

## ИНТЕГРАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС: ВОЗМОЖНОСТИ И ПРОБЛЕМЫ

Убайдуллоева Сабрина Кодыровна

Преподаватель кафедры «Общественных и гуманитарных наук» СамГМУ

### ИНФОРМАЦИЯ О СТАТЬЕ

#### ИСТОРИЯ СТАТЬИ:

Received: 06.01.2026

Revised: 07.01.2026

Accepted: 08.01.2026

#### КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

искусственный интеллект, гостиничный бизнес, автоматизация, данные, интеграция

### АННОТАЦИЯ:

В настоящее время искусственный интеллект превратился в одно из наиболее перспективных направлений развития в деловой среде. Одной из отраслей, где его потенциал раскрывается особенно активно, является гостиничный бизнес. В данной статье рассматриваются возможности применения искусственного интеллекта (ИИ), его адаптивность, разнообразие форм использования, существующие ограничения, а также степень глубины его влияния на данные сферы деятельности.

Руководители компаний все чаще внедряют технологии искусственного интеллекта в рабочие процессы с целью упрощения и автоматизации обработки данных, повышения операционной эффективности и создания дополнительных предпосылок для будущих инноваций. Спектр применения ИИ чрезвычайно широк: от автоматизированной обработки больших массивов информации до удобных и интеллектуальных систем бронирования гостиничных номеров.

Кроме того, искусственный интеллект способствует более эффективному взаимодействию между людьми из разных стран, облегчая международную

коммуникацию. В статье анализируются результаты исследований, основанных на опросах и статистических данных, а также рассматриваются трудности и сложные вопросы, с которыми могут столкнуться компании при внедрении ИИ. Для ответственного и результативного использования искусственного интеллекта организациям необходимо преодолеть эти вызовы. В условиях стремительного развития ИИ-технологий, а также расширения возможностей персонализации и доступности, будущее интеграции искусственного интеллекта обещает быть динамичным и многообещающим.

## **Введение.**

Гостиничная индустрия в настоящее время переживает этап активных и глубоких преобразований. Современные туристы уже не ограничиваются потребностью просто остановиться в отеле с удобными номерами — для них важно получить целостный, персонализированный и запоминающийся опыт пребывания, который формирует яркие впечатления и эмоции. Для этого необходима особая концептуальная среда, что, в свою очередь, поднимает вопрос не только автоматизации гостиничных процессов, но и способности предугадывать даже нестандартные, сложные или нетипичные потребности клиентов.

Искусственный интеллект уже прочно вошел в повседневную жизнь. Его применение в сфере бронирования упрощает и адаптирует сервис под индивидуальные запросы пользователей, позволяет оперативно находить ответы на любые вопросы и подбирать наиболее оптимальные цены на различные услуги. Использование подобных технологий существенно способствует развитию бизнеса, делает более прозрачными и понятными сложные процессы, включая те, которые ранее относились к неочевидным задачам в области информационных технологий. В данной статье более подробно рассматривается, каким образом искусственный интеллект трансформирует гостиничный бизнес и какое значение эти изменения имеют для его дальнейшего развития.

### Методология. (Данные и литературный обзор)

Развитие современных технологий привело к активному внедрению передовых цифровых решений в индустрию гостеприимства, в частности таких инструментов, как искусственный интеллект (ИИ), а также сервисы и приложения, основанные на использовании робототехники. В последние годы все большее внимание уделяется вопросам внедрения данных технологий и их влияния как на операционные издержки гостиниц, так и на уровень и качество обслуживания клиентов. Учитывая значимость и перспективность подобных технологических новшеств, в данной статье анализируется тенденция, связанная с интеграцией искусственного интеллекта и роботизированных систем в сферу гостеприимства (Khan et al., 2017). Искусственный интеллект кардинально трансформирует традиционные бизнес-модели в гостиничном и туристическом секторах, открывая новые возможности для повышения эффективности деятельности, усиления персонализации услуг для потребителей и внедрения инновационных подходов к процессу обслуживания. Несмотря на значительное количество преимуществ, которые получают пользователи ИИ, необходимо также учитывать существование множества барьеров и проблем. Одной из наиболее актуальных остается проблема защиты и конфиденциальности данных. Кроме того, следует принимать во внимание, что внедрение, развитие и техническое сопровождение подобной инфраструктуры требуют существенных финансовых вложений, что может представлять серьезную сложность для многих компаний, особенно для малых предприятий, функционирующих в сфере туризма и гостиничного бизнеса (Yadav et al., 2024).

Данное исследование посвящено изучению влияния использования искусственного интеллекта на гостиничный бизнес. Анализ проводился на основе данных опроса, случайным образом собранных среди сотрудников нескольких отелей в Узбекистане в 2025 году.

