

## ВОЗМОЖНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ГОСТИНИЧНУЮ ИНДУСТРИЮ

*Н.Г. Прудникова, Н.Н. Праздникова, А.А. Дудник*  
Алтайский государственный университет Барнаул, Россия

### *Аннотация*

В данной статье рассматриваются вопросы, связанные с исследованием внедрение технологии искусственного интеллекта в гостиничную отрасль. На сегодняшний день искусственный интеллект находит широкое применение в сфере брони и управления ресурсами в отеле, так как может анализировать большой объем данных. Интеграция искусственного интеллекта в гостиничную отрасль повышает конкурентоспособность отелей. В гостиницах внедрение позволит улучшить сервис через чат-боты и автоматизацию управления климатическими системами, оптимизировать внутренние процессы путем прогнозирования нагрузок и автоматизации уборки, предложить клиентам персонализированные услуги и предложения, привлечь новую аудиторию с помощью таргетированной рекламы и инновационного брендинга. Основные риски включают обеспечение конфиденциальности данных, кибербезопасности и необходимость обучения персонала новым технологиям. В статье также анализируется проблематика выявления рисков и препятствий, которые связаны с внедрением ИИ, оценке экономической выгоды от использования данной технологии.

**Ключевые слова:** гостиничная отрасль, искусственный интеллект, автоматизация гостиниц, технологии в гостиничном бизнесе.

## THE POSSIBILITIES OF INTRODUCING ARTIFICIAL INTELLIGENCE INTO THE HOTEL INDUSTRY

*N.G. Prudnikova, N.N. Prazdnikova, A.A. Dudnik*  
Altai State University Barnaul, Russia

### *Abstract*

This article discusses issues related to the research of the introduction of artificial intelligence technology in the hotel industry. Today, artificial intelligence is widely used in the field of hotel reservations and resource management, as it can analyze a large amount of data. The integration of artificial intelligence into the hotel industry increases the competitiveness of hotels. In hotels, the implementation will improve the service through chatbots and automation of climate control systems, optimize internal processes by predicting loads and automating cleaning, offer personalized services and offers to customers, attract a new audience through targeted advertising and innovative branding. The main risks include ensuring data privacy, cybersecurity, and the need to train staff in new technologies. The article also analyzes the problems of identifying risks and obstacles associated with the introduction of AI, assessing the economic benefits of using this technology.

**Keywords:** the hotel industry, artificial intelligence, hotel automation, technologies in the hotel business.

### **Введение**

В последние годы искусственный интеллект (ИИ) стал неотъемлемой частью различных отраслей экономики, и гостиничный бизнес не является исключением. Актуальность темы обусловлена недостаточным использованием технологий ИИ в гостиничном бизнесе России. Несмотря на значительный потенциал, многие гостиничные компании не спешат внедрять инновационные решения, что может привести к упущенными возможностям в условиях растущей конкуренции. Проблематика исследования заключается в выявлении препятствий и рисков, связанных с внедрением ИИ, а также в оценке реальных экономических выгод, которые могут быть получены от его использования.

Актуальность данной темы, обусловлена тем, что в гостиничном бизнесе России использование технологий ИИ является недостаточным. Несмотря на высокий потенциал, многие гостиницы не спешат внедрять искусственный интеллект, что является большим упущением, так как растущая конкуренция не стоит на месте. Проблематика исследования заключается в выявлении рисков и препятствий, которые связаны с внедрением ИИ, оценке экономической выгоды от использования данной технологии.

### **Материалы и методы исследования**

Степень изученности проблемы можно выявить по вкладу в развитие теории и практики внедрения технологии искусственного интеллекта в гостиничную отрасль был рассмотрен такими специалистами, как Дедок В.М., Пьяных П.В. [Дедок В.М., 2020], Хан А. Д., Петренко А. С. [Хан А. Д., 2021], А. О. Будькова Будькова А.О., 2025], Полищук О.А., Казарян Ш.Г., Копылова Д.А. [Полищук О.А., 2023] и другими. Методологической основой работы послужили научные исследования, которые приводятся в работах В.В. Филатов, Н. Ю. Логунова, Е. В. Ломакина, М. В. Сартаков [Филатов В.В., 2021], Смирнова М.А. [Смирнова М.А., 2024] и других. В исследовании были использованы следующие методы: сравнительно-описательный метод, анализ и синтез информации, исторический, классификации данных, обобщение полученных результатов.

