

Баценова Дарья Владимировна

магистрант

Научный руководитель

Табачникова Алла Александровна

канд. экон. наук, заведующая кафедрой

ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства

и государственной службы при Президенте РФ»

г. Москва

DOI 10.21661/r-562668

ИНТЕГРАЦИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ ГОСТИНИЦ

***Аннотация:** в статье раскрываются возможности интеграции искусственного интеллекта в бизнес-процессы гостиниц. Автор подчеркивает, что в этом быстро развивающемся цифровом мире потенциал искусственного интеллекта в индустрии гостеприимства огромен. Однако для профессионалов гостиничного бизнеса важно как использовать этот потенциал, так и понимать последствия и проблемы, которые с ним связаны. Сделан вывод, что интеграция искусственного интеллекта в бизнес-процессы имеет решающее значение для гостиниц, которые хотят процветать и адаптироваться к динамичным требованиям будущего.*

***Ключевые слова:** искусственный интеллект, бизнес-процессы, гостиница, гостиничный бизнес.*

Появление искусственного интеллекта (далее – ИИ) открыло новую эру трансформации во всех сферах современного бизнеса. В современной быстро развивающейся бизнес-среде интеграция ИИ становится главным фактором трансформаций. Искусственный интеллект меняет операционную динамику, конкурентные стратегии и стоимостные предложения для клиентов благодаря своей способности проводить анализ данных, автоматизировать задачи и принимать обоснованные решения.

Интеграция искусственного интеллекта в бизнес-процессы охватывает многообразные приложения, в том числе анализ данных, автоматизация процессов, машинное обучение и многое другое. Такие технологии на основе искусственного интеллекта играют важную роль в оптимизации различных бизнес-операций, улучшении качества обслуживания клиентов, а также в стимулировании инноваций. Интеграция ИИ в бизнес-процессы – это многогранная задача, которая находит отклик в различных отраслях [1].

На сегодняшний день гостиничный бизнес является одной из важнейших индустрий в глобальной экономике. Для развития туристической индустрии необходимо повышать качество обслуживания, операционную эффективность и конкурентоспособность, а также внедрять инновационные технологии, в том числе искусственный интеллект.

Сегодня активно развивающиеся технологии ИИ открывают владельцам отелей многогранные возможности [2]. ИИ распространен повсеместно, однако исследования по его применению в индустрии гостиничного бизнеса еще не достаточно широко освещаются в научном сообществе.

Роль ИИ в формировании бизнес-процессов достаточно велика, что проявляется в эффективных последствиях для организационных операций, принятия решений и взаимодействия с клиентами. Важность интеграции ИИ в бизнес-процессы можно подчеркнуть следующими тезисами:

1. Анализ данных и аналитическая информация. Искусственный интеллект – ключевой инструмент для быстрого и точного анализа больших объемов данных. Это помогает выявить сложные закономерности, тенденции и отклонения (дефекты), которые люди не всегда могут заметить. Этот подход, основанный на данных, поддерживает принятие решений в тех или иных областях, в том числе прогнозирование продаж, анализ рынка и сценариев поведения клиентов.

2. Автоматизация, которая знаменует собой революцию в оптимизации рутинных и повторяющихся задач, тем самым повышая эффективность и уменьшая количество ошибок. Такие технологии, как роботизированная автоматизация

процессов (RPA) и чат-боты, демонстрируют эффективное доминирование искусственного интеллекта в таких задачах, как ввод данных, поддержка клиентов и обработка заказов.

3. Персонализация. Применение ИИ позволяет бизнес-структурам предоставлять клиентам индивидуализированный опыт (персональные маркетинговые кампании, рекомендации по продуктам и предложениям). Выявляя предпочтения и поведение пользователей посредством анализа данных, искусственный интеллект может помочь адаптировать продукты к индивидуальным потребностям.

4. Обслуживание и привлечение клиентов. Чат-боты и виртуальные помощники с искусственным интеллектом обеспечивают круглосуточную поддержку клиентов, сопровождая пользователей на протяжении всего процесса. Это значительно снижает нагрузку на персонал службы поддержки.

