

УДК 640.4 DOI: 10.14451/2.194.58

Повышение эффективности гостиничного бизнеса с помощью технологий искусственного интеллекта

© 2024 Шумакова Елена Викторовна

Доцент, Кандидат экономических наук. Дальневосточный Федеральный Университет, Департамент туризма и гостеприимства.

E-mail: shumakova.ev@dvvfu.ru

Ключевые слова: отели, гостиничный бизнес, индустрия гостеприимства, искусственный интеллект, технологии, технологии искусственного интеллекта, SMART-технологии, чат-боты.

В современных условиях гостиничный бизнес повышает собственную результативность и конкурентоспособность на рынке с помощью внедрения технологий искусственного интеллекта, которые становятся главным направлением деятельности в стратегии развития отелей. Рассмотрением особенностей актуальности использования в индустрии гостиничного бизнеса технологий искусственного интеллекта занимались такие исследователи, как Е. Б. Доброжанская, А. С. Петренко, А. Д. Хана и других ученых. Способы применения технологий искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе рассматривали такие ученые, как Д. А. Грибанова, В. Д. Архарова, Г. М. Дехтярь, П. В. Пьяных, В. М. Дедок и другие исследователи. В настоящей статье в качестве объекта исследования мы выделяем искусственный интеллект, в то время как предметом выступают технологии ИИ в гостиничном бизнесе. Теоретико-методологическое и практическое значение темы исследования продиктовано тем, что анализ технологий ИИ в сфере гостеприимства позволит повысить конкурентоспособность гостиничных услуг в России.

В современных условиях экономического развития индустрия гостиничного бизнеса выступает межотраслевым комплексом, который, как следует справедливо отметить, специализируется на обслуживании собственных клиентов. В научных исследованиях Е. Б. Доброжанской отмечалось, что в современном бизнесе сфера гостеприимства в свою структуру включает производство разных сувениров и снаряжения в сфере туризма, спортивные услуги, предоставление развлекательных услуг и услуг по оздоровлению для клиентов, а также размещение

посетителей, организация их питания [6, с. 7].

Индустрия гостиничного бизнеса в современных экономических условиях выступает деятельностью предпринимательского характера по оказанию клиентам услуг. В данном случае клиентами в исследуемой бизнес-отрасли могут выступать посетители, клиенты, туристический кластер, деловые сотрудники компаний, а также представители разного рода бизнес-структур.

Сегодня, если рассматривать развитие гостиничного бизнеса в российских реалиях, то мож-

но обнаружить, что данная сфера предпринимательства выступает эталоном организаций коммерческого характера, которые ежегодно стремительно развиваются. В силу развития рассматриваемой бизнес-индустрии, как следует подчеркнуть, происходит и повышение конкурентной борьбы предприятий сферы гостеприимства на рынке гостиничных услуг. Именно данное обстоятельство предопределяет тот факт, что для развития непосредственно индустрии гостиничного бизнеса требуется также повышать качество и количество отелей, комплексов туристического характера, а также других средств для размещения посетителей, с одновременным улучшением их деятельности на рынке. Данный факт обусловлен тем, что на современном туристическом рынке сегодня наблюдаются жесткие условия конкуренции.

Индустрии гостиничного бизнеса множество возможностей предоставляют стремительно развивающиеся технологии, в частности технологии искусственного интеллекта.

В научных исследованиях А. С. Петренко и А. Д. Хана указывалось, что использование в индустрии гостеприимства технологий ИИ получило собственное стремительное развитие с 2020 г., когда осуществился переход от использования традиционных концепций развития к применению в практической деятельности технологий ИИ в индустрии гостеприимства, так как довольно часто его результативность в выполнении задач выше, чем результативность кадров [9, с. 133].

Необходимо справедливо отметить, что технологии искусственного интеллекта постоянно развиваются, предоставляя сообществу гостиничного бизнеса множество способов для получения на рынке конкурентных преимуществ и желаемых результатов для развития. Компаниям в сфере индустрии гостеприимства важно продумывать заранее, какие технологии искусственного интеллекта использовать для решения конкретных задач с максимальной опорой на инновационное развитие.

