

УДК 640.4:004.8

Лілія Іванова

канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри економіки та менеджменту
*Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського,
м. Львів*

Ольга Вовчанська

канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри маркетингу
*Львівський торговельно-економічний університет,
м. Львів*

Антон Шамов

здобувач вищої освіти
*Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського,
м. Львів*

ІНТЕГРАЦІЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС ДЛЯ ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ ГОСТЕЙ

Інтеграція штучного інтелекту (ШІ) в різні сектори економічної діяльності стала вагомим інструментом для здійснення конкурентного бізнесу. Інноваційна діяльність компаній спрямовується на вирішення стратегічних завдань, таких як енергоефективність, ресурсозбереження, продуктивність, економічне та соціальне забезпечення. Практично в усіх галузях економіки машинне навчання та інтелектуальні комп'ютери широко поширюються для покращання клієнтського обслуговування.

В готельній індустрії цифрові технології та ШІ стали основою економічно безпечного та соціально зорієнтованого бізнесу. Цінність ШІ у сфері гостинності зумовлена тим, що прогрес цифрових технологій оптимізує безліч бізнес-процесів, вивільняючи працівникам час, який найкраще витратити на підтримку клієнтів. Поширення

впровадження ШІ дає можливість підвищити рівень якості надавання послуг, точніше зрозуміти потреби гостей і відкрити нові можливості зростання готельного бізнесу. Показово, що автоматизація ШІ в різноманітних готельних операціях уже налаштована, і прикладами цього є системи бронювання, автоматизовані комунікації, самостійна реєстрація, готельні програмні системи тощо.

Постачальник готельних технологій Avvio нещодавно впровадив першу в світі платформу прямого бронювання на основі ШІ – Allora. Allora зосереджується головним чином на стимулюванні прямого бронювання та лояльності гостей шляхом організації кращої онлайн-взаємодії між готелями та їх гостями. Allora покладається на моделі навчання для аналізу великих обсягів даних і визначення варіантів, які дадуть найкращу конфігурацію системи бронювання. В епоху експоненціальних даних готелі користуються великими обсягами інформації, для обробки яких у них зазвичай не вистачає працівників. Allora робить це, спираючись на знання мережі готелів Avvio. Це означає, що кожен готель може вчитися на схожих об'єктах, щоб покращити свою ефективність набагато швидше, ніж якби він покладався виключно на власні дані.

Allora використовує досліджену поведінку клієнтів, щоб створити унікальну розмову між готелем і гостем, оптимізуючи та персоналізуючи їх подорож. Це позбавляє процес бронювання від рутинної універсальної моделі, робить його динамічним, актуальним і пристосованим до потреб та інтересів кожного клієнта. Таким чином клієнти швидше знайдуть те, що шукають, і, імовірно, відчують сильніший емоційний зв'язок із готелем, що підвищить їх стимул бронювати безпосередньо.

Потенціал ШІ для покращання якості обслуговування у готельній індустрії практично необмежений і охоплює різні аспекти операційної діяльності:

- 1) Стійка реєстрації. Позаяк ШІ може миттєво підключитися до мобільного телефону клієнта або використовувати розпізнавання обличчя, немає потреби в офіційній автентифікації чи реєстрації. Маючи мобільний ключ від номера, гостям не доводиться чекати свого входу та виходу з готелю.

2) Сервіс у номері. ШІ дозволяє гостю взаємодіяти миттєво, не телефонуючи та не чекаючи, поки хтось схвалить його замовлення. Їжа або напої можуть бути навіть доставлені автоматично за допомогою ШІ-ботів.

3) Камердинер. Готелям більше не потрібні будуть камердинери та швейцари, якщо їх гості автомобілями зможуть заїжджати та паркуватися самостійно.

4) Прибирання та обслуговування. Системи ШІ є надзвичайно ефективними у дотриманні графіків і стандартів, коли мова йде про прибирання та підготовку номерів до прибуття гостей.

5) Управління живленням. ШІ дозволяє підвищити прибутковість готелів, визначаючи, які світильники та прилади використовуються, і вимикаючи ті, які не потрібні, для економії електроенергії [1].

У світовій практиці готельного бізнесу популярності набули роботи зі штучним інтелектом, зокрема *Connie* та *The rose*.

1) Консьєрж Конні (*Connie*). Подорож вимагає прийняття незліченної кількості рішень і мандрівники все частіше очікують відповідних вказівок під час подорожей. Індустрія гостинності починає використовувати пілотні технології, щоб допомогти задовольнити ці потреби на всіх рівнях. Перший робот-консьєрж із підтримкою *Watson* для готельного бізнесу *Hilton Worldwide* – Конні працює разом з персоналом готелю, допомагаючи адміністраторам відповідати на запитання відвідувачів, і навіть в деяких випадках допомагає вирішувати проблеми, що виникають у гостей як «віртуальний» адміністратор. Спілкування робота відбувається за функцією перетворення тексту в мову і у зворотному напрямку. Бази даних *WayBlazer* надають консьєржу всю необхідну інформацію щодо кафе, ресторанів, а також пам'яток, які знаходяться як на території готелю, так і за його межами. Головною особливістю в навчанні робота є платформа *Watson*, яку своєю чергою можна назвати унікальною і єдиною в світі системою ШІ, що може використовувати інформацію, виражену природною мовою. Конні вчиться з кожної взаємодії, тому постійно вдосконалює знання та послуги, якими може поділитися. Конні хороший для спілкування з людьми, ведення соціальних мереж та збирання негативних відгуків. Крім того, популярна віртуальна

реальність, яка ще раніше почала використовуватися для розваг людей, допомагає власникам готелів привертати увагу мандрівників до конкретних курортів та готелів.

2) Помічник Роуз (The rose). Роуз схожа на Connie, але її підсилює присутність виразної особистості. Гості The Cosmopolitan у Лас-Вегасі спочатку дізнаються про це за телефонною карткою, яку вони отримують під час реєстрації. Там написано: «Знай мої секрети. Надішліть мені повідомлення» та «Я — відповідь на запитання, яке ви ніколи не задавали».

Існує багато інших прикладів впровадження роботів зі ШІ у готельний бізнес, як-от Маріо в Marriott, який приймає гостей, або динозавр, який заселяє гостей у Henn-na в Японії.

Багатьма провідними готельними брендами використовується прямий месенджер Ivu — програма, яка ефективно автоматизує всю взаємодію з гостями. Показово, що Ivu був спеціально створений для готельної індустрії. Він обробляє майже 90 відсотків запитів у режимі реального часу та стає головною точкою взаємодії під час перебування гостей в готелі. Програма автоматично спрямовує до відповідного відділу будь-яке запитання, на яке вона не має відповіді.

Таким чином, інтеграція ШІ в готельний бізнес посилює його конкурентоздатність і промоцію на ринку готельних послуг. Для цього готельним підприємствам потрібно забезпечити технологічні умови впровадження ШІ, професійність і доступність цифрових технологій для свого персоналу.

Ключові слова: штучний інтелект, готельний бізнес, автоматизація, інновація, інтелектуальні технології.

Список використаних джерел:

1. AI in the Hotel Industry: A snapshot of the potential impacts [Electronic resource]. — URL: <https://www.siteminder.com/r/trends-advice/hotel-travel-industry-trends/ai-hotel-industry-potential-impacts/>