В рамках исследования рассматривались ключевые переменные, включая:

- основные сложности и препятствия при внедрении ИИ;
- наиболее полезные функции использования искусственного интеллекта;
- уровень адаптации технологических систем;
- готовность сотрудников использовать ИИ;
- возможности получения обратной связи и взаимодействия с другими потенциальными сферами;

- а также другие значимые факторы.

Анализ этих переменных позволил выявить взаимосвязь между внедрением искусственного интеллекта и эффективностью работы отелей. Результаты показывают, что все рассмотренные факторы оказывают определенное влияние на успешное функционирование гостиничного бизнеса и процесс внедрения ИИ в ведущих отелях.

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	collab, num_room, train_AI_sys, feedback, adop_AI, rating, sup_AI_adop, position <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: observation

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,439 <sup>a</sup>	,193	-,115	9,296

a. Predictors: (Constant), collab, num\_room, train\_AI\_sys, feedback, adop\_AI, rating, sup\_AI\_adop, position

Сводка модели показывает значение коэффициента детерминации  $R^2=0,193$   $R^2=0,193$ , что означает, что используемые в модели предикторы объясняют 19,3% вариации в использовании искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе. В качестве переменных в модели учитывались: обратная связь от гостей, обучение системы ИИ, адаптация ИИ и возможности для сотрудничества.

Однако следует отметить, что оставшиеся 80,7% вариации пока не объяснены, что подчеркивает ограничения текущей модели. Значение  $R^2=0,193$   $R^2=0,193$  свидетельствует о том, что определенная часть вариации была учтена, однако для полного понимания факторов, влияющих на использование ИИ, возможно, потребуется включение дополнительных переменных. Это указывает на

необходимость дальнейших исследований для более детального выявления влияющих факторов и повышения точности предсказательной модели.

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	432,945	8	54,118	,626	,747 <sup>b</sup>
	Residual	1814,555	21	86,407		
	Total	2247,500	29			

a. Dependent Variable: observation

b. Predictors: (Constant), collab, num\_room, train\_AI\_sys, feedback, adop\_AI, rating, sup\_AI\_adop, position

Теоретическая концепция подчеркивает значимость использования искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе с учетом взаимодействия зависимой и независимых переменных. Модель описывает, как различные факторы влияют на внедрение и применение ИИ в работе отеля.

*Математическое представление модели выглядит следующим образом:*

$$Y = \beta + \alpha \text{collab} + \alpha_1 \text{num\_room} + \alpha_2 \text{train\_AI\_sys} + \alpha_3 \text{feedback} + \alpha_4 \text{adop\_AI} + \alpha_5 \text{rating} + \alpha_6 \text{sup\_AI\_adop} + \alpha_7 \text{position} + \epsilon$$

Где,

- **Y** - зависимая переменная, отражающая использование ИИ в гостиничном бизнесе;
- **$\beta$**  - константа (интерцепт) модели;
- **$\alpha_1, \alpha_2, \alpha_3, \dots, \alpha_7$**  --- коэффициенты, показывающие влияние соответствующих независимых переменных на зависимую переменную;
- **$\epsilon$**  - случайная ошибка, используемая для повышения надежности и точности регрессионной модели.

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	11,894	13,818		,861	,399
	rating	,070	2,128	,007	,033	,974
	num_room	4,494	2,985	,348	1,506	,147
	position	1,775	1,467	,319	1,210	,240
	adop_AI	,574	1,838	,065	,312	,758
	sup_AI_adop	-,214	1,527	-,032	-,140	,890
	train_AI_sys	-,977	2,216	-,092	-,441	,664
	feedback	-1,583	3,794	-,091	-,417	,681
	collab	-4,331	2,504	-,403	-1,730	,098

a. Dependent Variable: observation

Согласно приведенной таблице, единственной переменной, статистически значимой на уровне 1%, является сотрудничество с другими сферами (collab). Это означает принятие альтернативной гипотезы (НА) о положительной взаимосвязи. Данный результат указывает на то, что сотрудничество имеет высокий потенциал в будущем и может приносить значительную пользу для развития гостиничного бизнеса.

Что касается остальных факторов, они отражают важные аспекты внутренней бизнес-системы: функциональность, удобство, улучшение качества сервиса и другие элементы, влияющие на общую эффективность работы отеля.

### Основная часть

Современная гостиничная сфера претерпевает существенные изменения. Для туристов, стремящихся получить уникальный опыт путешествия, наличие просто комфорtnого номера уже не является определяющим фактором. Все большее значение приобретает возможность получить яркие, необычные и запоминающиеся впечатления, связанные с общим образом города и его достопримечательностями. Чтобы соответствовать ожиданиям гостей, гостиницам необходимо учитывать множество факторов: от персонализированного подхода к каждому клиенту до широкого внедрения автоматизированных сервисов. В настоящее время искусственный интеллект стал неотъемлемой частью повседневной жизни общества.

