

Правительство Италии разрабатывает пакет мер для снижения туристической нагрузки на исторические центры Рима, Венеции, Флоренции и прибрежные зоны Амальфи. Для решения проблемы овертуризма рассмотрены стратегии, направленные на устойчивое развитие туризма:

1) диверсификация туристических потоков: привлечение туристов в менее известные регионы Италии может помочь снизить нагрузку на популярные направления (Калабрия, Апулия, Сицилия);

2) регуляторные и ограничительные меры: введение систем бронирования для входа в исторические места для туристов;

3) запрет краткосрочной аренды. Некоторые города, такие как Флоренция, уже вводят ограничения, например запрет на краткосрочную аренду жилья;

4) изменение маршрутов круизных лайнеров [2].

Проблема овертуризма в Италии требует комплексного подхода, технологических решений и активного вовлечения местных сообществ. Ключевым фактором успеха овертуризма является баланс между экономическими интересами туристической индустрии и сохранением культурного наследия и качества жизни местного населения.

Источники

1. Федотова, П. Туризм в Италии / П. Федотова // *Tranio*. — URL: <https://tranio.ru/italy/travel/> (дата обращения: 30.06.2025).

2. Италия ужесточает борьбу с чрезмерным туризмом: новые штрафы бьют по туристам // *tourpressa.com*. — URL: <https://www.tourpressa.com/post/italiya-uzhestochayet-borbu-s-chrezmernym-turizmom-novye-shtrafy-byut-po-turistam> (дата обращения: 27.08.2025).

Д. Ю. Сенько

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — О. В. Толкач

ВОЗМОЖНОСТИ И РИСКИ ВНЕДРЕНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Сфера гостеприимства, традиционно считавшаяся одной из самых клиентоориентированных, кардинально меняется. Современные гости стали более требовательными, что вынуждает индустрию искать инновационные пути повышения качества сервиса. Ответом на этот вызов стал искусственный интеллект (ИИ), который трансформирует все аспекты гостиничного бизнеса.

Внедрение ИИ открывает для отелей ряд стратегических преимуществ. Прежде всего это глубокая персонализация обслуживания.

Анализируя данные о предыдущих визитах и предпочтениях гостей, интеллектуальные системы позволяют предлагать индивидуальные решения. Технологии находят воплощение в концепции умных номеров, где освещение, температура и другие параметры среды автоматически адаптируются под каждого постояльца [1].

Другое ключевое преимущество — автоматизация рутинных операций. ИИ оптимизирует такие процессы, как бронирование, заезд и выезд, что не только сокращает очереди, но и высвобождает время персонала для решения более сложных задач. С помощью датчиков Интернета вещей (IoT) и специальных алгоритмов осуществляется прогнозное техническое обслуживание: системы отслеживают состояние оборудования и предсказывают возможные сбои, предотвращая дорогостоящие простои [2]. Кроме того, ИИ способствует рациональному использованию ресурсов, экономя воду и электроэнергию, и оптимизирует планирование рабочих смен.

Однако интеграция ИИ сопряжена с серьезными рисками. Чрезмерная автоматизация грозит потерей личного контакта, что может сделать обслуживание безличным. Также возникает серьезная проблема конфиденциальности данных, поскольку ИИ требует сбора и обработки огромных массивов персональной информации гостей. Утечки таких данных способны нанести непоправимый ущерб репутации отеля и повлечь серьезные юридические последствия [2].

Еще одним значительным риском является алгоритмическая предвзятость. ИИ может унаследовать скрытые предрассудки из данных, на которых обучался, что потенциально приводит к дискриминации при ценообразовании или предложении услуг. Наконец, главным ограничением технологии остается неспособность понимать человеческие эмоции и действовать в нестандартных ситуациях, требующих эмпатии и гибкости.

Таким образом, идеальная модель предполагает, что искусственный интеллект берет на себя рутинные и аналитические задачи, а персонал концентрируется на предоставлении гостям уникального, эмоционально насыщенного опыта. Ключевая задача заключается в создании мощного помощника для профессионалов, а не в их замене.

Источники

1. Хан, А. Д. Специфика применения искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе / А. Д. Хан, А. С. Петренко // КиберЛенинка. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-primeneniya-iskustvennogo-intellekta-v-gostinichnom-biznese> (дата обращения: 15.11.2025).

2. Artificial intelligence (AI) and robotics in travel, hospitality and leisure // Springer Nature Link. — URL: <https://link.springer.com/journal/12525/volumes-and-issues/31-3> (date of access: 15.11.2025).