### **Результаты исследования и их обсуждение**

ИИ находит широкое применение в сфере брони и управления ресурсами в отеле, так как может анализировать большой объем данных [Kadagidze, L., Igrelidze, E. A., 2023]. Ключевые примеры, где искусственный интеллект особенно эффективно для точного прогнозирования и более эффективного планирования:

1. Прогнозирование спроса - ИИ может предсказать спрос на различные виды услуг (например, на номера отеля, авиабилеты), для этого он проанализирует сезон, исторические данные о бронировании, экономические факторы. Это позволит отелям заранее оптимизировать цены и ресурсы. Пример: система ИИ определяет, что в предстоящий месяц ожидается высокий спрос на отели класса люкс, что помогает отельерам подготовиться (увеличить количество номеров в той или иной категории и скорректировать цены).

2. Оптимизация ценообразования - используя алгоритмы машинного обучения, ИИ автоматически регулирует цены на услуги в зависимости от текущего спроса, конкуренции и других факторов. Данный подход позволяет привлечь большее количество клиентов и повысить прибыль. Пример: онлайн-сервис аренды автомобилей, снижает стоимость на прокат в периоды низкого спроса и повышает её в пиковые сезоны.

3. Персонализация предложений - план рекомендаций поможет предложить гостю более подходящий вариант для бронирования, исходя из его предпочтений, историй покупок и поведения. Данная персонализация позволяет увеличить вероятность повторных заказов и повышает удовлетворенность пользователей.

4. Интеграция процессов – искусственный интеллект значительно сокращает рутинные процессы, что позволяет повысить качество обслуживания.

5. Минимизация рисков – анализ рисков позволит заранее выявить предстоящие проблемы, что поможет предпринять меры и сделать все возможное, чтобы последствия были минимальны.

Таким образом, применение ИИ в процессе бронирования обеспечивает точное прогнозирование и эффективное управление ресурсами, способствуя повышению качества сервиса и увеличению прибыли компаний.

Предлагаются идеи по внедрению ИИ:

1) Консьерж с искусственным интеллектом. Интеллектуальный виртуальный помощник — он готов принимать посетителей, оформлять заявки на сервисные услуги и консультировать клиентов круглые сутки, без перерывов и праздников. Общение с таким ассистентом удобно осуществлять через мобильное устройство. Если ваша цель — обеспечить гостям постоянное ощущение комфорта и одновременно разгрузить персонал ресепшена, предоставив ему больше возможностей лично взаимодействовать с посетителями, рассмотрите внедрение технологии чат-бота в вашем отеле.

2) Переключитесь на гипердинамическое ценообразование. Автоматическое гипердинамичное формирование стоимости даёт возможность бронирующим сервисам оперативно собирать и обрабатывать сведения о пользователях из соц. сетей и статей веб-ресурсов, адаптируя цены таким образом, чтобы увеличить прибыль. К примеру, когда рядом проходит крупная конференция, повышающая загрузку отелей, система на основе ИИ сразу поднимает тарифы вслед за ростом востребованности.

3) Прогнозировать использование коммунальных услуг. Используйте инструменты контроля электроэнергии, воды и мусора. Это помогает управлять деньгами и беречь природу. Например, отель Hilton применяет такие технологии уже около десяти лет. Они уменьшили вредные выбросы, будто убрали с дорог почти 400 тысяч машин. При этом отельеры сэкономили больше одного миллиарда долларов на счетах за свет и воду. Такие меры позволяют одновременно сохранять природу и деньги. Другими словами, компании получают выгоду сейчас и заботятся о будущем надолго вперед.

4) Сделать отзывы действенными. Узнайте больше о предпочтениях ваших клиентов через оставляемые ими отзывы на популярных платформах. Вместо трудоемкого ручного анализа воспользуйтесь умной технологией, способной взять эту работу на себя. Системы машинного обучения позволяют автоматически собирать, сохранять и систематизировать данные из разных интернет-ресурсов. Уже сейчас существуют специализированные программы, предназначенные для обработки отзывов и улучшения репутации вашего гостиничного бизнеса.