Благодаря использованию ИИ люди могут не только быстро получать развернутые ответы на любые интересующие их вопросы, но и без лишних усилий бронировать гостиничные номера, заранее узнавая стоимость проживания. Кроме того, применение искусственного интеллекта значительно упрощает управление бизнесом. В рамках данной статьи предпринимается попытка детально рассмотреть влияние ИИ на гостиничный бизнес, а также проанализировать неочевидные преимущества и недостатки его использования. Согласно недавнему исследованию, опубликованному журналом Accenture, развитие искусственного интеллекта способно к 2035 году увеличить темпы экономического роста вдвое. Аналогичное исследование компании PwC подтвердило выводы Accenture, подчеркнув, что ИИ оказывает масштабное воздействие на различные отрасли экономики.

Однако при рассмотрении данной темы, с другой стороны, становится очевидно, что чрезмерное и неконтролируемое применение искусственного интеллекта может привести к серьезным проблемам. Одной из наиболее заметных и обсуждаемых является сокращение рабочих мест вследствие замены человеческого труда автоматизированными системами. Так, по данным ОЭСР (Организации экономического сотрудничества и развития), в 21 стране автоматизация угрожает примерно 14% рабочих мест. Компания McKinsey также прогнозирует, что к 2030 году до 800 миллионов рабочих мест по всему миру могут быть утрачены в результате активного внедрения ИИ. При этом эксперты подчеркивают, что искусственный интеллект одновременно способен создавать новые формы занятости и профессий.

В рамках ежегодного опроса было проинтервьюировано около 400 гостей гостиниц. Основной темой исследования стало отношение клиентов к использованию искусственного интеллекта в отелях. Полученные результаты показали следующее:

- 70% респондентов отметили, что чат-боты удобны для решения простых вопросов, однако при возникновении более сложных проблем они предпочитают обращаться к живым сотрудникам;
- наибольшую популярность чат-боты получили благодаря возможности быстро узнать пароль от Wi-Fi, заказать звонок или ознакомиться с расписанием работы отеля;
- 58% опрошенных считают, что применение ИИ улучшает процессы бронирования и размещения гостей;

- 
- 65% путешественников ожидают, что технологии в отелях будут более современными, чем у них дома.

Таким образом, в гостиничном бизнесе крайне важно поддерживать баланс между автоматизированными сервисами и индивидуальным подходом со стороны персонала. Несмотря на то что большинство гостей положительно воспринимают использование ИИ в базовых функциях обслуживания, многие особенно ценят способность чат-ботов эффективно выполнять стандартные задачи, такие как предоставление информации о времени работы услуг или установка напоминаний и будильников. Владельцы гостиниц, которые смогут грамотно внедрить инструменты искусственного интеллекта и повысить эффективность своей деятельности, получат конкурентное преимущество, тогда как остальные рискуют столкнуться с трудностями в условиях быстро меняющегося рынка.

Искусственный интеллект представляет собой сравнительно новое направление в области компьютерных и информационных наук, охватывающее такие возможности, как быстрое и оптимальное решение задач, анализ больших объемов данных, самообучение, запоминание новых функций, распознавание голосовых запросов и извлечение информации из изображений. В сфере бизнеса ИИ способствует упорядочиванию и автоматизации процессов, обработке информации на разных языках, а также использует технологии машинного обучения.

В гостиничном бизнесе искусственный интеллект не только выполняет перечисленные функции, но и становится ключевым элементом цифровой трансформации отрасли. В ходе этого процесса многие традиционные методы управления и обслуживания постепенно уступают место высокотехнологичным решениям, которые позволяют выполнять операции быстрее, точнее и удобнее.

На сегодняшний день ИИ чаще всего используется для повышения эффективности работы: улучшения качества обслуживания клиентов, автоматизации рутинных операций, круглосуточного получения обратной связи и других задач. Уже сейчас многие отели внедрили искусственный интеллект в свои рабочие процессы, что позволяет упростить процедуру бронирования, оперативно отвечать на вопросы гостей, а также предоставлять рекомендации и советы.

В современных условиях становится особенно важно изучать и понимать преимущества применения искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе, поскольку технологические тренды постоянно развиваются и открывают новые

---

возможности для роста. Так, благодаря современным алгоритмам ИИ способен выполнять повторяющиеся операции, освобождая время сотрудников для решения более сложных и стратегически значимых задач. Немаловажную роль играет и персонализация данных: анализ отзывов гостей помогает быстрее выявлять недостатки в работе отеля и оперативно их устранять, одновременно применяя более эффективные маркетинговые стратегии.

