

Вплив штучного інтелекту на процеси обслуговування гостей у готелях

У сучасному готельному бізнесі роль технологій стає дедалі значущішою. Застосування штучного інтелекту не лише відкриває новий рівень обслуговування гостей. Насправді, на сьогоднішній день, вже майже неможливо уявити функціонування цього бізнесу без залучення новітніх технологій нового рівня.

Перш за все варто зазначити, що штучний інтелект у готельному контексті - це багатофункціональне застосування алгоритмів машинного навчання, чат-ботів, систем рекомендацій, голосових помічників, які допомагають готелю краще зрозуміти потреби гостей, оперативно реагувати на запити та оптимізувати внутрішні процеси. Наприклад, за даними огляду, такий підхід дозволяє підвищити персоналізацію сервісу, покращити задоволеність гостей та оптимізувати витрати.

Люди заощаджують дорогоцінний час, делегуючи повноваження на обробку та вирішення типових запитів: чат-боти чи голосові помічники можуть відповідати на запити гостей до, під час чи після проживання - наприклад, давати інформацію про Wi-Fi, замовлення в номер, запас рушників тощо.

Штучний інтелект здатен не тільки звільнити працівників для більш складного обслуговування та підвищити оперативність реакції. Набагато цікавішим та важливішим аспектом є можливість персоналізації обслуговування: системи вже мають потенціал аналізувати дані про гостя (попередні перебування, переваги, поведінка) можуть запропонувати індивідуальні послуги - наприклад, рекомендоване меню, налаштування номера, спеціальні пропозиції. Дослідження показали, що персоналізація через штучний інтелект значно підвищує задоволеність гостей [1]. У даному контексті треба розуміти, що «задоволення гостя є комплексом вражень, який об'єднує функціональну, екологічну й естетичну складові і, окрім гарантування безпеки, може бути охарактеризований такими критеріями, як швидкість обслуговування, простота використання, можливості вибору, вартість, цінність, попередній досвід» [2].

Проте, коли ми говоримо про започаткування функціонування ші, не можна не згадати про існуючі потенційні виклики, зокрема в аспекті вже згаданого питання довіри гостей до автоматизованих систем. Найгострішим у цьому контексті може постати не стільки ставлення до ші як до так званих «бездушних машин з відсутньою емпатією», а як реальна загроза поширення конфіденційної, особистої інформації та приватних даних клієнта. Щоб цього уникнути, власники готельно-ресторанного бізнесу повинні дотримуватися суворої політики конфіденційності, мати змогу організувати якісний юридичний супровід не лише на етапі започаткування функціонування ші-системи в готелі, а й реально діяти впродовж функціонування новітньої системи в рамках даного бізнесу. Високі стандарти до цього аспекту сприятимуть розвитку довіри потенційних клієнтів. Довіра – запорука успіху.

З огляду на наведене можна зробити висновок, що вплив штучного інтелекту на процеси обслуговування гостей у готелях є значущим і багатоаспектним. Він відкриває можливості для підвищення якості сервісу, індивідуалізації, оптимізації операцій та конкурентоспроможності готелю. водночас успішна імплементація вимагає стратегічного планування, врахування людського фактора, етичних і правових аспектів, та поступового підходу до змін. Майбутнє готельного обслуговування, вочевидь, лежить у гармонійному поєднанні технологій і людської взаємодії — коли штучний інтелект виступає не як заміна, а як потужний інструмент для поліпшення гостьового досвіду.

В умовах розвитку новітніх технологій, що вимірюється, без перебільшення, у геометричній прогресії, «компанії, що зможуть подолати названі виклики і почнуть впроваджувати інструменти ШІ в різних сферах діяльності, здійснять інвестицію в забезпечення конкурентоспроможності свого бізнесу у довгостроковій перспективі, адже технології продовжують розвиватись, відкриваючи все нові і нові рівні персоналізації» [3].

Список використаних джерел:

1. Radojevic, T., Stanisic, N., & Stanic, N. (2024). Personalized guest experience and artificial intelligence in the hospitality industry. Information, 15(11), 700. MDPI. URL: <https://doi.org/10.3390/info15110700>
2. Редько В.Є., Сливенко В. А. Переваги використання технологій штучного інтелекту в гостьовому циклі обслуговування в готелі. Туризм та готельно-ресторанна справа. 2024. № 15. URL: <https://www.reicst.com.ua/pmt/article/view/2024-15-12-01/2024-15-12-01>.
3. Шейко Ю.О. Штучний інтелект як інструмент персоналізації послуг індустрії гостинності. Готельно-ресторанна справа. 2024. № 64. URL: <https://economyandsociety.in.ua>.