5) Функция интеллектуального построения диаграмм событий. Технологии искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе представлены разнообразными решениями. Этот удобный инструмент позволяет создавать объемные пространственные схемы мероприятий. Можно разрабатывать планировки на основе предыдущих событий, добавлять интерактивные руководства и одновременно взаимодействовать с разными группами специалистов. Благодаря такому инструменту формируется виртуальная демонстрационная площадка, позволяющая клиенту увидеть, каким образом будет организовано пространство предстоящего события.

6) ИИ анализирует предпочтения гостя. Искусственный интеллект собирает данные о прошлых поездках предпочтениях и даже привычках клиентов, чтобы сделать их отдых максимально комфортным. Что анализирует ИИ: предпочтения по номерам – выбирал ли гость номер с балконом, видом на море или люкс; пищевые привычки – предпочитает ли он завтрак без глютена или кофе с миндальным молоком; любимые услуги – пользовался ли он спа, заказывал ли поздний выезд; частота поездок – путешествует ли он по работе или для отдыха. Благодаря этому отель может заранее подготовить номер с нужными удобствами и предложить релевантные дополнительные услуги.

7) ИИ как умный маркетолог. Когда гость бронирует номер, ИИ может предложить ему что-то дополнительно: персональные скидки – если клиент часто выбирает определенную категорию номеров; специальные предложения – например, бесплатный завтрак для тех, кто путешествует в командировку; дополнительные услуги – трансфер, экскурсии, романтический ужин. Например, система Revinate анализирует данные гостей и автоматически отправляет им индивидуальные предложения по электронной почте. По статистике, такие персонализированные рассылки повышают конверсию на 30–40%.

8) ИИ в CRM-системах: управление лояльностью клиентов. CRM-системы с ИИ помогают отелям: формировать предложения, основанные на истории поездок; предлагать гостям бонусы за повторные визиты; анализировать отзывы и улучшать сервис. Пример: сеть отелей Hilton использует ИИ-аналитику для прогнозирования предпочтений клиентов. Гости получают специальные предложения в зависимости от их прошлых бронирований, что увеличивает повторные визиты.

Таблица 1. ИИ-аналитика. Прогнозирование предпочтений гостя

Действие гостя	Реакция ИИ
Гость всегда заказывает кофе на миндальном молоке	Отель автоматически предлагает ему этот вариант при следующем визите
Гость предпочитает номера с видом на море	При бронировании система в первую очередь предлагает такие номера
Часто бывает в командировках	Получает персональные скидки на бизнес тарифы

Будущее ИИ в гостиничном бизнесе. Искусственный интеллект уже изменил гостиничный бизнес, но это только начало [Антонца В. А., Бедного Б. И., 2025; Биттер Н.В., Нюренбергер Л.Б., Петренко Н.Е., Быкова В.А., 2024]. Эксперты прогнозируют, что к 2030 году более 50% операций в отелях будут выполняться автоматически. ИИ продолжает эволюционировать, и вот несколько перспективных направлений: гостиницы без персонала – в Японии уже работают отели, где гостей встречают роботы; гиперперсонализация – ИИ будет не просто предлагать услуги, а предугадывать желания гостей; биометрическая идентификация – вход в номер без ключа, просто по распознаванию лица; ИИ в прогнозировании туристических потоков – отели смогут заранее готовиться к наплыву гостей; виртуальные туры – клиенты смогут осматривать номера и территорию отеля через VR перед бронированием [Hospitality., 2025].

Возможности практического использования и внедрение искусственного интеллекта

В последние годы искусственный интеллект (ИИ) стал неотъемлемой частью различных отраслей экономики, и гостиничный бизнес не является исключением. Гостиничный бизнес в России сталкивается со многими проблемами, такие как слишком большая конкуренция, меняющиеся предпочтения клиентов и необходимость улучшения операционных процессов. Несмотря на значительный потенциал, многие гостиничные компании не спешат внедрять инновационные решения, что может привести к упущенными возможностям в условиях растущей конкуренции. Проблематика исследования заключается в выявлении препятствий и рисков, связанных с внедрением ИИ, а также в оценке реальных экономических выгод, которые могут быть получены от его использования.