Различные виды ботов и виртуальных помощников могут использоваться для сбора и анализа данных в режиме реального времени без значительных затрат ресурсов. Онлайн-мониторинг предпочтений гостей, оптимизация цен на товары и услуги, управление запасами, а также приблизительное прогнозирование потребительского спроса позволяют владельцам гостиниц отслеживать доходы и риски, сохранять конкурентоспособность и обеспечивать высокий уровень сервиса с перспективой его дальнейшего совершенствования.

Индустратия гостеприимства особенно чувствительна к качеству обслуживания и ожиданиям клиентов. Данная сфера требует оперативной реакции, персонализированного подхода и четкой организации всех процессов. Искусственный интеллект оказывается особенно эффективным в гостиничном бизнесе по ряду причин. Во-первых, в отрасли формируется большой объем данных, включая информацию о поведении гостей, бронированиях, отзывах, сезонных колебаниях спроса и ценовой политике конкурентов. Во-вторых, значительная часть операций носит повторяющийся характер, например обработка запросов клиентов, уборка номеров и управление тарифами. В-третьих, высокая конкуренция вынуждает отели постоянно повышать качество сервиса и оптимизировать издержки. В-четвертых, ожидания клиентов непрерывно растут, особенно в части цифрового удобства и гибкости предоставляемых услуг.

Современный потребитель, ориентированный на цифровые технологии, привык к таким платформам, как Netflix, Amazon и TikTok. Соответственно, от гостиниц он ожидает быстрого и простого бронирования через мобильные устройства, мгновенных ответов на любые вопросы, персонализированного обслуживания без шаблонных решений, а также бесконтактных процедур заселения и взаимодействия с персоналом. Внедрение искусственного интеллекта является наиболее эффективным способом удовлетворить эти требования без значительного увеличения численности персонала и, как следствие, роста затрат.

  
=====

---

## 1. Персонализация сервиса: от универсальности к ориентации на потребности клиента

Искусственный интеллект обладает значительным потенциалом в сфере обработки и анализа больших объемов данных в режиме реального времени. Данная способность позволяет формировать персонализированные сервисы, максимально адаптированные под индивидуальные предпочтения каждого гостя.

К примеру, если клиент ранее останавливался в отеле, выбирал номер с видом на море, посещал спа-центр и отдавал предпочтение вегетарианскому питанию, то при повторном бронировании система на основе ИИ автоматически предложит ему аналогичный номер, включит в пакет услуг посещение спа и сформирует обновленное меню без мясных блюд. Все эти действия осуществляются без непосредственного участия администратора.

К инструментам персонализации относятся чат-боты и голосовые помощники, функционирующие круглосуточно, поддерживающие общение на разных языках и учитывающие индивидуальный стиль коммуникации клиента. Рекомендательные системы используют поведенческий анализ, основанный на истории просмотров, бронирований и отзывах. «Умные» номера, оснащенные устройствами Интернета вещей (IoT), предоставляют возможность индивидуальной настройки освещения, температуры, музыкального сопровождения и телевизионных каналов.

Практика показывает, что индивидуализация обслуживания оказывает положительное влияние на уровень удовлетворенности клиентов, повышает вероятность повторных визитов и способствует снижению количества жалоб. Результаты исследований подтверждают, что потребители в большей степени отдают предпочтение брендам, демонстрирующим персонализированный и ориентированный на клиента подход.

## 2. Оптимизация внутренних операций и автоматизация процессов

Искусственный интеллект (ИИ) предоставляет широкие возможности для автоматизации множества рутинных задач, которые ранее выполнялись вручную. Это особенно актуально в условиях дефицита квалифицированных кадров, с которым в настоящее время сталкиваются гостиницы по всему миру.

С помощью ИИ становится возможной автоматизация планирования графиков работы персонала: система формирует смены с учетом уровня загрузки отеля, больничных, отпусков сотрудников и прогнозируемого спроса. Контроль процессов

---

уборки и технического обслуживания также может осуществляться в автоматическом режиме — интеллектуальная система отслеживает статус номеров, фиксирует неисправности оборудования и распределяет задачи между сотрудниками. Кроме того, ИИ контролирует складские остатки, прогнозирует потребности и автоматически формирует заказы для поставщиков.

Так, внедрение искусственного интеллекта с целью оптимизации процессов уборки в крупной гостиничной сети позволило сократить простой номеров между выездом и заездом гостей на 30%. Система автоматически получает информацию о выезде клиента и передает горничной маршрут и задания на планшет. В результате достигается экономия времени, снижение затрат на персонал, повышение качества обслуживания и рост общей операционной эффективности.

#### Умное ценообразование и максимизация доходов

Система управления доходами в гостиничном бизнесе претерпевает значительные изменения благодаря внедрению искусственного интеллекта. Традиционные методы ручного установления цен постепенно заменяются динамичными и адаптивными алгоритмами. Принцип динамического ценообразования заключается в следующем: система анализирует большой массив данных, включая сезонные колебания, погодные условия, уровень спроса, действия конкурентов, исторические показатели, локальные мероприятия и изменения валютных курсов. На основе этих данных цены корректируются в режиме реального времени в зависимости от текущего спроса и доступности номеров.

