

## Застосування цифрових технологій у діяльності підприємств готельного та туристичного бізнесу

**Бабутін Л. І.**

студент кафедри туризму,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: BabutinLI@krok.edu.ua

**Чернозубкін І. О.**

к. т. н, доцент, доцент кафедри туризму,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: igorch@krok.edu.ua,  
ORCID: 0000-0002-3243-4714

Цифрові технології (великі дані (*Big Data*), Інтернет речей (*IoT*), роботи та кіберсистеми, штучний інтелект (*AI*), віртуальна та доповнена реальності (*VR/AR*), адитивні технології (*3D-друк*), хмарні обчислення (*Cloud Computer*), безпілотні та мобільні технології, біометричні технології, квантові технології, технології ідентифікації, блокчейн тощо [1]) стали базою для створення нових продуктів (сервісів, послуг), цінностей, властивостей та, відповідно, основою отримання конкурентних переваг на більшості ринків, у тому числі сфери діяльності підприємств готельного та туристичного бізнесу. Наприклад, світові витрати на розвиток штучного інтелекту у 2021 році досягли \$57,6 млрд. і прогнозується, що до 2030 року вклад у світову економіку від його використання сягне \$15,7 трлн. [2].

Основні переваги, які надає впровадження цифрових технологій у діяльність підприємств готельного та туристичного бізнесу, наведено на рисунку 1.

Туристичний і готельний бізнес успішно освоюють цифрові технології, зокрема штучного інтелекту, тому що їх клієнти в даний час мають досить великий досвід використання мобільних пристроїв [3]. Ці платформи стали одним з основних каналів комунікації, інструментом виконання завдань з безперервного збору, обробки, аналізу та агрегування даних, що дозволяє керівництву підприємств досягнути одну зі своїх основних цілей-краще розуміти своїх клієнтів та взаємодіяти з ними, сприяти створенню єдиного інформаційного простору у сфері туризму, формуванню інноваційних принципів інформаційного забезпечення та управління.

На рисунку 2 відображено ТОП-3 найбільш популярних застосувань штучного інтелекту, які бажають бачити сучасні мандрівники [4].

Застосунки, що побудовані на технологіях штучного інтелекту, дозволяють клієнту, за його вподобаннями, в режимі реального часу 24/7 та з будь-якого місця, запропонувати персоналізацію обслуговування щодо пошуку, бронювання турів і поїздок, індивідуальних потреб, підбору готельного номера, вибору варіантів дозвілля, гастрономічних та туристичних маршрутів тощо, забезпечити віддалене обслуговування за допомогою чат-ботів (віртуального помічника) (програма штучного інтелекту, яка імітує інтерактивну розмову людини).

Наприклад, в Україні чат-боти для туризму представлені в таких варіантах: *Telegram*-бот *iGov* при оформленні біометричного закордонного паспорта, *RailwayBot* для пошуку залізничних квитків, *Bussy* при організації подорожей на автобусі, *AirTrack* для підбору рейсу [5].

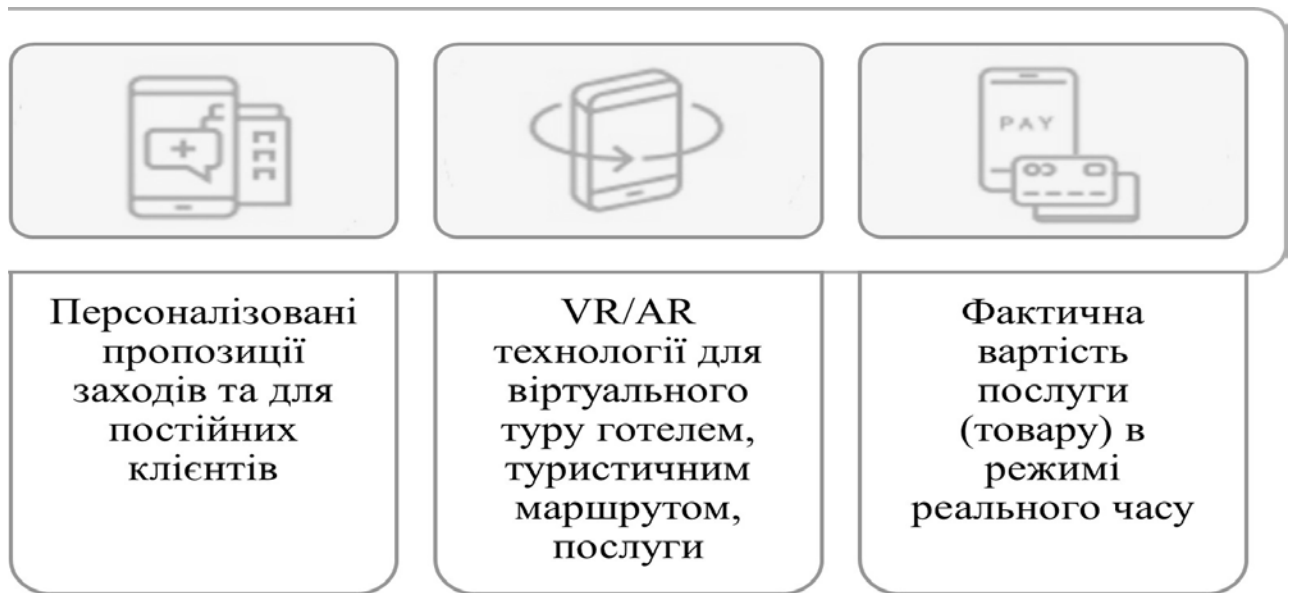


## Рисунок 1-Переваги, які надає впровадження цифрових технологій у діяльність підприємств готельного та туристичного бізнесу