В гостиничном бизнесе России использование технологий ИИ является недостаточным. Несмотря на высокий потенциал, многие гостиницы не спешат внедрять искусственный интеллект, что является большим упущением, так как растущая конкуренция не стоит на месте. Проблематика исследования заключается в выявлении рисков и препятствий, которые связаны с внедрением ИИ, оценке экономической выгоды от использования данной технологии. Интеграция ИИ в гостиничную отрасль повышает конкурентоспособность отелей. В гостиницах города Барнаула внедрение ИИ позволит улучшить сервис через чат-боты и автоматизацию управления климатическими системами, оптимизировать внутренние процессы путем прогнозирования нагрузок и автоматизации уборки, предложить клиентам персонализированные услуги и

предложения, привлечь новую аудиторию с помощью таргетированной рекламы и инновационного брендинга. Основные риски включают обеспечение конфиденциальности данных, кибербезопасности и необходимость обучения персонала новым технологиям.

Ключевые направления внедрения ИИ и преимущества каждого из них.

1. Управление клиентским опытом. Решения:

- система распознавания лиц: автоматизация регистрации клиентов — распознание гостя по фото ускорит процесс заселения и улучшит впечатления от пребывания в гостинице. Система сможет мгновенно находить данные клиента и предлагать персонализированные услуги;
- интеллектуальные голосовые помощники: использование чат-ботов и виртуальных ассистентов позволит быстро отвечать на запросы гостей круглосуточно. Гость сможет заказать завтрак, вызвать такси, узнать расписание мероприятий прямо из номера, экономя ресурсы персонала;
- анализ отзывов и предложений: алгоритмы анализа текста помогут автоматически собирать и анализировать отзывы постояльцев, выявлять проблемы и улучшать сервис отеля.

Преимущества: повышение удовлетворенности гостей, снижение нагрузки на персонал, рост лояльности постоянных клиентов.

2. Оптимизация внутренних процессов управления. Решения:

- прогностический анализ загрузки номеров: технологии машинного обучения позволяют предсказывать спрос на размещение, позволяя гибко управлять ценами и снижать издержки на содержание пустующих помещений;
- автоматизированная уборка и техническое обслуживание: интеллектуальная система мониторинга состояния номеров позволит заранее планировать ремонт и уборку, сокращая временные интервалы между обслуживанием и улучшая эффективность сотрудников;
- улучшение энергоэффективности: интеграция датчиков и систем аналитики позволяет регулировать освещение, температуру и энергопотребление в зависимости от реального присутствия гостей и сезона, существенно уменьшая расходы на коммунальные платежи.

Преимущества: сокращение расходов на электроэнергию и техническое обслуживание, улучшение качества уборки и ремонта, рациональное управление ресурсами гостиницы.

3. Персонализация услуг и маркетинг. Решения:

- создание персональных рекомендаций: использование профилей поведения клиентов позволит рекомендовать гостям индивидуальные программы отдыха, экскурсии, питание и мероприятия исходя из предпочтений конкретного посетителя;
- кросс-продажи и дополнительные сервисы: создание автоматизированных сценариев продвижения дополнительных услуг отеля (СПА-процедуры, аренда автомобилей, экскурсионные туры), повышающих средний чек и доход заведения;
- пересылка рекламных сообщений и уведомлений: персонализированная рассылка скидок и специальных предложений клиентам, способствующая увеличению частоты повторных посещений.

Преимущества: увеличение доходов от продаж сопутствующих товаров и услуг, рост среднего чека, формирование базы лояльных посетителей.

Экономическое обоснование внедрения ИИ.

Экономическое обоснование внедрения технологий искусственного интеллекта (ИИ) в гостинице строится на расчете увеличения прибыли, оптимизации расходов и повышения качества обслуживания гостей. Рассмотрим ключевые экономические аспекты, подтверждающие целесообразность такого решения:

Основные направления экономического эффекта от внедрения ИИ.

1. Повышение эффективности управления. Искусственный интеллект позволяет автоматизировать многие процессы управления гостиницей — начиная от бронирования номеров и заканчивая контролем качества услуг. Это уменьшает количество ошибок, сокращает издержки на персонал и ускоряет принятие решений. Пример расчета экономической выгоды: допустим, внедрение системы автоматизации снижает расходы на администраторов и операторов кол-центра на 20%. Если ежемесячные затраты на оплату труда персонала составляют около 5 млн рублей, экономия составит примерно 1 млн рублей ежемесячно. За год эта сумма достигнет 12 млн рублей.