Конкурентные преимущества сферы гостиничного бизнеса, как справедливо отмечается в монографии О. Н. Березиной, М. В. Банетовой и А. М. Алимпиевой, получают те предприятия, которые смогли внедрить вовремя в собственную деятельность современные технологии искусственного интеллекта. Исследователи пишут, что такие технологии ИИ обуславливают следующие преимущества:

- предложение для посетителей рекомендаций персонализированного характера при прогулках по городу, поездках, при сопровождении;
- оказание разных услуг для посетителей в отеле;
- в течение всего пребывания в отеле помогают гостям [1, с. 51].

Соглашаясь с мнением исследователей, можно прийти к выводу о том, что идеи и преимущества, которые предлагают технологии искусственного интеллекта, на сегодняшний день требуется использовать многим брендам и сетям индустрии гостиничного бизнеса.

На современном этапе развития в гостиничном бизнесе технологии искусственного интеллекта используются для автоматизации операций, качественного обслуживания гостей, правильного управления доходами. Однако для результативного внедрения технологий искусственного интеллекта требуется правильно понимать, в какой именно сфере их использование будет наиболее результативным, потому что практически ежегодно на рынке появляются все новые технологии искусственного интеллекта.

Необходимо отметить, в гостиничном бизнесе технологии искусственного интеллекта сегодня позволяют результативнее управлять как бизнесом в целом, так и сотрудниками, а также лучше понимать посетителей, способствуют оптимизации издержек в гостиничном бизнесе. Современным отелям необходимо понимать уровень потребительской удовлетворенности, знать своих клиентов и проводить анализ их непосредственных потребностей. Выделенные обстоятельства обуславливают необходимость

использования в данной бизнес-отрасли совокупности разных методов и инструментов для работы с пространственными данными, так как такие информационные сведения сегодня являются для развития сферы гостеприимства результативным источником информации. Полученная таким образом информация может быть использована для составления потенциального потребителя отеля, определения его основных интересов, предпочтений, а также для отслеживания частоты его приезда в гостиницу. На основе таких данных можно в большей степени эффективно осуществлять планирование и организацию собственной работы.

Основные способы применения технологий искусственного интеллекта в индустрии гостиничного бизнеса:

- Использование при регистрации роботов.
- Использование SMART-технологий.
- Услуги консьержа AI.
- Чат-боты.
- Оптимизация внутренней среды гостиницы с помощью ИИ.

На наш взгляд, требуется остановиться более подробно на представленных выше способах и их основных преимуществах, направленных на повышение результативности гостиничного бизнеса.

1. Использование роботов на основе ИИ при регистрации в отеле.

Рассматриваемый способ применения технологий ИИ в сфере гостеприимства может быть рассмотрен на примере создания робота Connie объединенными компаниями IBM и Hilton. Робот-консьерж Connie создан для личного обслуживания гостей, взаимодействия с ними, благодаря использованию возможностей искусственного интеллекта IBM Watson. Рассматриваемый искусственный интеллект IBM Watson использует в работе собственные базы данных Watson и базы данных WayBlazer, в результате он может общаться на естественном языке с гостями, давать рекомендации по поводу достопримечательностей и различных удобств, обедов, предостав-

лять информационные сведения об особенностях отеля и обслуживания в нем. На сегодняшний день робот-консьерж Connie встречает гостей в штате Вирджиния в отеле Hilton McLean [3, с. 42].

Еще один пример использования роботов как технологий искусственного интеллекта в индустрии гостиничного бизнеса считается Mario – роботизированный помощник, который появился в бельгийском отеле Marriot в 2016 г. Необходимо справедливо отметить, что главными обязанностями робота-помощника считаются приветствие посетителей, информирование их об отеле, выдача ключей, резервирование столика в ресторане отеля и прочее [3, с. 42].

В японском отеле Henn-na Hotel (город Сасебо) функционирует робот-администратор, который осуществляет встречу посетителей и их регистрацию, а также может провести беседу с ними [13].

