

Паньків М. М.

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Українська інженерно-педагогічна академія

Штучний інтелект дедалі глибше проникає в найрізноманітніші сфери життя людини. Індустрія гостинності, яка традиційно стежить за інноваціями, не стала винятком. З появою платформ онлайн-бронювання, соціальних мереж і сайтів з відгуками гості стали більш вимогливими – вони чекають персоналізованого досвіду, цілодобового бездоганного сервісу і моментального вирішення проблем.

Однак передбачити побажання вибагливих клієнтів не завжди можуть навіть великі готельні мережі. Сьогодні на допомогу готельєрам приходять сучасні рішення штучного інтелекту.

Практичне застосування інструментів штучного інтелекту в індустрії гостинності почалося у 2020 році, коли пандемія збільшила попит на безконтактні сервіси [1]. Це відкрило перед готельєрами безліч можливостей. Штучний інтелект використовується у готелях для правильного управління доходами, якісного обслуговування гостей та автоматизації повсякденних операцій: від створення броні до замовлення додаткових послуг. Зокрема, серед можливих способів застосування штучного інтелекту в готельному бізнесі: чат-боти, послуги консьєржа, гіпердинамічне ціноутворення, програмне забезпечення для групового бронювання, інтелектуальна побудова діаграми подій, використання роботів.

Сьогодні готельні мережі, а також великі готелі підключають чат-ботів, щоб клієнти могли отримати цілодобову допомогу або просто потрібну їм інформацію з моменту заїзду аж до моменту виїзду. Завдяки своїм цифровим помічникам, таким як Amazon Alexa, Marriott та інші мережі зараз гарантують гостям можливість отримати відповідь на базові запитання про послуги готелю. Приклад уже відомого в професійному середовищі консьєржа – голосовий помічник Роуз у готелі Cosmopolitan у Лас-Вегасі. Вона схожа на Siri від Apple, але спеціально створена для гостей готелю. Асистента можна попросити доставити рушники, розповісти про визначні пам'ятки, допомогти вибрати коктейль або замовити таксі. Судячи з відгуків, із завданнями Роуз справляється набагато швидше ніж персонал ресепшена [2].

У деяких великих готелях уже використовують просунуту версію бота – онлайн-консьєржа зі штучним інтелектом, щоб реєструвати гостей або замовляти обслуговування номерів. Постояльці можуть написати електронному консьєржу просто зі свого смартфона.

Системи бронювання використовують підхід гіпердинамічного ціноутворення, який дозволяє автоматично шукати в соціальних мережах і на різних сайтах дані користувача, а також аналізувати їх, для коригування цін, що максимізують потенційний дохід.

Ще одним напрямком впровадження штучного інтелекту є програмне забезпечення для групового бронювання. Svent Passkey для готельєрів використовує інтелектуальні технології, які вбудовані на сайті розміщення і за допомогою віджету скорочують ручне введення даних, для того, щоб максимізувати комерційний потенціал існуючого бізнесу, спростити процес бронювання та безперешкодно організувати всі пов'язані відділи. Такий спосіб значно збільшив зростання доходів від номерів, оскільки гості продовжували термін перебування.

Перспективним напрямом є використання роботів для реєстрації гостей. Наприклад, готельна мережа «Hilton» та «IBM» об'єдналися, для створення «Конні» (названа на честь Конрада Хілтона), першого робота для особистого обслуговування гостей готелів. Модель штучного інтелекту навчається у гостей і згодом може адаптуватися, виконуючи прості завдання бронювання, відповідаючи на запитання гостей, покращуючи власну мову. Такі роботи призначені для запобігання утворенню довгих черг у холах, підвищуючи ефективність командної роботи [2].

З точки зору бізнесу нейромережі значно оптимізують процеси і скорочують витрати. Найпростіший приклад – сучасні готелі використовують інженерні системи, що працюють за принципом «розумного будинку». Програми автоматично регулюють теплопостачання з огляду на навколишню температуру і час доби, вимикають світло в приміщеннях без людей, сенсорні датчики контролюють витрату води. Економія за рахунок smart-систем для готелю може доходити до 30%. Крім того, автоматика стежить за станом інженерних мереж, сигналізує про несправності. Відповідно, ремонтні роботи, будуть не такими серйозними, потребуватимуть меншого залучення обслуговуючих компаній [3].

Штучний інтелект – це ефективний інструмент бізнесу. Уже сьогодні нейромережа здатна в режимі реального часу обробляти величезні обсяги інформації, пропонуючи оптимальну ціну для готелю. Це означає, що заклад не упустить потенційного гостя через завищення цін і водночас уникне проблеми занадто дешевого продажу номерів.

У майбутньому алгоритми можуть навчити збирати й аналізувати інші специфічні дані - відгуки гостей, ефективність співробітників, розподіл ресурсів. Це дасть змогу ухвалювати обґрунтовані рішення з управління готелем і зрештою призведе до поліпшення бізнес-результатів, нового рівня комфорту гостей. Готельєри, які впроваджують штучний інтелект сьогодні, мають усі шанси випередити своїх колег і конкурентів у найближчі роки.

Таким чином, за рахунок штучного інтелекту готельний бізнес має всі передумови стати більш орієнтованим на клієнта. Від безконтактного заселення і цифрового конс'єржа до систем «розумного будинку» в готелі - штучний інтелект задає все більше трендів у сфері гостинності. Але найголовніше, що технології генерують враження, заради яких гостям хочеться повертатися до готелю знову і знову.

Література:

1. Bisoi S., Roy M. Impact of Artificial Intelligence in the Hospitality Industry // International Journal of Advanced Science and Technology. 2020. Vol. 29, № 5. P. 4265 – 4276. URL: https://www.researchgate.net/publication/343180745_Impact_of_Artificial_Intelligence_in_the_Hospitality_Industry.

2. Roy B., Pagaldiviti S. Advancements in arena technology: Enhancing customer experience and employee adaptation in the tourism and hospitality industry // Smart Tourism. 2023. Vol. 4, № 1. P. 1 – 14. DOI: <https://doi.org/10.54517/st.v4i1.2330>.

3. AI in hospitality: how artificial intelligence is transforming the hotel industry. URL: <https://blog.pressreader.com/hotels/how-artificial-intelligence-is-transforming-the-hotel-industry>.