2. Оптимизация затрат на энергоресурсы. Современные технологии ИИ позволяют оптимально управлять энергопотреблением гостиницы путем анализа поведения гостей и прогнозирования потребностей в освещении, отоплении и кондиционировании воздуха. Например, система способна автоматически регулировать температуру и освещение в зависимости от присутствия гостя в номере, минимизируя перерасход энергии. Пример расчета экономии: при средней стоимости электроэнергии 7 руб./кВтч и потреблении энергии одним номером около 10 кВтч/сутки экономия 20% потребления снизит расходы на электроэнергию примерно на 8–10 тысяч рублей в месяц на каждый номер. Для гостиницы «Турист», в которой 42 номера, ежегодная экономия составит около 5 миллионов рублей.

3. Улучшение уровня сервиса и повышение лояльности клиентов. Персонализированные рекомендации, быстрое реагирование на запросы гостей и круглосуточная поддержка способствуют

повышению удовлетворенности постояльцев. Повышенная лояльность ведет к увеличению числа повторных визитов и положительных отзывов, способствующих привлечению новых гостей. Пример роста доходов: если внедрение ИИ увеличивает процент довольных клиентов на 10%, а средняя стоимость проживания составляет 5 тыс. рублей в сутки, дополнительный доход от повторного заселения постоянных клиентов и рекомендаций друзьям составит минимум 1–2 миллиона рублей ежегодно даже при небольшом отеле.

4. Минимизация операционных рисков. Использование ИИ помогает выявить потенциальные риски (например, отказ оборудования), предсказывая сбои и оперативно реагируя на возникающие проблемы. Предупреждение поломок снижает необходимость дорогостоящих ремонтов и замену оборудования. Расчет снижения риска убытков: средняя стоимость ремонта одного номера в случае серьезной поломки составляет около 50 тысяч рублей. Минимизация количества таких случаев хотя бы на 10% сэкономит сотни тысяч рублей ежегодно.

5. Анализ больших объемов данных для принятия стратегических решений. Анализ Big Data (процесс структурирования и обработки больших данных по специальным алгоритмам), обеспечиваемый искусственным интеллектом, позволяет получать объективную картину рынка, выявлять тенденции спроса, лучше понимать предпочтения гостей и предлагать новые услуги и продукты, увеличивающие прибыль.

Оценка дополнительного дохода: за счет эффективного сегментирования аудитории и персонализации предложений прибыль может увеличиться на 5–10%. Для среднестатистического российского отеля это дополнительные миллионы рублей чистой прибыли ежегодно.

Таблица 2. Итоги расчетов экономического эффекта

Направление	Экономический эффект
Оптимизация персонала	+12 млн рублей в год
Энергосбережение	+5 млн рублей в год
Улучшение сервиса	+1-2 млн рублей в год
Сокращение рисков	До сотен тысяч рублей
Анализ данных	+5-10% прироста выручки

\* Расчеты выполнены на основании среднестатистических Российской гостиниц.

Экономическое обоснование подтверждает высокую рентабельность внедрения технологий искусственного интеллекта в управление гостиничным бизнесом. Автоматизация процессов, улучшение сервисного обслуживания и повышение энергоэффективности делают использование ИИ выгодным решением, позволяющим снизить эксплуатационные расходы и повысить конкурентоспособность заведения на рынке.

Искусственный интеллект в гостиницах Алтайского края.

Использование технологий искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе Алтайского края — явление относительно новое и пока недостаточно распространённое среди большинства небольших отелей и гостевых домов региона. Однако некоторые крупные сети и современные отели активно внедряют инновационные решения, основанные на технологиях ИИ, для повышения уровня комфорта гостей и оптимизации внутренних процессов управления.

Вот несколько примеров крупных гостиниц Алтайского края, использующих технологии искусственного интеллекта:

1. Отель «Алтай-Резорт», Белокуриха.

Отель ориентирован на предоставление высококачественного сервиса туристам, посещающим курорт Белокуриху. Здесь используется голосовая аналитика для анализа отзывов клиентов, системы автоматического распределения ресурсов и другие инструменты, позволяющие повысить эффективность обслуживания.