ИИ также способен формировать персонализированные предложения, определять наиболее подходящее время для проведения акций и рассчитывать оптимальный размер скидок. Например, отель, расположенный рядом с крупным выставочным центром, может существенно увеличить доход, оперативно реагируя на рост спроса, вызванный предстоящим мероприятием. Искусственный интеллект прогнозирует повышение спроса за 2–3 недели и автоматически корректирует тарифы, максимизируя прибыль без снижения уровня загрузки.

Кроме того, ИИ анализирует эффективность различных каналов продаж — онлайн-агентств, официального сайта отеля, корпоративных клиентов — и перераспределяет номерной фонд в пользу наиболее прибыльных сегментов. По данным Statista, внедрение механизмов динамического ценообразования на основе искусственного

интеллекта позволяет гостиницам увеличить показатель RevPAR (доход на доступный номер) в среднем на 10–15%.

Автоматизация коммуникаций также способствует повышению качества клиентского сервиса. Искусственный интеллект значительно ускоряет и упрощает взаимодействие между гостями и отелем, обеспечивая оперативные ответы на запросы и повышая общий уровень удовлетворенности клиентов.

### **Ключевые средства коммуникации**

Одним из основных каналов взаимодействия с гостями являются чат-боты, интегрированные на официальном сайте отеля. Они оперативно отвечают на запросы клиентов, предоставляют информацию о бронировании и предлагают дополнительные услуги. Чат-боты в мессенджерах Telegram и WhatsApp обеспечивают коммуникацию с гостями до заезда, во время проживания и после выезда, создавая непрерывный и удобный сервисный процесс.

Голосовые помощники, установленные непосредственно в номерах, позволяют посетителям заказывать еду, запрашивать поздний выезд или получать справочную информацию без необходимости связываться с персоналом. Например, гость может отправить сообщение в WhatsApp отеля с просьбой: «Пожалуйста, принесите в номер два полотенца и кофе», и запрос будет выполнен практически мгновенно, без телефонных звонков и длительного ожидания.

Подобный формат обслуживания становится все более привлекательным для клиентов, особенно для иностранных туристов, благодаря высокой скорости реакции, простоте взаимодействия и отсутствию языковых барьеров, что в целом повышает уровень комфорта и удовлетворенности гостей.

### **Гарантия безопасности**

Искусственный интеллект выступает ключевой технологией в обеспечении как защиты персональных данных клиентов, так и их физической безопасности. Одним из наиболее эффективных решений является система распознавания лиц при входе, благодаря которой доступ в жилые и служебные зоны получают исключительно авторизованные лица. Подобные системы способны выявлять аномальные ситуации и оперативно передавать сигналы службе безопасности.

ИИ также применяется для обнаружения подозрительных транзакций и несанкционированного доступа, что позволяет предотвращать мошеннические действия. Например, в отелях может использоваться автоматическая система

открытия дверей на основе распознавания лиц. В этом случае гости получают возможность входить в помещения без ключей или карт, при этом система фиксирует личность и время входа каждого посетителя, обеспечивая высокий уровень контроля и безопасности.

Для гостей вопросы безопасности имеют первостепенное значение, особенно для деловых путешественников и семей с детьми. Использование интеллектуальных систем безопасности повышает уровень доверия к отелю, создавая ощущение защищенности и комфорта на протяжении всего периода проживания.

### **Культурная и языковая адаптивность**

Искусственный интеллект эффективно устраняет языковые и культурные барьеры, позволяя гостиницам обслуживать гостей со всего мира даже без наличия большого штата сотрудников, владеющих различными иностранными языками. Благодаря возможностям ИИ отельные комплексы получают доступ к многоязычному и культурно адаптированному сервису.

К основным функциям искусственного интеллекта в данной области относятся перевод правил проживания, меню, инструкций и текстовых сообщений, распознавание и перевод голосовых команд, а также адаптация интерфейсов сайта и мобильного приложения с учетом языка и культурных особенностей пользователя.

Так, например, японский турист, прибывший в Париж, может получать обслуживание на родном языке: голосовой помощник в номере общается с ним по-японски, уведомления приходят на привычном языке, а меню ресторана в приложении отображается с точным и понятным переводом. Подобные решения особенно актуальны для крупных международных гостиничных сетей и отелей, расположенных в туристически привлекательных регионах.

Предоставление четкой, доступной и понятной информации способствует формированию доверия со стороны гостей и повышает общее качество клиентского опыта.