5. Финансовый анализ и управление рисками. В финансовых процессах искусственный интеллект играет важную роль, например, в таких задачах, как обнаружение мошенничества, оценка кредитного риска и др. Алгоритмы ИИ эффективно обрабатывают большие объемы финансовых данных, а также оперативно и безошибочно выявляют дефекты и возможности.

6. Человеческие ресурсы и рекрутинг. В сфере HR и рекрутинга ИИ зачастую используется для таких задач, как проверка резюме, отбор кандидатов, а также собеседование. Инструменты на базе искусственного интеллекта значительно упрощают процесс найма.

7. Оптимизация процессов. Включение ИИ в оптимизацию процессов предполагает определение областей рабочего процесса организации, которые можно улучшить для повышения эффективности. Применение ИИ может помочь повысить операционную эффективность за счет экономии затрат, минимизации потерь и оптимизации распределения ресурсов.

8. Контроль качества и профилактическое обслуживание. ИИ использует модели машинного обучения для мониторинга качества в режиме реального времени и быстрого выявления отклонений.

9. Анализ рынка и конкурентов. ИИ позволяет бизнес-субъектам поддерживать конкурентное преимущество, предоставляя в режиме реального времени информацию о динамике рынка, конкурентах и предпочтениях клиентов.

Развитие технологий «умной гостиницы» становится одним из важнейших технологических трендов в индустрии гостеприимства. Ведущие гостиничные бренды, такие как Marriott, Hilton, быстро осваивают рынок технологий «умных номеров» [3]. Значительные улучшения в обслуживании клиентов, изменения в должностях сотрудников и финансовая экономия владельцев гостиниц демонстрируют тенденцию к переходу на новый уровень технологий [4]. В сочетании с подключенными к Интернету устройствами, способными общаться или взаимодействовать друг с другом, становится возможным оборудовать гостиницы автоматизированными системами управления.

Интеграция ИИ в бизнес-процессы гостиниц предполагает его применение в двух направлениях:

1) обеспечение независимости клиента (гостя) от персонала гостиницы, экономия времени, индивидуальное обслуживание, повышение удовлетворенности клиента. Это направление включает в себя:

– цифровые консьерж-услуги, оказывающие интерактивную либо контекстную поддержку для лучшего информирования клиентов об услугах гостиницы (роботы, чат-боты, мобильные и web-приложения);

– преимущественно бесконтактное обслуживание клиентов (системы бронирования номеров, сервис заселения в гостиницы по биометрии [5], электронные ключи входа в гостиничный номер);

– управление функциями «умного помещения» (бытовая техника, освещение, температура в гостиничном номере и т.д., управляемые посредством смарт-экранов либо AI-систем распознавания голоса);

2) применение программных комплексов, имеющих следующие функции:

– управление имиджем и репутацией гостиницы (анализ качества контента о гостинице, анализ отзывов, взаимодействие с онлайн-аудиторией);

- управление прибылью (прогнозирование спроса на услуги гостиниц, моделирование поведения клиентов, выработка оптимальной ценовой политики посредством анализа больших объемов данных);
- быстрая аналитика (интеллектуальный анализ данных позволяет определять эффективность деятельности гостиницы в режиме реального времени);
- рекрутинг (процесс улучшения подбора персонала).

Особое внимание развитию гостиничного бизнеса посредством интеграции ИИ в бизнес-процессы гостиниц уделяется сегодня на уровне Национальной стратегии развития искусственного интеллекта на период до 2030 года, утвержденный указом Президента Российской Федерации от 10.10.2019 №490 [6]. Так, на официальном портале «Искусственный интеллект РФ» опубликовано в общем доступе Руководство по успешному внедрению ИИ в гостиничном бизнесе, разработанное зарубежными специалистами [7].

Данное руководство описывает глубокое влияние ИИ на индустрию гостеприимства, подчеркиваются возможности, а также проблемы, связанные с интеграцией ИИ в бизнес-процессы гостиниц.

