

УДК 338.48

Косовська К.Р.¹, Несторишен І.В.²

¹ студ. гр. ТУРМ-25, Хмельницький національний університет,

м. Хмельницький

² канд. екон. наук, доцент, Хмельницький національний університет,

м. Хмельницький

РОЛЬ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ТРАНСФОРМАЦІЇ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Сучасна туристична галузь перебуває у фазі активної діджиталізації, ключову роль у якій відіграють технології штучного інтелекту. Завдяки ШІ змінюється планування поїздок та керування туристичними напрямками. Ці технології дозволяють створювати індивідуальні маршрути, автоматизувати рекламу та зробити роботу компаній більш ефективною. Усе це відкриває нові

можливості для розвитку сучасного туризму, який краще враховує потреби кожного мандрівника.

На нещодавній конференції WiT Singapore [6] учасники дізналися, що близько 60% мандрівників з Азіатсько-Тихоокеанського регіону використовують інструменти штучного інтелекту для пошуку та бронювання туристичних напрямків. Також, нещодавні дані показують, що 40% мандрівників у всьому світі вже використовували інструменти на основі штучного інтелекту для планування своїх поїздок, а 62% готові використовувати їх у майбутньому.

Основні цілі цих мандрівників –скоротити час, витрачений на бронювання, отримати найкращі пропозиції, отримати доступ до надійної та корисної інформації, а також подолати мовні бар'єри.

Одна з найпривабливіших особливостей туристичних інструментів на основі штучного інтелекту – це їхня здатність створювати оптимізовані, персоналізовані маршрути. Аналізуючи вподобання користувачів, такі як інтереси, бюджет і стиль подорожі, штучний інтелект може генерувати рекомендації, що відповідають унікальним потребам мандрівника. Фактично, ця можливість стала причиною номер один, чому споживачі використовують штучний інтелект для планування подорожей.

Поява штучного інтелекту не просто змінює, а фундаментально переосмислює бізнес-модель туризму та дозволяє постачальникам працювати ефективніше. Провідні туристичні компанії, зокрема Expedia, Booking.com та Airbnb, активно впроваджують ШІ-технології у свої сервіси. Платформи інтегрують можливість бронювання житла, підбору транспорту та рекомендацій щодо харчування чи відпочинку.

Наприклад, Expedia запустила чат-бота для планування подорожей на базі штучного інтелекту у своєму мобільному додатку, а Airbnb – додаток ШІ, який допомагає господарям миттєво створювати фототур по об'єкту. TripAdvisor запустив продукт, який створює персоналізовані маршрути подорожей за допомогою генеративної технології штучного інтелекту [3].

Завдяки інтеграції Priceline з асистентом на базі ШІ, користувачі можуть використовувати «Penny Maps» для візуалізації ключових визначних пам'яток, таких як готелі, ресторани та парки, які допомагають користувачам формувати подорож відповідно до їхніх потреб [2].

United Airlines [4] використовує моделі штучного інтелекту для надання своєчасної та точної інформації про збої в рейсах, включаючи затримки, для покращення обслуговування клієнтів. Concur Travel [1] пропонує автоматизований інструмент, який використовує генеративний штучний інтелект для ефективної та точної обробки витрат на ділові поїздки.

Компанія Google також долучилась до цифрової трансформації галузі, створивши систему Gemini, яка здатна досліджувати варіанти перельотів, готелів і створювати персоналізований багатоденний маршрут за лічені секунди.

Майбутнє штучного інтелекту в сфері туризму та подорожей виглядає дуже перспективно. Очікується, що нові технології ще більше розширять його можливості. Наприклад, скоро ШІ може поєднуватися з доповненою реальністю (AR), щоб надавати захопливий попередній перегляд місць призначення або житла перед бронюванням. А ще мандрівникам стане легше спілкуватися за кордоном завдяки перекладачам на базі ШІ, які допоможуть краще орієнтуватися в незнайомих країнах [5].

Отже, використання штучного інтелекту у сфері туризму відкриває новий етап розвитку галузі, де технології стають невід'ємною складовою управління туристичними DESTINATION. Інтеграція ШІ у маркетинг, планування подорожей і комунікацію з клієнтами дозволяє створювати більш гнучкі, зручні та персоналізовані сервіси.

Список використаних джерел:

1. 7 Ways AI Is Changing Business Travel, Skift. URL: skift.com/2024/07/26/7-ways-ai-is-changing-business-travel/ (date of access: 17.10.2025).

2. Airbnb makes bank-ish. Vibing with Priceline. AirAsia MOVE gets Easy Cancel. More. - WiT. *WiT*. URL: <https://www.webintravel.com/airbnb-makes-bank-ish-vibing-with-priceline-airasia-move-gets-easy-cancel-more/> (date of access: 17.10.2025).

3. How Generative AI is transforming the tourism industry. *EY - Deutschland | Shape the future with confidence*. URL: https://www.ey.com/en_jp/insights/consulting/how-generative-ai-is-transforming-the-tourism-industry (date of access: 17.10.2025).

4. United Airlines Turns To Generative AI To Help Explain Flight Delays, Forbes. URL: www.forbes.com/sites/stevennorton/2024/05/03/united-airlines-turns-to-generative-ai-to-help-explain-flight-delays/ (date of access: 17.10.2025).

5. When machine meets wanderlust: The role AI plays in tourism. *Kantar. Shape your brand future*. URL: <https://www.kantar.com/inspiration/research-services/the-role-ai-plays-in-tourism-pf> (date of access: 17.10.2025).

6. WiT (Web in Travel) Singapore is a travel tech conference held in Singapore from 14 to 16 October 2024.