

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ОСНОВА МІЖНАРОДНОГО РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Щурова Емілія Іванівна

студентка,

Державний торговельно-економічний університет

Науковий керівник: Лежетьокова Вікторія Геннадіївна

кандидат економічних наук, доцент,

Державний торговельно-економічний університет

У наш час суспільство значно прогресує, покращуючи та вдосконалюючи новітні технології, які проникають у кожную сферу людського життя та без яких буде неможливе функціонування світової економіки вже через кілька років. Штучний інтелект – це провідна інновація, яка на даному етапі вже охопила більшість ринків, не залишаючи без уваги ринок туристичних послуг. Його інтеграція призвела до трансформаційних змін у тому, як працюють туристичні підприємства, пропонуючи численні переваги для всіх зацікавлених сторін — споживачів, роздрібних торговців та посередників. Від покращення клієнтського досвіду до оптимізації операцій та стимулювання зростання доходів, ШІ став тим, хто пропонує нову стратегію розвитку туристичної індустрії. Туристичні агенції, засоби розміщення, транспортні послуги, а також служби підтримки клієнтів мають на меті проводити глибокі експерименти з ChatGPT та іншими формами генеративного штучного інтелекту для того, щоб зробити подорожі простішими та цікавішими.

Завдяки штучному інтелекту мандрівникам більше не потрібно відвідувати туристичні агентства для того, щоб забронювати необхідні рейси або ж шукати житло. Помічники зі штучним інтелектом та інтелектуальні чат-боти тепер зайняли місце туристичних агентів, що дозволяють майбутнім відвідувачам бронювати рейси та проживання, а також орендувати транспортні засоби онлайн [1].

Наприклад, туристичні агенції потребують новітніх технологій, щоб надавати першокласний сервіс, зокрема це можуть бути платформи на основі штучного інтелекту, які автоматизують повторювані завдання і надають засновану на даних інформацію для поліпшення процесу прийняття рішень. Такі платформи використовують системи рекомендацій, засновані на алгоритмах машинного навчання, щоб пропонувати індивідуальні маршрути подорожей, розміщення та активності на основі особистих уподобань, минулої поведінки та демографічної інформації. Можливості обробки природної мови

дозволяють агентам швидко отримувати доступ до потрібної інформації та відповідати на запити клієнтів.

Поєднуючи людський досвід з ефективністю штучного інтелекту, туристичні агенти можуть надавати чудовий сервіс і водночас залишатися конкурентоспроможними. Наприклад, такі платформи, як Expedia та Kayak, використовують штучний інтелект, щоб пропонувати напрямки, житло та заходи на основі даних та інтересів користувачів про подорожі [2].

Одне з найважливіших застосувань ШІ в готельній індустрії – це обслуговування клієнтів, де чат-боти на основі ШІ використовуються для управління запитами та бронюванням. Така автоматизація значно покращує якість обслуговування, а також дозволяє персоналу готелю зосередитися на складніших питаннях, одночасно надаючи гостям більш швидкі та точні відповіді.

Ще однією перевагою штучного інтелекту є оптимізоване управління доходами, основане на аналітиці попередніх даних та ринкових тенденціях, для вдосконалення цінових стратегій. Тобто, готелі можуть максимізувати свій потенціал доходу, динамічно коригуючи ціни залежно від попиту та рівня заповнюваності [4]. Зазначається, що засоби розміщення, які використовують динамічне ціноутворення на основі штучного інтелекту, стали свідками збільшення доходу на 20% та покращення управління прибутковістю [3].

Персоналізація – важливий аспект застосування технології, коли ШІ дозволяє готелям використовувати дані гостей, щоб персоналізувати досвід і заохочувати більшу задоволеність і лояльність. В свою чергу, автоматизація бек-офісних завдань, таких як виставлення рахунків і платежі, дозволяє значно підвищити операційну ефективність, зменшити адміністративний тягар і звести до мінімуму помилки. ШІ також сприяє ініціативам зі сталого розвитку, керуючи енергоспоживанням і забезпечуючи ефективне використання ресурсів пропорційно до рівня заповнюваності. Важливо також те, що ШІ-інструменти аналізують відгуки гостей з різних платформ і визначають тенденції та сфери для вдосконалення, що дає змогу готелям адаптувати свої послуги до вподобань клієнтів [4].