2. Мини-отели и гостиницы в Бийске и Горно-Алтайске.

Некоторые небольшие частные гостиницы также начинают внедрять интеллектуальные системы автоматизации управления номерным фондом, бронированием и маркетинговыми инструментами. Хотя массовое использование полноценного ИИ пока ограничено масштабами бизнеса, наблюдается тенденция роста интереса владельцев малых предприятий к таким технологиям.

Особенности использования ИИ в гостиницах Алтайского края.

Хотя широкое внедрение искусственного интеллекта еще не стало повсеместным стандартом, развитие направления поддерживается рядом факторов:

- рост популярности онлайн-сервисов бронирования, что стимулирует автоматизацию бизнес-процессов;

- повышение конкуренции между гостиницами, заставляющее владельцев искать новые способы улучшения качества обслуживания;

- технологические инициативы государства и частных компаний, направленные на цифровизацию сферы туризма и гостеприимства.

Таким образом, хотя на сегодняшний день применение искусственного интеллекта в гостиницах Алтайского края носит скорее точечный характер, перспективы развития этого направления остаются высокими.

#### Стратегия внедрения ИИ.

Для успешного внедрения технологий искусственного интеллекта (ИИ) в гостиницу "Турист" важно учитывать потребности клиентов, сотрудников гостиницы и стратегические цели бизнеса. Ниже представлен пошаговый план реализации стратегии внедрения ИИ.

Таблица 3. Пошаговый план внедрения ИИ

Задача плана	Описание
Проанализировать текущее состояние	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка инфраструктуры. Определить, насколько техническая инфраструктура соответствует требованиям для внедрения новых технологий.</li> <li>- анализ потребностей гостей. Изучить мнение посетителей и персонала для выявления потребностей в услугах и возможностей оптимизации сервисного обслуживания.</li> <li>- определить и поставить наиболее важные задачи и цели для дальнейшего развития.</li> </ul>
Выбрать основные направления внедрения ИИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- целенаправленно выбирать и внедрять те технологии, которые будут наиболее эффективно решать конкретные задачи и способствуют росту отеля, качеству обслуживания, оптимизируют расходы и работу персонала.</li> </ul>
Пробный проект	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выбрать несколько ключевых областей для пробного испытания ИИ-технологий, чтобы снизить риски минимальными, оценить эффективность и собрать обратную связь о пробном проекте. Пример пробного проекта:</li> <li>- внедрение интеллектуальной системы энергосбережения, для снижения затрат на энергоресурсы.</li> </ul>
Масштабирование	Убедившись в эффективности и успехе пробного проекта, постепенно внедрять выбранные направления в остальные процессы и части отеля. Постоянно следить и контролировать работу этих направлений, по мере необходимости вносить изменений и устранять неполадки.
Подготовка кадров	Организовать различные обучения, тренинги, семинары и мастер-классы для сотрудников отеля. Важно оказывать поддержку сотрудникам, на всех этапах внедрения новой системы.
Мониторинг и оценка результатов	Регулярно отслеживать прогресс внедрения ИИ по след. направлениям: удовлетворенность гостей, эффективность работы сотрудников и финансовые показатели.

Стратегия внедрения ИИ должна стать частью общей концепции модернизации гостиницы "Турист". Она позволит значительно повысить качество услуг, снизить затраты и увеличить доходы, предоставляя новые конкурентные преимущества на рынке гостеприимства.

#### Выводы

Автоматизация и искусственный интеллект (ИИ) открывают новые возможности для гостиничного бизнеса, обещая улучшение управления, сервиса и снижение затрат. Внедрение этих технологий, однако, не лишено как преимуществ, так и недостатков.

#### Перспективы:

##### 1) повышение эффективности управления:

Автоматизация процессов таких как бронирование, учет инвентаря, финансовых операций, учет номеров, позволяет значительно оптимизировать работу персонала и сократить издержки. Примером тому может послужить ситуация, когда система автоматического распределения номеров, учитывает предпочтения гостя и загруженность отеля, обеспечивая оптимальное использование ресурсов.

##### 2) улучшение качества обслуживания:

Применение чат-ботов и голосовых ассистентов в коммуникации с гостями позволяет оперативно обрабатывать запросы, касающиеся бронирования, предоставляемых услуг и информации о локации. Данная практика способствует повышению уровня удовлетворенности клиентов и, как следствие, формированию клиентской лояльности.