Например, одна из таких возможностей в контексте индустрии гостеприимства является интеграция генеративного искусственного интеллекта с целью разработки новых концепций гостиниц. Генеративный искусственный интеллект обладает огромным потенциалом для индустрии гостеприимства, открывая захватывающие возможности для инноваций и роста. Так, генеративный искусственный интеллект, используя огромные объемы данных, доступных с рынков, аудитории, брендинга и дизайна, может генерировать индивидуальные концепции гостиниц, которые находят отклик у конкретной целевой аудитории.

Интеграция генеративного искусственного интеллекта может привести к появлению новых гостиничных брендов с инновационными концепциями, которые являются более энергоэффективными, экологически чистыми и соответствуют устойчивым практикам. Например, используя данные из систем торговых точек, ИИ может создавать индивидуальные меню, которые минимизируют пищевые отходы и идеально соответствуют предпочтениям гостей. Это конкретное

приложение демонстрирует, как генеративный искусственный интеллект может повысить эффективность усилий по устойчивому развитию, обеспечивая при этом персонализированный опыт.

Интеграция генеративного искусственного интеллекта в платформы CMS может произвести революцию в том, как гостиницы создают свои веб-сайты и управляют ими. Используя возможности ИИ, маркетинговые команды могут автоматизировать создание новых страниц, подключаться к данным электронной почты для персонализированного контента и динамически адаптировать контент веб-сайта на основе предпочтений пользователей.

На сегодняшний день инновационные возможности ИИ, предлагающие готовые решения для субъектов гостиничного бизнеса, все еще остаются не исследованными в практике реализации маркетинговых стратегий и брендинга. Тем не менее, уже имеется практический опыт интеграции генеративного интеллекта в рамках тестирования Модуля онлайн-бронирования Travelline для отелей. Так, на международной выставке МПТТ–2024 Александр Галочкин, основатель Travelline, анонсировал новинку для отельеров – HotelGPT на базе нейросети ChatGPT. Искусственный интеллект HotelGPT поможет создать описание тарифа, текст для спецпредложения, рассылки или картинку для соцсетей. Отели и гостиницы уже могут опробовать нейросеть в действии. Для этого нужно только заполнить данные – задать нейросети задание, а искусственный интеллект сгенерирует тексты и иллюстрации. Их можно использовать в модуле бронирования, на сайте или в email-маркетинге [8].

Поскольку ИИ продолжает развиваться в индустрии гостеприимства, существуют понятные опасения по поводу потенциального сокращения рабочих мест в гостиницах. Технология ИИ позволяет автоматизировать повторяющиеся и ручные задачи, позволяя сотрудникам сосредоточиться на более стратегических и важных обязанностях. Автоматизируя рутинные операции с помощью ИИ, гостиницы могут добиться большей эффективности и оптимизации ресурсов, что приведет к экономии затрат и повышению производительности.

Хотя ИИ может оптимизировать определенные процессы, он не заменяет важность человеческого участия и опыта в индустрии гостеприимства. Рабочие места в сфере гостеприимства развиваются, а не исчезают, главное – адаптироваться к новым технологиям и использовать возможности, которые они предоставляют.

Будущее индустрии гостеприимства, основанной на искусственном интеллекте, заключается в гармоничном сотрудничестве технологий и человеческого опыта. Интеграция ИИ позволяет получать своевременную качественную обратную связь о профессионализме сотрудников гостиниц [9].

Можно сказать, что в этом быстро развивающемся цифровом мире потенциал ИИ в индустрии гостеприимства огромен. Однако для профессионалов гостиничного бизнеса важно как использовать этот потенциал, так и понимать последствия и проблемы, которые с ним связаны.

Интеграция любых инноваций, включая ИИ, сопровождается рядом вызовов и рисков.

1. Безопасность данных (конфиденциальные данные клиентов и бизнес-процессов; риск несанкционированного доступа и утечки данных). Необходимо принять шифрование, мониторинг доступа и другие меры для защиты и обеспечения безопасности данных.