Транспортні перевезення теж не відстають від сучасності й все більше впроваджують штучний інтелект у свою сферу. Поряд з прогнозною аналітикою та іншими технологіями, ШІ в будь-якому транспорті може знаходити прогалини в безпеці та запобігати більшій кількості інцидентів на дорозі, в повітрі та в інших місцях. Завдяки такій розробці можна значно покращити ефективність технічного обслуговування. В автономних транспортних засобах ШІ використовується для виявлення та реагування на небезпеки швидше, ніж водій, а також технологія успішно

керує трафіком в режимі реального часу та значно зменшує ризик застрягти у заторі на дорозі [5].

Щодо авіаційного транспорту, то важливо зазначити, що ШІ зараз широко інтегрований у різні аспекти рішень авіаційної галузі – від планування польотів, управління екіпажем та технічного сервісу до обслуговування клієнтів. Таке дедалі ширше впровадження чітко відображається на зростанні ринку. Глобальний обсяг ринку штучного інтелекту в авіації, який оцінювався в 728,05 млн доларів США у 2022 році, і за оцінками, досягне 23 млрд доларів США вже до 2031 року.

Не менш важливим аспектом є те, що алгоритми ШІ покращують управління доходами та збільшують прибутки авіакомпаній, аналізуючи дані для прогнозування попиту та оптимізації цін на квитки. Крім того, ШІ відіграє важливу роль у підвищенні безпеки польотів завдяки технічному обслуговуванню, що робить прогнози, яке мінімізує неочікувані затримки рейсів через проблеми з технічним обслуговуванням.

Так, аналіз відгуків клієнтів на основі ШІ допомагає авіакомпаніям покращувати свої послуги, визначаючи емоційні тенденції пасажирів. Щобільше, автоматизація обміну повідомленнями за допомогою тих самих чат-ботів зі штучним інтелектом дозволяє пасажирам отримувати своєчасні оновлення інформації про рейси та значно спрощує взаємодію з клієнтами. Також технологія допомагає оптимізувати ефективність використання палива, знижуючи експлуатаційні витрати і вплив на навколишнє середовище. Такі розробки покращують загальний досвід подорожей і демонструють вплив ШІ на авіаційний сектор [6].

Дивлячись тільки вперед, можна сказати, що майбутнє штучного інтелекту в подорожах здебільшого зосереджено на ефективних і високо персоналізованих рішеннях, адаптованих до потреб індивідуальних мандрівників. Це бачення означає наступний етап туристичної індустрії та підкреслює глибокий вплив штучного інтелекту на те, щоб зробити подорожі більш зручними, персоналізованими та незабутніми для всіх [7].

Проаналізувавши всі вищезазначені напрямки розвитку штучного інтелекту в туристичній індустрії, важливо підкреслити, що інноваційні технології – це рушійна сила у модерному світі, яка вже через кілька років буде невід’ємною частиною глобальної економіки, зокрема туристичного ринку. Туристичні компанії мають на меті збільшення прибутку та залучення споживачів, а нововведення і є ключем до збільшення доходів та підвищення зацікавленості клієнтів через свою зручність та безпечність. Тобто, впевнено можна зазначити, що наразі туристична індустрія прогресує саме завдяки ефективному впровадженню штучного інтелекту у кожен свою підгалузь, таким чином спрощуючи роботу та покращуючи якість обслуговування клієнтів.

Список використаних джерел:

1. 6 Examples of How AI is Used in the Travel Industry. *Mize*. URL: <https://mize.tech/blog/6-examples-of-how-ai-is-used-in-the-travel-industry/>
2. Benefits and Examples of Artificial Intelligence in Tourism. *Integrio Systems*. URL: <https://integrio.net/blog/benefits-of-ai-in-tourism>
3. Vasoya S. AI in Travel and Tourism in 2024 – Navigating the Future of Exploration. *Medium*. URL: <https://medium.com/@shivangivasoya/ai-in-travel-and-tourism-in-2024-navigating-the-future-of-exploration-25ede9fbb31a>
4. Hospitality AI. AI in Hotels. Hotel Artificial Intelligence. *Hotel Payments and Revenue Management Platform*. URL: <https://roh.co/blog/ai-in-hotels-hospitality-ai>
5. Rudkovska O. AI in Transportation: Common Use Cases Shaping the Industry. *Euristiq*. URL: <https://euristiq.com/ai-in-transportation/>
6. AI Revolution in Aviation: Shaping the Future of Air Travel. Symphony Solutions. URL: <https://symphony-solutions.com/insights/ai-in-aviation>
7. How is AI reshaping the global travel experience? *World Economic Forum*. URL: <https://www.weforum.org/agenda/2023/12/how-is-ai-reshaping-the-travel-tourism/>