Исходя из исследования таких технологий, как роботы в гостиничном бизнесе, можно резюмировать, что данные технологии ИИ направлены на повышение результативности гостиничных предприятий в результате повышения оперативности работы при взаимодействии с посетителями гостиницы.

2. Использование SMART-технологий.

В рассматриваемой бизнес-индустрии широко используются SMART-технологии искусственного интеллекта. На сегодняшний день на рынке представлены устройства, направленные на персонализацию проживания посетителей в отелях. Так, на рынке гостеприимства внедряются электронные ключи, управляемые с помощью Apple Watch (к примеру, сеть отелей Starwood) [8]. Сеть гостиниц Starwood в дальнейшем также планирует установление в собственных отелях умных зеркал, с помощью которых клиенты смогут иметь доступ к таким функциям, как синхронизированный со смартфоном просмотр уведомлений, чтение новостей, просмотр погоды и т.д. Использование SMART-технологий искусствен-

ного интеллекта в XXI в., как отмечается в статье В. Д. Архаровой и Г. М. Дехтярь, позволяет отелям использовать Oculus Rift (шлемам виртуальной реальности), с помощью которых клиенты отеля могут выбрать необходимый маршрут путешествия для совершения тренировок [5, с. 28].

3. Оптимизация внутренней среды гостиницы с помощью ИИ.

Еще одним направлением для применения технологий искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе считается его направленность на оптимизацию внутренней среды предприятий гостиничного бизнеса. Необходимо справедливо отметить, что рассматриваемая оптимизация осуществляется по ряду направлений, в частности управление доходами, репутацией и рекрутинг.

В рассмотренных формах использование основных технологий искусственного интеллекта, как следует справедливо отметить, находится в непосредственной взаимосвязи со способностью ИИ анализировать огромные информационные базы данных, выделять в них наиболее важные сведения для развития бизнеса, а также устанавливать соответствующие связи корреляционного характера между ними, а также выстраивать наиболее результативные способы решения задач по оптимизации внутренней среды отеля [4, с. 61].

В качестве примера можно привести сеть гостиниц AccorHotels, которая в платформу Travelsity инвестировала пять миллионов евро. Данная платформа ИИ занимается проведением исследования online-контента на основе искусственного интеллекта. В результате использования такой технологии ИИ можно определять клиентские потребности и в дальнейшем осуществлять по их предпочтениям подбор соответствующего отеля из сети гостиниц AccorHotels [14].

4. Услуги консьержа AI.

В современном мире гостиничного бизнеса все чаще в отелях используются консьержи с искусственным интеллектом, которые позволяют

клиентам заказывать обслуживание номеров, а также могут регистрировать посетителей. Коммуникация с консьержем с ИИ осуществляется прямо со смартфонов, что сокращает время совершения операции.

Так, в отелях Великобритании Radisson Blu появился виртуальный консьерж Edward, который принимает жалобы от посетителей с помощью SMS-сообщений, дает указания, как пройти в бизнес-центр, ресторан отеля, рассказывает об услугах дополнительного характера [2].

Еще одним отелем, который использует в собственной работе виртуального консьержа с искусственным интеллектом (Nuha) считается Address Hotels and Resorts. Рассматриваемая сеть отелей стала в ОАЭ первой группой гостиниц, использующая в собственной деятельности технологии ИИ. Деятельность Nuha основана на технологии ChatGPT. Данный виртуальный помощник рассказывает о достопримечательностях, событиях и праздниках Дубая, станет путеводителем по городу, покажет СПА-центры и номера, проведет экскурсию по отелю, предложит разговоры гостям отеля [11].

5. Чат-боты.

В индустрии гостиничного бизнеса осуществление коммуникации в настоящее время возможно с использованием технологий искусственного интеллекта с помощью чат-ботов. В. И. Терехова и Н. Б. Куцева писали, что в настоящее время некоторые гостиничные сети применяют в собственной деятельности чат-боты на базе существующих моделей генерированного искусственного интеллекта для ответов на запросы клиентов [7, с. 38].

