

## **ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ В ЕПОХУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ**

**Середа Н.М.**

*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри готельного-ресторанного бізнесу  
Херсонського державного аграрно-економічного університету  
м. Херсон, Україна*

Сучасні процеси глобалізації, епохи цифровізації та інтеграції світової економіки суттєво впливають на інтенсивність розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Сфера розвитку туристичних потоків та географічних локацій обумовлюють необхідність нарощування інфраструктури та покращення якості обслуговування клієнтів туристичних послуг.

Велика кількість пропозицій на туристичному ринку спокушає обрати для бізнесу найновіші технології, щоб вижити у жорсткій конкурентній боротьбі. Бізнес -орієнтованим напрямком є використання штучного інтелекту, який має забезпечити компанії успіх.

Штучний інтелект – це не логічне рішення, здатне вирішити всі проблеми, а скоріше інструмент, який можна використовувати для поліпшення процесу прийняття рішень людиною та покращення результатів у певних сферах і галузях [2].

Штучний інтелект в туризмі дозволяє краще зрозуміти тенденції ринку, туристичні пропозиції, поведінку мандрівників, аналіз даних, що дозволять підвищити якість обслуговування та забезпечити більш точне прогнозування попиту на послуги і дозволить створити спеціальні продукти для туристів і відвідувачів. В наш час штучний інтелект приносить величезну користь, а також має вагомий потенціал у розвитку і розширенні діапазону сфери туризму. Це комунікації, обслуговування та бронювання, розміщення та представлення послуг сфери закладів ресторанного господарства [4].

Галузь змінюється під дією глобальних трендів: персоналізації, автоматизації, використання великих даних та штучного інтелекту, а також інструментів AR/VR, розширеного користувацького досвіду [3]. Прикладом може бути Chat GPT, який є комбінацією великої статистичної моделі мови та штучного інтелекту. Заявлено, що він самовдосконалюється за допомогою методів керованого навчання. Нейромережа може підтримувати усвідомлений діалог. Вона відповідає

на запитання, дає поради, пояснює складні терміни, запам'ятовує інформацію, яку йому надав користувач, і на основі цього буде подальший діалог.

При використанні штучного інтелекту в індустрії гостинності передбачено збір інформації, який дозволить зменшити витрати при формуванні персоналізованих пропозицій та рекомендацій для клієнтів, щоб задовольнити їхні побажання.

В системі управління маркетинговою діяльністю туристичних підприємств використання штучного інтелекту дозволить зменшити час на формування реклами із залученням споживачів і представлення її. Це все може здійснювати робот. Про це засвідчує діджитал реклама. А ось саме управління компанією, визначення пріоритетних форм керування та контроль за їх виконання має здійснювати людина, менеджер, управлінець.

Потенційне майбутнє штучного інтелекту водночас є вражаючим і досить проблематичним, з численними можливостями та потенційними досягненнями, а також з ризиками та проблемами. Досягнення в галузі штучного інтелекту: немає сумнівів у тому, що технологія штучного інтелекту продовжуватиме вдосконалюватися завдяки вищій обчислювальній потужності, покращеним алгоритмам та більшій кількості даних, доступних для машинного навчання [1].

Незважаючи на такий перелік переваг штучного інтелекту, він налічує ряд недоліків. Загальними загрозами прогресу штучного інтелекту для людини є:

- часткова, а згодом і повна заміна людини у процесах виробництва, що спричинить масове безробіття;
- розвиток соціальних, релігійних та моральних проблем, що несе за собою конфлікт між природною та штучною формами мислення;
- штучний інтелект має здатність до самовідтворення та може втратити можливість контролю з боку людини.

Застосування штучного інтелекту економить фінанси і час, виключає ризик зниження активності персоналу (що відбувається в разі виникнення раптової поломки, уникнути якої і допомагає машина).

Тому, впровадження штучного інтелекту в ресторанний бізнес – реальний метод поліпшення його прибутковості, підвищення темпів розвитку підприємницької справи і сприяє розвитку діяльності. Головне, щоб штучний інтелект повністю не замінив людину, а тільки допомагав виконувати складні функції.

### **Список використаних джерел:**

1. Богом'я В.І., Гудзь А.С. Штучний інтелект: сучасний стан і перспективи застосування. *Сучасні інформаційні технології у сфері безпеки та оборони*. 2023. № 1 (46). С. 13–17.
2. Мороз О. Штучний інтелект. *Філософський енциклопедичний словник*. Київ : Інститут філософії імені Г. Сковороди НАН України, 2002. С. 727–742.
3. Онлайн телеком-видання України «Hi-Tech.ua». URL: <https://hi-tech.ua/>
4. Тищенко С.В. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник. Серія : Економіка*. 2021. Випуск 7. С. 131–138.