

**УДК 004.8:338.48**

**Зікій Н.Л.**  
к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу;  
**Шпильова А. О.**  
студентка 3 курсу 4 групи ФРГТБ  
Державний торговельно-економічний університет  
м. Київ Україна

## **ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ**

Сфера подорожей та туризму сьогодні характеризується ринком онлайн-подорожей і зростаючим попитом споживачів на цифрові туристичні послуги.

Зараз індустрія гостинності переживає цифрову трансформацію, яка підвищує якість та швидкість процесу обслуговування клієнтів. Сучасні гості звертають увагу на такий підхід обслуговування, який ставить їхні потреби на перше місце, починаючи з вибору місця призначення. Вони очікують отримати нові враження, оперативність обслуговування та найвищий рівень комфорту як від обслуговування, так і від відпочинку зокрема. Ці очікування постійно змінюються, тому керівництву готельного бізнесу потрібно завжди бути в тренді. У нещодавньому звіті Accenture (глобальна компанія професійних послуг, яка надає широкий спектр послуг і рішень у сферах стратегії, консалтингу, цифрових технологій і операцій) підраховано, що до 2035 року штучний інтелект може подвоїти щорічні темпи економічного зростання. Це підтверджено дослідженням PwC (компанія з менеджмент-консалтингу та аудиту), згідно з яким до 2030 року штучний інтелект може додати світовій економіці 15,7 трильйона доларів [1].

У міру того, як з'являються різноманітні нові технології підприємства різних галузей стикаються з необхідністю капітального ремонту. Індустрія гостинності не є винятком. У 2023 році світовий ринок гостинності сягнув позначки в 4,7 трильйона доларів і, за прогнозами, зросте до 5,8 трильйона доларів у 2027 році за CAGR (сукупного річного темпу зростання) у 5,5%. Одним із факторів, що сприяють цьому зростанню, є активне впровадження цифрових трансформацій. Наприклад, все більше ресторанів використовують різні технології, щоб спростити процес доставки їжі онлайн. Підприємства, що надають послуги розміщення, дотримуються тієї ж тенденції. У опитуванні 2020 року щодо основних пріоритетів розвитку діяльності туристичних і готельних компаній приблизно 61% респондентів заявили, що їхнім пріоритетом є впровадження нових технологій для покращення рівня обслуговування клієнтів та/або постачальників. Опитування також показало, що 84% респондентів мали когось, кому доручено керувати цифровою трансформацією. Ця статистика є свідченням того, наскільки зацікавлені сторони індустрії гостинності віддані цифровій трансформації [2].

Однак, в епоху технологій і нових відкриттів, просто гарного сервісу і обслуговування не вистачає, щоб задовольнити всі потреби споживачів. Кожного дня ми звикли до використання різних цифрових функцій інформаційного світу, без яких, вже не можна уявити свого звичного життя.

Сфера гостинності є дуже різноманітною, включає в себе широкий спектр закладів: від готелів та інших аналогічних засобів розміщення до ресторанів і барів. З розвитком технологій стає досить важко протистояти певним важливим аспектам, які кардинально змінили функціонування галузі та призвели до необхідності реагувати на ці зміни з боку закладів гостинності. Такими аспектами можуть бути пандемія коронавірусу, зміни у поведінці гостей, посилення конкуренції, військовий стан в країні.

III використовується різними способами в індустрії гостинності: від чат-ботів, які допомагають з бронюванням і замовленнями, до автоматизованих систем, які спрощують процеси реєстрації та виїзду, а також автоматизації маркетингу та продажів. Це дає можливість передбачати потреби та вподобання клієнтів, що може допомогти з рекомендаціями, персоналізованим обслуговуванням і продажами [3].

Одним із способів діджиталізації в готелях є запровадження розумних кімнат. Це дозволяє гостям керувати зручностями і послугами номеру за допомогою програми голосового керування або мобільного додатку. У цих розумних кімнатах медіа-набори, штори, світильники, кондиціонери та інші гостинні зручності оснащені вбудованим програмним забезпеченням і надкомпактним апаратним забезпеченням Інтернету речей, здатним спілкуватися з голосовими помічниками з розпізнаванням мовлення та готельним додатком. Ця програма дозволяє гостям легко керувати різноманітними зручностями, а саме: працює як універсальний пульт дистанційного керування, де лише кількома клацаннями миші можна отримати все, що необхідно. Запровадження датчиків руху в індустрії гостинності є ще одним способом цифрової трансформації покращити умови перебування

кожного гостя. Ця технологія допомагає визначити, які номери заселені, а які вільні, зменшуючи взаємодію між гостем і обслуговуючим персоналом [4].

Впровадження штучного інтелекту в індустрії гостинності дає змогу сформулювати позитивне враження гостя та підвищити ефективність роботи закладів. Однією з ключових сфер, де ШІ досяг значних успіхів у індустрії гостинності, є управління враженнями гостей. Завдяки ШІ готелі можуть цілодобово надавати допомогу гостям, відповідаючи на їхні запити, обробляючи бронювання та навіть пропонуючи персоналізовані рекомендації [5]. Наступним кроком використанням штучного інтелекту є обробка і аналіз значної кількості даних для високо персоніфікованих рекомендацій та послуг готельних мереж своїм гостям. За допомогою новітніх технологій можливе шифрування та конфіденційне передавання інформації, що забезпечує безпечне керування всіма процесами в готелі.

Отже, штучний інтелект допомагає сфері гостинності у таких напрямках як: оптимізація процесами керування у сфері гостинності, безпечне зберігання та передавання інформації, пришвидшує процес збирання та обробки інформації щодо вимог та вподобань гостей.

### **Література**

1. Jordan Hollander. AI in Hospitality: The Impact of Artificial Intelligence on the Hotel Industry. URL: <https://hoteltechreport.com/news/ai-in-hospitality>
2. EHL Insights. How digital transformation is facilitating servitization in the hospitality industry. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/digital-transformation-facilitating-servitization>
3. Cate Triendl. The Pros And Cons Of Using AI In Hospitality. URL: <https://stampede.ai/blog/the-pros-and-cons-of-using-ai-in-hospitality>
4. Як цифрова трансформація сприяє сервітизації в індустрії гостинності. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/digital-transformation-facilitating-servitization>

5. Berman Daniel. Revolutionizing The Hospitality Industry With Artificial Intelligence. Forbes Business Council. URL: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2023/09/11/revolutionizing-the-hospitality-industry-with-artificial-intelligence/>