

Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського



WYŻSZA SZKOŁA
NAUK O ZDROWIU



ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ: НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

*Збірник тез доповідей
IV Всеукраїнської
науково-практичної конференції
молодих учених
з міжнародною участю
(30 травня 2024 року, м. Львів)*

м. Львів

30 травня 2024 року



Рецензенти:

доктор історичних наук, професор

Наталія ЧОРНА

*(Вінницький торговельно-економічний інститут
Державного торговельно-економічного університету)*

доктор педагогічних наук, професор

Мирослава ДАНИЛЕВИЧ

(Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського)

Рекомендувала до друку вчена рада

*Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського
(протокол № 8 від 13 червня 2024 р.)*

I 66

Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп.

IV Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених з міжнародною участю (30 травня 2024 року, м. Львів). – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2024. – 361 с.

У тезах доповідей IV Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених висвітлено результати досліджень пріоритетів і перспектив розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу; сучасні тенденції та регіональні пріоритети розвитку туризму в умовах глобалізації; соціально-економічні засади менеджменту та маркетингу індустрії гостинності; актуальні проблеми модернізації готельно-ресторанного господарства.

Матеріали будуть корисними для студентів, викладачів, науковців і працівників індустрії гостинності.

УДК 001.895:338.483.13:392.72(043)

Матеріали публікуються в авторській редакції

© Львівський державний університет

фізичної культури імені Івана Боберського, 2024

Лідія Заремба

студентка

спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Роман Клос

аспірант спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Уляна Гузар

канд. екон. наук, доцент,

доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Львівський державний університет фізичної культури

імені Івана Боберського

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЗАСТОСУВАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

В сучасних реаліях, індустрія гостинності, як і більшість галузей економіки, опинилась у скрутному становищі, що великою мірою вплинуло на кількість гостей, обсяги послуг та якість. Вітчизняний ринок послуг характеризується певною нестабільністю та обмеженістю, значною невідповідністю вартості послуг їхній якості.

Суспільство розвивається набагато динамічніше, ніж будь-коли, адже сучасні соціальні потреби, новітні технології, економічні та демографічні трансформації, призводять до незворотних змін у житті суспільства та способах ведення бізнесу. Зазначені зміни не минули й індустрію гостинності.

Проте застосування штучного інтелекту (ШІ) в діяльності закладів індустрії гостинності істотно покращують та виводять заклад обслуговування на новий вищий рівень. ШІ вже став невід'ємною частиною сучасної індустрії гостинності, впливаючи на різні аспекти діяльності готелів, ресторанів та інших закладів. Застосування ШІ дозволяє підвищити ефективність операцій, поліпшити обслуговування клієнтів та збільшити прибутковість [1].

Відповідно варто виділити основні технології застосування ШІ у сфері індустрії гостинності:

- *чат-боти та віртуальні асистенти*. Чат-боти, такі як ті, що використовуються в системах бронювання готелів, здатні відповідати на запити гостей, допомагати з бронюванням номерів та надавати інформацію про послуги. Віртуальні асистенти, такі як Alexa for Hospitality, можуть керувати освітленням, кондиціонуванням повітря та іншими системами в номерах, забезпечуючи комфортне перебування гостей.

- *системи рекомендацій*. Використання ШІ для аналізу уподобань гостей дозволяє створювати персоналізовані рекомендації щодо їжі, напоїв, розваг та місцевих визначних пам'яток. Це підвищує рівень задоволеності клієнтів та їхню лояльність.

- *аналіз даних та прогнозування*. ШІ здатен аналізувати великі обсяги даних для прогнозування попиту, управління запасами та ціноутворення. Це дозволяє оптимізувати операції та зменшити витрати.

- *розпізнавання обличчя та біометричні технології*. Використання технологій розпізнавання обличчя для швидкої та безконтактної ідентифікації гостей при реєстрації та вході до номерів підвищує рівень безпеки та комфорту.

- *роботи-асистенти*. У деяких готелях роботи використовуються для доставки їжі, напоїв та інших предметів до номерів, що зменшує навантаження на персонал та підвищує ефективність обслуговування [2].

Переваги застосування ШІ у сфері гостинності:

1. *Підвищення ефективності*. Автоматизація рутинних завдань та використання ШІ для аналізу даних дозволяють зменшити навантаження на персонал та підвищити ефективність операцій.

2. *Поліпшення обслуговування гостей*. Персоналізовані послуги, рекомендації та швидке реагування на запити гостей сприяють підвищенню рівня задоволеності гостей.

3. *Зниження витрат*. Оптимізація управління запасами, прогнозування попиту та автоматизація процесів дозволяють зменшити витрати на персонал та ресурси.

4. *Підвищення безпеки*. Використання біометричних технологій та систем розпізнавання обличчя підвищує рівень безпеки в закладах гостинності [3].

Одним із основних викликів впровадження ШІ є необхідність значних інвестицій у технології та навчання персоналу. Також важливо враховувати питання конфіденційності даних гостей та забезпечення їхнього захисту. Перспективи розвитку ШІ у сфері гостинності включають подальше удосконалення технологій персоналізації, автоматизації та аналізу даних. Зокрема, очікується, що ШІ буде все більше інтегруватися у всі аспекти діяльності закладів, від управління запасами до покращення взаємодії з гостями. Застосування сучасних технологій штучного інтелекту у діяльності закладів індустрії гостинності значно покращує ефективність операцій, рівень обслуговування клієнтів та конкурентоспроможність.

Ключові слова: штучний інтелект, заклади індустрії гостинності, переваги, технології.

Список використаних джерел:

1. Artificial Intelligence in Hospitality: The Game-Changer for the Industry. Hospitality Net. [Electronic resource]. – URL: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4095863.html>

2. How Artificial Intelligence is Transforming the Hospitality Industry. Forbes [Electronic resource]. – URL: <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2020/09/01/how-artificial-intelligence-is-transforming-the-hospitality-industry/>

3. AI in Hospitality: Enhancing Customer Experience and Operational Efficiency. Hotel Management [Electronic resource]. – URL: <https://www.hotelmanagement.net/tech/ai-hospitality-enhancing-customer-experience-and-operational-efficiency>