### **Робототехника и Интернет вещей**

В сочетании с робототехническими решениями и технологиями Интернета вещей (IoT) возможности искусственного интеллекта значительно расширяются и приобретают особую практическую ценность. Интеграция этих технологий позволяет вывести гостиничный сервис на принципиально новый уровень.

Работы, выполняющие функции курьеров, доставляют в номера еду, напитки и другие предметы. Процедуры регистрации и заселения автоматизируются с помощью специальных терминалов или мобильных приложений. Интеллектуальные системы управления климатом и освещением адаптируются под индивидуальные предпочтения гостя. Одновременно осуществляется постоянный мониторинг технического состояния оборудования — холодильников, кондиционеров, замков и других устройств.

К примеру, робот может доставить завтрак в номер, отправить уведомление через мобильное приложение и после завершения задачи автоматически завершить сеанс обслуживания. Особенno важным преимуществом таких решений является минимизация контакта гостей с персоналом, что имеет особое значение в условиях повышенных требований к эпидемиологической безопасности.

Подобные технологии не только создают яркое впечатление у клиентов, но и способствуют снижению эксплуатационных расходов, повышению точности выполнения задач и общей эффективности работы гостиничного предприятия.

#### **Прогнозирование поведения клиентов и анализ данных**

Искусственный интеллект позволяет гостиницам предугадывать потребности гостей и прогнозировать их поведение еще до того, как они сами делают запросы. Данные возможности открывают новые горизонты для повышения эффективности обслуживания и планирования маркетинговых стратегий.

К ключевым функциям ИИ в этой области относятся:

- прогнозирование отмены бронирований;
- оценка вероятности повторного визита гостя;
- сегментация аудитории в зависимости от поведения и предпочтений;
- анализ активности пользователей на сайте и в мобильном приложении.

Например, если система обнаруживает, что клиент часто отменяет бронирования, для него могут быть применены особые условия: возврат части денег при заезде или ограниченный по времени размер скидки. Такой подход повышает лояльность клиентов, снижает финансовые потери и способствует оптимизации маркетинговых кампаний, обеспечивая более точное и персонализированное взаимодействие с гостями.

### **Заключение**

Использование искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе представляет собой перспективный способ повышения эффективности компаний. ИИ помогает автоматизировать множество рутинных операций и упрощает выполнение повторяющихся задач. Кроме того, интеграция ИИ позволяет синхронизировать большие объемы информации, повышая прозрачность и скорость обработки данных.

Однако, как было отмечено ранее, ИИ является вспомогательным инструментом, а не универсальным решением всех проблем. Это средство, которое объединяет множество функций в одном механизме, и при правильном применении способно существенно облегчить работу. Вместе с тем, искусственный интеллект не может полностью заменить человеческий ресурс, учитывать все нюансы, включая эмоции и индивидуальные особенности гостей. Эффективность применения ИИ достигается только при сбалансированном сочетании технологий и человеческого фактора.

### **Литература**

1. Brynjolfsson, E., McAfee, A. (2017). "The Business of Artificial Intelligence." // Harvard Business Review.
2. Davenport, T. H., Ronanki, R. (2018). "Artificial Intelligence for the Real World." // Harvard Business Review.
3. Manyika, J., Chui, M., Brown, B., Bughin, J., Dobbs, R., Roxburgh, C., Byers, A. H. (2016). "Where machines could replace humans—and where they can't (yet)." // McKinsey Quarterly.
4. Floridi, L., Cowls, J. (2019). "A Unified Framework of Five rinciples for AI in Society."// Harvard Data Science Review.
5. Chopra, S., Meindl, P. (2020). "Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation."// Pearson.
6. Calo, R., Froomkin, A. M., Kerr, I. (2017). "Robotics and Artificial Intelligence." // Cambridge Handbook of Consumer Privacy.
7. Bughin, J., Hazan, E., Ramaswamy, S., Chui, M., Allas, T., Dahlström, P., Trench, M. (2017). "Artificial Intelligence: The Next Digital Frontier?" // McKinsey Global Institute.
8. Chui, M., Löffler, M., Roberts, R. (2016). "The Internet of Things." // McKinsey Quarterly.

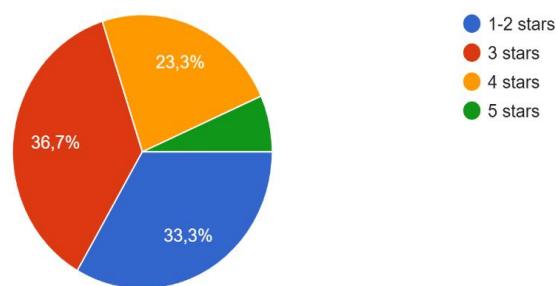
9. Nam, K., Dutt, C. S., Chathoth, P., Daghfous, A., Khan, M. S. (2021). The adoption of artificial intelligence and robotics in the hotel industry: prospects and challenges. // Electronic Markets, 31, 553-574.

