частых запросов — от бронирования номеров и заказа трансфера до оплаты услуг и организации мероприятий — делает чат-ботов универсальным решением с практически неограниченным функционалом. Они предоставляют достоверную информацию в режиме реального времени, существенно повышая эффективность работы и удовлетворенность клиентов.

Использование искусственного интеллекта (ИИ), в частности через чат-боты, для персонализации туристических услуг и повышения клиентской лояльности открывает перед туристической индустрией широкие перспективы роста и трансформации.

Источник

1. Митченкова, Н. И. Персонализация и инновационные цифровые технологии как актуальные тренды развития индустрии туризма и гостеприимства / Н. И. Митченкова // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. — 2020. — Т. 14, № 2. — С. 30–36.