##### 3) анализ больших данных и персонализация услуг.

Анализ данных о поведении гостей помогает руководителям более точно понимать предпочтения гостей и предлагать услуги индивидуально, исходя из предпочтений.

##### 4) оптимизация расходов и повышение доходов.

Технологии ИИ позволяют эффективно управлять ценами в соответствии с тарифами, что позволяет снизить потери прибыли. Также технологии помогают более точно адаптироваться к изменению спроса и предложений.

5) безопасность и комфорт гостей.

Внедрение систем ИИ улучшают безопасность проживания и повышают комфорт при пребывании в номерах. Пример таких систем: биометрические замки, видеонаблюдение с функцией распознания лиц, климат контроль и дистанционное управление освещением.

Проблемы:

1) высокие затраты на внедрение и обслуживание.

Первоначальные вложения в технологии ИИ и автоматизацию являются достаточно высокими.

2) дефицит квалифицированных специалистов.

3) проблемы конфиденциальности и защиты данных.

3) трудности при обеспечении конфиденциальности и защиты данных.

Так как системы ИИ собирают и обрабатывают большое количество персональных данных, существует риск утечки данных.

4) риск отказа оборудования и сбоев;

4) существует риск сбоя и технических неполадок;

5) этические нормы и доверие пользователей.

Опасаясь допуска ошибки или утечки данных у гостей, появляется не доверительное отношение к новым технологиям.

Несмотря на трудности, которые могут осложнить внедрение систем автоматизации и ИИ, перспективы развития гораздо привлекательнее. Успешное внедрение зависит от грамотного подхода, инвестиций и подготовку сотрудников к новым технологиям. Немаловажным является соблюдение этических норм и безопасности данных. Таким образом, за последние годы отели заметно активнее внедряют технологии искусственного интеллекта. Благодаря им можно автоматизировать рутину, предложить более персонализированный сервис, сократить расходы и выстроить грамотную ценовую политику. Внедрение технологии искусственного интеллекта в гостиничную отрасль представляет собой значительную важность и возможность для повышения эффективности, конкурентоспособности и улучшения качества обслуживания. Однако для успешного внедрения нужно преодолеть ряд рисков и вызовов. Правильный подход, который включает в себя обучение персонала, модернизацию бизнес-процессов, гарантия и обеспечение безопасности данных, станет ключом к успешному внедрению искусственного интеллекта.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Антонца В. А., Бедного Б. И. Менеджмент. Инновационная деятельность и управление инновациями. Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 266 с.
2. Биттер Н.В., Нюренбергер Л.Б., Петренко Н.Е., Быкова В.А Сфера туризма и гостеприимства: новые возможности в контексте цифровой трансформации. // Экономика, предпринимательство и право. – 2024. Т 14. № -С.2443-2458.
3. Будькова А. О. Применение инновационных технологий искусственного интеллекта как фактор конкурентоспособности гостиничного предприятия // Молодой ученый. 2025. № 15 (566). С. 71–75.
4. Дедок В.М., Пьяных П.В. Применение искусственного интеллекта в международном гостиничном секторе // European journal of economics and management sciences. 2020. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/primenie-iskusstvennogo-intellekta-v-mezhdunarodnom-gostinichnom-sektore> (дата обращения: 28.06.2025).
5. Полищук О.А., Казарян Ш.Г., Копылова Д.А. Цифровая трансформация гостиничного бизнеса как необходимое условие успешного функционирования отелей. Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2023;13(5):71-82. <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2023-13-5-71-82>
6. Филатов В. В., Логунова Н. Ю., Ломакина Е. В., Сартаков М. В. Внедрение технологии искусственного интеллекта для автоматизации бизнес-процессов служб размещения и питания на предприятиях гостиничной индустрии и сервиса // Вестник Академии. – 2021. – № 4. – С. 33–43.
7. Хан А. Д., Петренко А. С. Специфика применения искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе // Мировая наука. 2021. №11 (56).
8. Смирнова М.А. К вопросу использования искусственного интеллекта как перспективного способа развития гостиничной индустрии. Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2024;14(6):251-264. <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2024-14-6-251-264>
9. Kadagidze, L., Igrelidze, E. A. I in hospitality industry: a comprehensive study on its impact on operations, customer experience, and revenue management [Электронный ресурс] / Lamara Kadagidze, Erekle Igrelidze. 2023. — Режим доступа: <https://www.researchgate.net/publication/370211321>