10. Yadav, N., Shukla, A., Khunasathitchai, K., Kaur, R. (2024). AI Adaptions: Challenges and Strategies for the Hotel and Tourism Industry. In Hotel and Travel Management in the AI Era (pp. 19-38). // IGI Global.

### Приложения

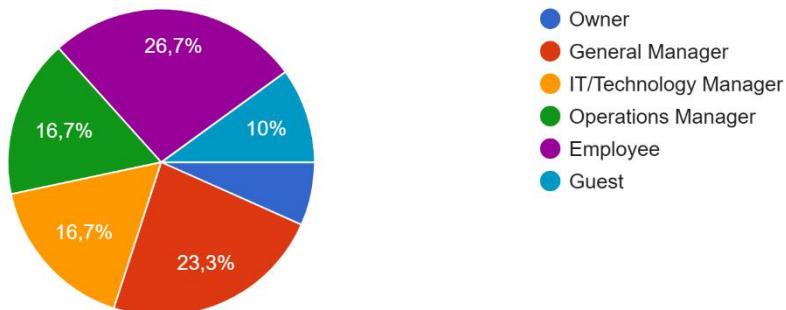
#### 1. Hotel rating

30 ответов



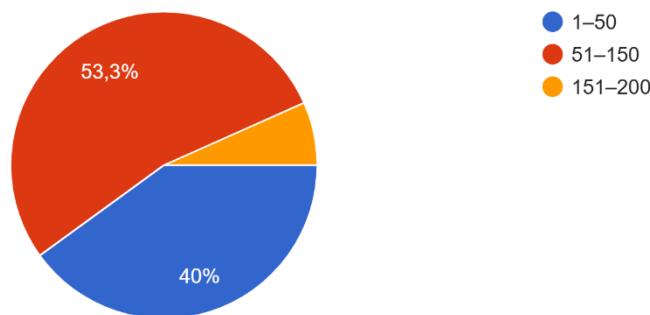
#### 2. Your Position

30 ответов



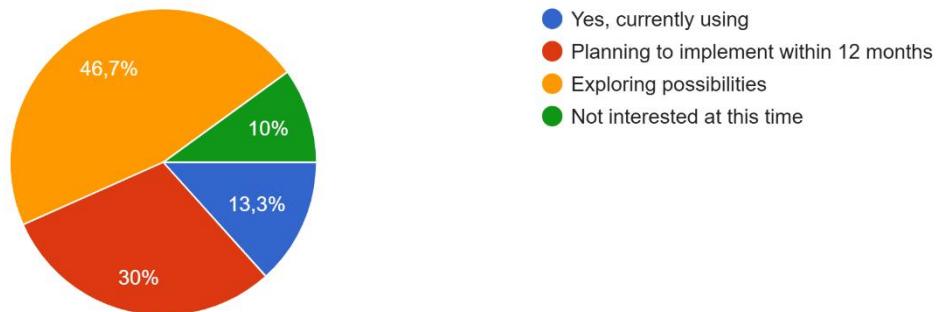
3. Number of Rooms

30 ответов



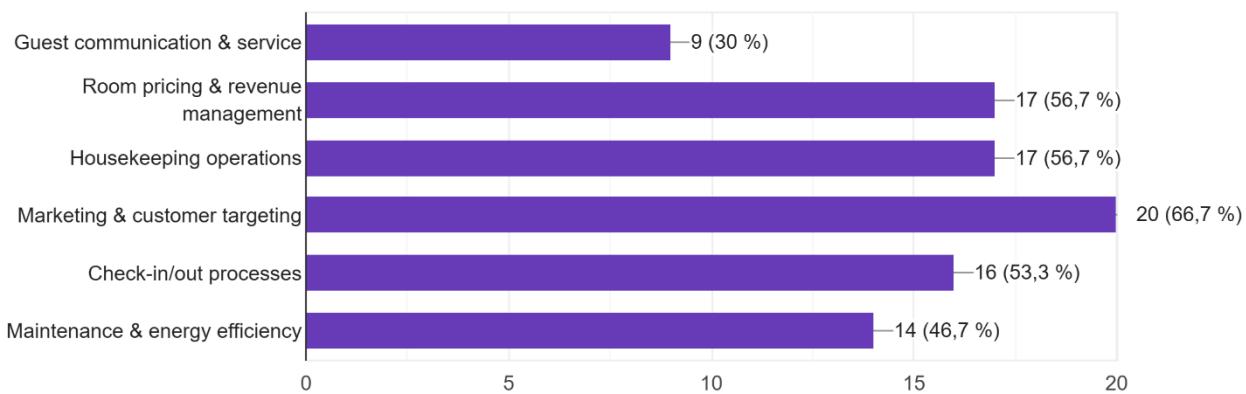
4. Has this hotel adopted any AI technologies?

