

2. Даниленко-Кульчицька В. А. Вплив війни на готельно-ресторанний бізнес України. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2022. № 6. С. 19-23. DOI: <https://doi.org/10.32782/tourismhospcee-6-3>

3. Носирєв О. О. Фактори впливу на розвиток туристичного і готельно-ресторанного бізнесу. Актуальні проблеми та перспективи розвитку агропродовольчої сфери, індустрії гостинності та торгівлі: тези доповідей Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 2 листопада 2022 р. Харків: ДБУ, 2022. С. 278-280. URL: <https://repo.btu.kharkov.ua/handle/123456789/15557>

Мендела Ірина, к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи факультету туризму Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЗАСІБ КОНКУРЕНТНОЇ ПЕРЕВАГИ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Штучний інтелект є потужним засобом конкурентної переваги для готельного бізнесу. Штучний інтелект може допомогти готелю забезпечити більш ефективне та персоналізоване обслуговування гостей. Такі системи можуть забезпечити позитивний імідж готелю та залучення нових гостей. Крім того, штучний інтелект може допомогти готелю підвищити якість обслуговування та задоволення гостей, що може забезпечити позитивні відгуки про готель. Від смарт номерів до чат-ботів – готельний бізнес має великі можливості для розвитку інновацій на основі штучного інтелекту [1]. Загалом, штучний інтелект сприятиме оптимізації процесів, використовуватиметься для аналізу діяльності чи зміни цінової політики, слугуватиме покращенню безпеки готелю тощо.

Оптимізація процесів: штучний інтелект може допомогти автоматизувати багато рутинних завдань у готельному бізнесі, таких як обробка бронювання,

чат-боти для клієнтів, інформування про події в готелі та багато іншого. Це зменшує витрати на робочу силу та забезпечує більшу ефективність процесів.

Для аналізу: штучний інтелект може допомогти зібрати та обробити велику кількість даних про гостей та їх поведінку, які можуть бути використані для покращення сервісу та персоналізації послуг. Наприклад, система рекомендацій штучного інтелекту може аналізувати історію бронювання та звички гостей, щоб рекомендувати їм певні послуги та знижки. Це може допомогти готелям підвищити рівень задоволеності гостей та залучити нових.

Цінова політика та прибутковість: штучний інтелект може допомогти готелям оптимізувати ціни на номери та інші послуги, що може забезпечити більшу ефективність управління доходами. Наприклад, системи прогнозування штучного інтелекту можуть аналізувати дані про запит на номери та інші послуги, щоб рекомендувати оптимальні ціни в різні періоди часу. Це може допомогти готелям збільшити свій дохід та підвищити конкурентну здатність.

Покращення безпеки: штучний інтелект може бути використаний для покращення безпеки в готелях. Наприклад, системи відеоспостереження штучного інтелекту можуть виявляти небезпечну поведінку та сповіщати про її випадки охорону. Це може допомогти зменшити ризик крадіжок та інших злочинів у готелях.

Удосконалення маркетингу: штучний інтелект може допомогти готелям покращити маркетингові стратегії. Наприклад, системи аналізу соціальної мережі штучного інтелекту можуть допомогти маркетологам у зміні комунікаційної чи продуктової політики, що може бути використано для покращення стратегії маркетингу та залучення нових гостей. Крім того, системи голосового асистента штучного інтелекту можуть допомогти готелю забезпечити більш ефективне та персоналізоване обслуговування гостей, що може забезпечити позитивний імідж та залучення нових гостей.

Взагалі, використання штучного інтелекту може допомогти готелям залучити нових клієнтів, збільшити прибуток, підвищити рівень задоволеності

гостей та підвищити ефективність процесів управління готелями. Таким чином, штучний інтелект відіграватиме вирішальну роль у формуванні майбутнього компаній. Переваги його використання є величезними і вже не можуть бути ігноровані [2]. Однак перед тим, як впроваджувати штучний інтелект у готельний бізнес, необхідно вивчити його можливості та напрямки. Також варто враховувати, що використання штучного інтелекту може вимагати значних інвестицій. Необхідно забезпечити належне навчання персоналу для коректного використання системи штучного інтелекту та відповідної взаємодії з гостями. У підсумку, штучний інтелект може бути дійсно потужним засобом конкурентної переваги для готельного бізнесу, але тільки в разі правильної його реалізації та використання. Таким чином, перед впровадженням штучного інтелекту в готельний бізнес необхідно провести детальний аналіз та підготовку, щоб забезпечити максимальну користь від його використання.

Список використаних джерел

1. Випуск Мазар Глобального дослідження штучного інтелекту в галузі готельного бізнесу. URL: <http://surl.li/gypfy> (дата звернення: 11.05.2023).
2. Як бізнес може використовувати штучний інтелект. URL: <http://surl.li/gypif> (дата звернення: 11.05.2023).