10. *Hospitality Industry Trends (2025 update)* [Электронный ресурс] / EHL Hospitality Insights. — Режим доступа: <https://hospitalityinsights.ehl.edu>

## REFERENCES

1. *Antonets V. A., Bedny B. I. Management. Innovation activity and innovation management.* Moscow: Yurait Publishing House, 2025. — 266 p.
2. *Bitter N.V., Nurenberger L.B., Petrenko N.E., Bykova V.A. Tourism and hospitality: new opportunities in the context of digital transformation.* // Economy, entrepreneurship and law. - 2024. T 14. No. -P.2443-2458.
3. *Budkova A. O. Application of innovative artificial intelligence technologies as a factor of competitiveness of a hotel enterprise* // Young scientist. 2025. No. 15 (566). pp. 71-75.
4. *Dedok V.M., Pyanykh P.V. Application of artificial intelligence in the international hotel sector* // European journal of economics and management sciences. 2020. No. 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/primenie-iskusstvennogo-intellekta-v-mezhdunarodnom-gostinichnom-sektore> (date of request: 06/28/2025).
5. *Polishchuk O.A., Kazaryan Sh.G., Kopylova D.A. Digital transformation of the hotel business as a necessary condition for the successful functioning of hotels.* Proceedings of the Southwestern State University. Series: Economics. Sociology. Management. 2023;13(5):71-82. <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2023-13-5-71-82>
6. *Filatov V. V., Logunova N. Yu., Lomakina E. V., Sartakov M. V. Introduction of artificial intelligence technology for automation of business processes of accommodation and catering services at enterprises of the hotel industry and service* // Bulletin of the Academy, 2021, No. 4, pp. 33-43.
7. *Khan A.D., Petrenko A. S. The specifics of the use of artificial intelligence in the hotel business* // World Science. 2021. №11 (56).
8. *Smirnova M.A. On the issue of using artificial intelligence as a promising way to develop the hotel industry.* Proceedings of the Southwestern State University. Series: Economics. Sociology. Management. 2024;14(6):251-264. <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2024-14-6-251-264>
9. *Kadagidze, L., Igrelidze, E. A. I in hospitality industry: a comprehensive study on its impact on operations, customer experience, and revenue management* [Electronic resource] / Lamara Kadagidze, Erekle Igrelidze. 2023. — Access mode: <https://www.researchgate.net/publication/370211321>
10. *Hospitality Industry Trends (2025 update)* [Electronic resource] / EHL Hospitality Insights. — Access mode: <https://hospitalityinsights.ehl.edu>

одобрена после рецензирования: 13.04.2025,  
принята к опубликованию: 19.04.2025.

*The article was submitted: 10.04.2025;  
approved after review: 13.04. 2025,  
accepted for publication: 19. 04..2025.*

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

### INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

**Продникова Наталья Геннадьевна**, кандидат географических наук, доцент, Алтайский государственный университет, 656049, г. Барнаул, пр. Ленина, 61. E-mail: belukha@mail.ru

**Prudnikova Natalia Gennadievna**, Candidate of Geographical Sciences, Associate Professor, Altai State University, 656049 Barnaul, Lenin ave., 61. E-mail: belukha@mail.ru

**Праздникова Надежда Николаевна**, кандидат географических наук, доцент, Алтайский государственный университет, 656049, г. Барнаул, пр. Ленина, 61. E-mail: prazdnikovann@rambler.ru

**Prazdnikova Nadezhda Nikolaevna**, Candidate of Geographical Sciences, Associate Professor, Altai State University, 61 Lenin Ave., Barnaul, 656049. E-mail: prazdnikovann@rambler.ru

**Дудник Алиса Андреевна**, студент, Алтайский государственный университет, 656049, г. Барнаул, пр. Ленина, 61. E-mail: alisa-dudnik@mail.ru

**Dudnik Alisa Andreevna**, student, Altai State University, 656049, Barnaul, Lenin Avenue, 61. E-mail: alisa-dudnik@mail.ru