Стоит в данном случае указать на тот факт, что использование чат-ботов позволяет сокращать нагрузку на персонал, повышая количество выполненных запросов [10, с. 92]. Применение данной технологии ИИ у посетителей гостиниц, согласно проведенным исследованиям, вызывает лишь положительные эмоции [12].

Итак, применение технологий искусственного

интеллекта в сфере гостеприимства способствует повышению результативности и конкурентоспособности предприятий исследуемой индустрии. Благодаря таким технологиям искусственного интеллекта, как чат-боты, SMART-технологии, роботы, интеллектуальные технологии для оптимизации внутренней среды отелей, услуг виртуальных консьержей, на сегодняшний день все лучше в отелях осуществляется поддержка и консультирование посетителей. Также

установлено, что применение технологий ИИ способствует снижению нагрузки на персонал с одновременным повышением количества выполненных запросов. Проведенное исследование позволяет прийти к выводу, что использование технологий ИИ помогает сделать данный вид услуг более клиентоориентированным, что, несомненно, повысит результативность работы отелей.

Библиографический список

1. Алимпиева А. П., Банетова М. В., Березина О. Н. Современные технологии в сфере социально-культурной деятельности и туризма : монография. – 2022.
2. В 12 отелях Radisson Blu появился электронный консьерж Эдвард / Buying business travel Russia. – 2016. – URL: <https://buyingbusinessstravel.com.ru/news/tekhnologii/v-12-otelyakh-radisson-blu-poyavilsya-elektronnyy-konserzh-edvard/#:~:text=Виртуальный%20консьерж%20Эдвард%20появился%20в%20,виртуальное%20%20говорится%20в%20пресс-релизе%20Radisson.>
3. Грибанова Д. А. Использование инноваций в деятельности гостиничных предприятий // Современные инновации. – 2019. – 3 (31). – С. 41–43.
4. Дедок В. М., Пьяных П. В. Применение искусственного интеллекта в международном гостиничном секторе // European journal of economics and management sciences. – 2020. – № 2. – С. 59–63.
5. Дехтярь Г. М., Архарова В. Д. Технологии и люди в SMART-отелях: что мы можем ожидать от будущего гостиничного бизнеса и имеет ли значение эмоциональный интеллект? // Вопросы отраслевой экономики. – 2023. – 4 (4). – С. 26–32.
6. Доброжанская Е. Б. Управление инновационной деятельностью в сфере туризма : дис. ... д-ра экономических наук : 08.00.05 / Доброжанская Елена Борисовна. – СПб., 2011.
7. Кущева Н. Б., Терехова В. И. Трансформация инновационных технологий искусственного интеллекта для его успешного применения в гостиничном бизнесе // Петербургский экономический журнал. – 2021. – № 1. – С. 37–43.
8. Сечкин А. Там, где встречаются IoT и HoReCa: как рестораны и отели применяют интернет вещей. – 2019. – URL: <https://rb.ru>.
9. Хан А. Д., Петренко А. С. Специфика применения искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе // Мировая наука. – 2021. – 11 (56). – С. 132–136.
10. Чарыева М. О. Перспективы внедрения технологий искусственного интеллекта в ресторанном и отельном бизнесе // Экономические науки. – 2024. – 3 (232). – С. 86–92.
11. Address Hotels and Resorts introduces «Nuha», UAE's first luxury hospitality AI concierge. – 2023. – URL: <https://focus.hidubai.com/nuha-uaes-first-chatgpt-powered-virtual-hospitality-concierge-unveiled>.
12. Hospitality Technology Next Generation. AI for hospitality. Whitepaper / AHLA. – 2023. – URL: https://www.ahla.com/sites/default/files/HTNG_AI_Whitepaper.2023.pdf.
13. Pijak J. High Tech Hotel Innovations. – 2017. – URL: <https://www.trendhunter.com/slideshow/hotel-innovations>.
14. State of Artificial Intelligence in Travel. – URL: <https://www.dataart.com/media/1888/ai-hospitality-business-travel-and-otasreport-design.pdf>.