2. Большие инвестиционные вложения в интеграцию ИИ.

3. Необходимо учитывать этические аспекты использования ИИ и обеспечивать работу AI-систем в соответствии с правовыми и этическими стандартами [10].

Таким образом, исходя из вышесказанного, можно сделать следующий вывод.

Искусственный интеллект, вне всяких сомнений, трансформирует индустрию гостеприимства, и, ответственно используя его потенциал, владельцы гостиниц получают возможность найти хрупкий баланс между технологиями и человечностью, в конечном итоге переопределяя будущее гостеприимства.

Интеграция ИИ в бизнес-процессы гостиниц – это не просто технологическая тенденция, а фундаментальное изменение в том, как бизнес работает и конкурирует. Интеграция ИИ способствует повышению эффективности, инноваций и ориентации на клиента, параллельно решая вопросы этики и соблюдения нормативных требований.

В целом, интеграция ИИ в бизнес-процессы имеет решающее значение для гостиниц, которые хотят процветать и адаптироваться к динамичным требованиям будущего.

Список литературы

1. Зырянова С.А. Интеграция искусственного интеллекта в бизнес-процессы / С.А. Зырянова, А.А. Потапов, Я.С. Исламгереева // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2024. – Т. 3. №1 (142). – С. 11–17. DOI 10.36871/ek.ur.p.r.2024.01.03.002. EDN RHPUGE

2. Кущева Н.Б. Трансформация инновационных технологий искусственного интеллекта для его успешного применения в гостиничном бизнесе / Н.Б. Кущева, В.И. Терехова // Петербургский экономический журнал. – 2021. – №1. – С. 37–43. DOI 10.24411/2307-5368-2020-10055. EDN OFQFEC

3. Куликова А.О. Гостеприимство класса «люкс» и внедрение голосовых помощников в аспекте философского осмысления роли открытости к изменениям и статусного потребления / А.О. Куликова // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2022. – №1. – С. 116–124. EDN OFFXVO

4. Янушковская М.К. Интеллектуальные технологии в гостиничном бизнесе / М.К. Янушковская, О.А. Гук, С.Ю. Дунец // Менеджмент предпринимательской деятельности: материалы XVII международной научно-практической конференции преподавателей, докторантов, аспирантов и студентов (Симферополь, 18–19 апреля 2019 года). – Симферополь: ИП Зуева Т.В., 2019. – С. 527–529. EDN XBYYMN

5. Постановление Правительства РФ от 20.03.2024 №341 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс.

6. Указ Президента РФ от 10.10.2019 №490 (ред. от 15.02.2024) «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации» (вместе с «Национальной стратегией развития искусственного интеллекта на период до 2030 года») // СПС КонсультантПлюс.

7. Искусственный интеллект в гостиничном бизнесе: руководство по успешному внедрению [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ai.gov.ru/knowledgebase/v-otraslyakh/2023_iskusstvennyy_intellekt_v_gostinichnom_biznese_rukovodstvo_po_ushpeshnomu_vnedreniyu_ai_in_hospitality_the_guide_to_successful_implementation_shiji/?ysclid=luhz5zkrq9283309848 (дата обращения: 03.04.2024).

8. TravellLine тестирует возможности искусственного интеллекта для отелей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://welcometimes.ru/news/travelline-testiruet-vozmozhnosti-iskusstvennogo-intellekta-dlya-oteley?ysclid=lui0ph48dl273269365> (дата обращения: 03.04.2024).

9. Уткина О.Н. Управление качеством подготовки кадров для индустрии туризма посредством искусственного интеллекта / О.Н. Уткина // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – 2023. – №1. – С. 67–78. DOI 10.18413/2408-9346-2023-9-1-0-6. EDN FMGNJN

10. Черемисин Д.Г. Искусственный интеллект для оптимизации бизнес-процессов / Д.Г. Черемисин, В.Р. Мкртчян // Символ науки: международный научный журнал. – 2023. – №6–2. – С. 34–35. EDN SLUFDH