Джерело: Узагальнено авторами за матеріалами [1], [2]

У готелях *Marriott* встановлені маячки для навігації, які дозволяють визначити постійних відвідувачів (маячки роблять це, зв'язуючись зі смартфонами користувачів, якщо у них встановлено програму *Marriott*). Таким гостям надсилають знижки та спеціальні пропозиції. У готелі *Pengheng Space Capsules Hotel* в китайському Шеньчжень весь персонал на ресепшен та у ресторані замінили роботами [3].

В багатьох готелях вже впроваджено “розумні” номери: штучний інтелект налаштовує освітлення, температуру, включає клієнту його улюблені телепередачі, нагадує про найближчі заходи тощо.



**Рисунок 2-ТОП-3 найбільш популярних застосувань штучного інтелекту, які бажають бачити сучасні мандрівники**

*Джерело: Узагальнено авторами з використанням [4]*

Для стимулювання покупок подорожей використовують технології віртуальної та доповненої реальності, які дозволяють імітувати ефект присутності в номері готелю, а також демонстрації оточення та місцевих послуг, надають, наприклад, клієнту можливість плавання під водою або пройтися по туристичним маршрутам, які пропонуються [3]. У ресторанах така технологія надає можливість вивчити меню ресторану з інтерактивним переглядом кожної страви на 360 градусів, правильним розміром порції та інгредієнтами [7].

Штучний інтелект спроможний оптимізувати діяльність підприємств готельного та туристичного бізнесу, оскільки здатний вирішувати трудомісткі завдання, читати і розуміти сенс документів, аналізувати замовлення туристів із використанням автоматизованих засобів обслуговування, приймати раціональні обґрунтовані рішення, що дозволяє захистити споживачів від шахрайства, від ситуації, коли може бути допущена “людська помилка” при обслуговуванні клієнта, оперативно, в режимі он-лайн, здійснити визначені фінансові операції з клієнтом [7].

Таким чином, щоб встигнути за швидкоплинними потребами ринку і максимально використовувати можливості сучасного зовнішнього середовища, підприємствам готельного та туристичного бізнесу потрібна постійна робота над новими продуктами, послугами, сервісами, технологіями, відносинами з потенційними клієнтами і споживачами. Ключем до вирішення цих завдань є інноваційна діяльність на основі використання цифрових технологій, яка у сучасних умовах стає основою конкурентних стратегій. Зараз технічні інновації на основі цифрових технологій в готельному та туристичному бізнесі стикаються із багатьма викликами, проте активно впроваджуються і використовуються клієнтами. Індустрія туризму твердо стоїть на чотирьох китах: житло, транспорт, харчування та туристичні пам’ятки. Цифрові технології спроможні вдосконалити кожен із цих секторів.

## Список використаних джерел

1. Україна 2030е-країна з розвинутою цифровою економікою. Український Інститут Майбутнього. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html>
2. Фостолович В. А. Штучний інтелект в сучасному бізнесі: потенціал, сучасні тренди та перспективи інтегрування у різні сфери господарської діяльності і життєдіяльності людини // Електронний журнал “Ефективна економіка” № 7. 2022. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/34376/1/4%2BFostolovych%2B%D0%9B%D0%B8%D0%BF%D0%B5%D0%BD%D1%8C%2B2022.pdf>
3. Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки // Електронне видання “Державне управління: удосконалення та розвиток”. № 2. 2022. URL: [http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2\\_2022/32.pdf](http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2022/32.pdf)
4. Artificial intelligence (AI) in hospitality: challenges & business opportunities. Офіційний сайт UNWTO. URL: <https://www.unwto-tourismacademy.ie.edu/product/artificial-intelligence-ai-in-hospitality-challenges-business-opportunities>
5. Розгон О. В. Проблеми та перспективи впровадження штучного інтелекту у туристичній діяльності // Актуальні проблеми господарської діяльності в умовах розбудови економіки Індустрії 4.0, 21 травня 2021 року. Харків: НДІ ПЗІР НАПрН України, 2021. С. 142-148. URL: <https://openarchive.nure.ua/handle/document/17636>
6. Подольський Євгеній. Вплив штучного інтелекту у туризмі. URL: <https://dip.org.ua/turizm/vpliv-shtuchnogo-intelektu-u-turizmi/>
7. Савка О. В. Інноваційні технології в сфері гостинності // Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції “Проблеми та перспективи розвитку бізнесу в Україні”. м. Львів, 25 січня 2022 р. Львів: Львівський торговельно-економічний університет, 2022. 536 с. С.332-335. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/savka.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/savka.htm)