30 ответов



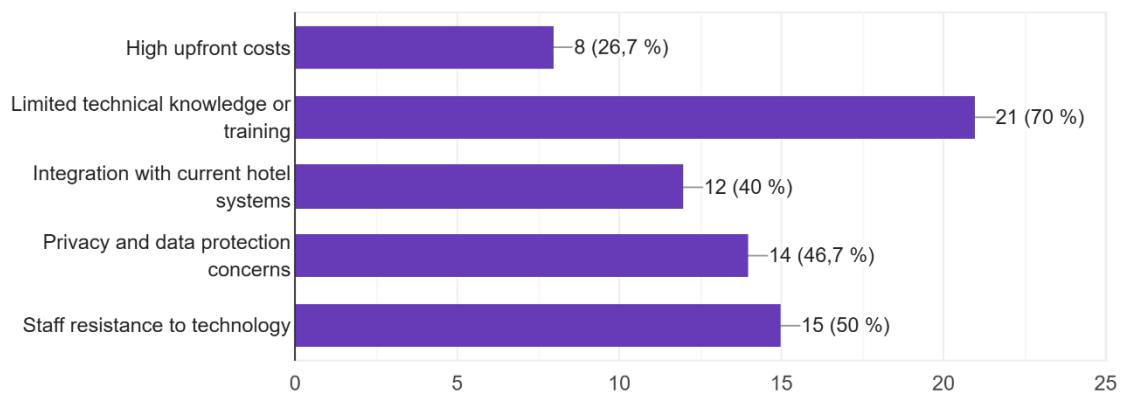
5. Which hotel functions do you believe AI can impact the most?

30 ответов



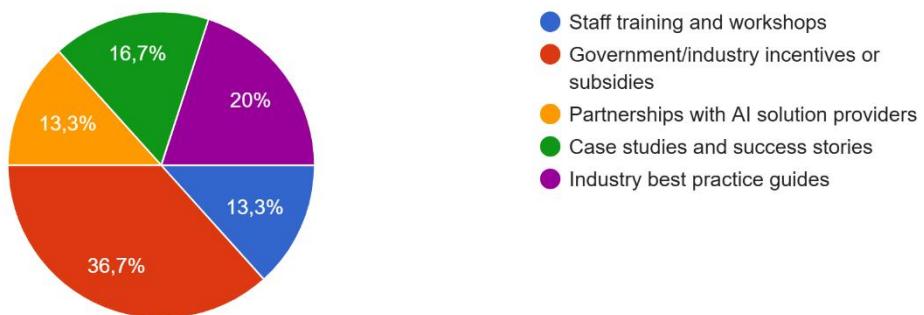
6. What are the biggest challenges you can face in adopting AI?

30 ответов



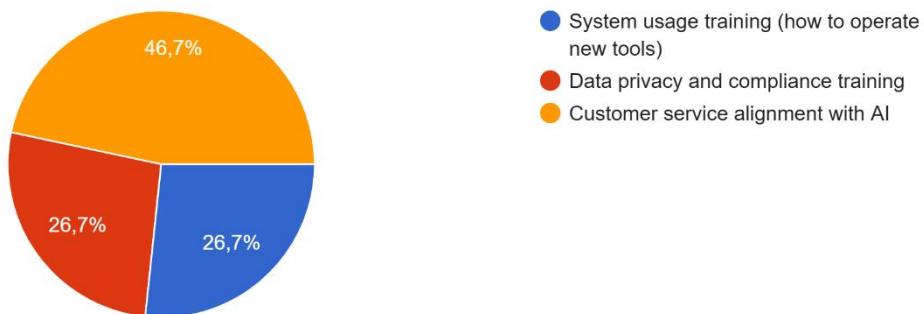
7. What kind of support or resources would help the hotel with AI adoption?

30 ответов



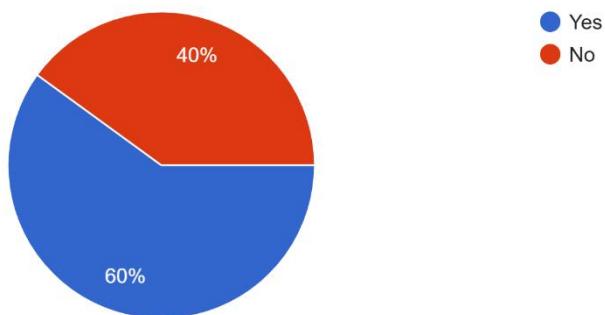
8. What types of training (if any) should be provided to staff regarding AI systems?

30 ответов



9. Should guests be provided feedback regarding AI-powered features?

30 ответов



10. Would it be open to collaborating with universities, startups, or AI providers to pilot new solutions?

30 ответов

