

Влияние искусственного интеллекта на мировую гостиничную индустрию

*Пьяных П. В., студ. III к. БГУ,
науч. рук. Дедок В. М., ст. преп.*

На сегодняшний день искусственный интеллект (далее ИИ) – это динамично развивающаяся отрасль научных исследований, продукты которой уже начинают производить настоящую «революцию» во многих научных и общественных областях.

Первые серьезные исследования в этом направлении начались в середине 40-х годов XX века в США и связаны с созданием ЭВМ. В разные времена вопросами ИИ занимались Г. Лейбниц, Р. Декарт, Дж. Маккарти, А. Ньюэлл, Г. Саймон, Д. Хебб, Дж. Шоу, М. Минский, Дж. Слейгл, У. Мак-Каллок, А. Тьюринг, У. Питтс, К. Шеннон и др., среди советских ученых большой вклад внесли Д. А. Поспелов, В. М. Глушков, А. П. Ершов, А. А. Ляпунов и др.

Применение ИИ имеет двойственный характер: с одной стороны, упрощает человеческую жизнь путем передачи части функций и повышает качества предоставляемых товаров и услуг. С другой стороны, влечет за собой ряд проблем, ключевой из которых является занятость населения. Среди других недостатков можно упомянуть следующие проблемы: возможные сбои в работе ИИ; конфиденциальность (создание единой прозрачной базы данных, которая открывает доступ к персональным данным); необъективность (решения ИИ зависят не от конкретной ситуации, а от первоначально внесенных данных в базу).

В гостиничной индустрии использование ИИ характеризуется следующими тенденциями:

- наибольший вклад в развитие и внедрение продуктов ИИ приходится на развитые страны Американского и Азиатско-Тихоокеанского региона (США и Япония);
- применение в большей степени характерно для крупных гостиничных сетей, как Hilton Hotels&Resorts, Marriott International, Accor Hotels и тд.;
- использование облачных технологий, подразумевающие наличие единого сервера, с которого ведется управление, вместо локальной установки оборудования;
- персонализация предложения: индивидуализация продукта под конкретные требования и запросы потребителя.

Как открытая система, предприятия гостиничной индустрии обладают внутренней и внешней средой, гармоничное существование которых гарантирует предприятию стабильное развитие. В связи с этим рационально рас-

смотреть направления внедрения технологий ИИ в мировую гостиничную индустрию с этой точки зрения.

В рамках оптимизации внешней среды особое внимание уделяется совершенствованию управленческих процессов и технологиям, позволяющим снизить расходы предприятия. Повышая эффективность этих двух составляющих, предприятие значительно сможет снизить свои издержки.

Что касается внешней среды, в данном направлении активно ведутся исследования и внедряются технологии ИИ, связанные с повышением качества сервиса. Развитие данного направления, с одной стороны, связано с желанием гостиниц совершенствовать деятельность по оказанию услуг и, с другой стороны, активизируется с учетом возрастающей конкуренции между гостиницами в борьбе за потребителей. Образование потребительского рынка подталкивает поставщиков услуг к оптимизации сервиса, глубокой персонализации предложения и ставит отношения «потребитель-поставщик» на совершенно новый уровень.

На сегодняшний день уже существует ряд положительных примеров по внедрению технологий ИИ в мировую гостиничную индустрию:

- робот-консьерж «Конни», продукт коллаборации Hilton Worldwide и IBM Watson. «Конни» – гуманоидный робот, основными задачами которого является приветствие гостей отеля, ответы на вопросы о гостиничных удобствах, сервисах и графиках, блюдах в ресторане и местных достопримечательностях [1];

- чат-бот Ivy – разработка компании Go Moment. Ivy использует ИИ IBM Watson, для правильной интерпретации вопросов клиентов, выбора подходящие ответы и отправления заявки оператору [1];

- автоматизированные системы, обеспечивающие ревенью-менеджмент, с интеграцией в них элементов ИИ;

- приложение Expedia Action для Google Assistant, облегчающее процесс бронирования.

Таким образом, внедрение ИИ имеет ряд положительных эффектов для мировой гостиничной индустрии. Использование продуктов ИИ позволяет, во-первых, оптимизировать работу гостиницы, сделать процессы управления, контроля и принятия решения более быстрыми и эффективными, оперативно выявлять и устранять недостатки, снизить издержки; во-вторых, повысить уровень качества предоставляемого сервиса путем сегментации рынка потребителей и персонализацией предложения; в третьих, исключить влияние человеческого фактора и гарантировать доскональное соблюдение технологий.

Литература

1. Боты, роботы и Revenue Management System: как отельный бизнес стал первоклассной digital-историей [Электронный ресурс] / Cossa — интернет-изда-

Nuove possibilità della crescita reciproca dell'Italia e Belarus

*Синицкая Д. Д., студ. III к. БГУ,
науч. рук. Мартусь В. В., ст. преп.*

La creazione del distretto industriale italiano nella regione di Brest apre delle enormi possibilità nello sfruttamento del potenziale di transito di Belarus in genere e della regione in particolare. L'accordo sull'istituzione del distretto industriale italiano è stato firmato durante il forum italo – bielorusso a Minsk il 21-22 febbraio 2010 ed è stato creato sul territorio della zona di libero commercio (zona franca) “Brest” [2].

Il concetto di formazione del distretto presuppone la partecipazione del capitale, aziende e banche italiane. E quindi è un rilevante stimolo di sviluppo della cooperazione bilaterale nei settori di investimenti, economico e finanziario – creditizio.

I soggetti economici registrati qua come residenti della zona franca automaticamente ricevono una serie di vantaggi.

Vantaggi della zona franca

1. Ai residenti si applica il regime fiscale agevolato.
2. Persone giuridiche sono esonerate dal pagamento dei dazi doganali d'importazione e dell'Iva.
3. Ai residenti delle zone franche, in generale, sono applicate meno tasse, le aliquote sono più basse.

Corridoio di transito

I partner italiani partecipano attivamente allo sviluppo del business in Belarus. Il territorio del distretto industriale italiano fa parte della zona occidentale dell'aeroporto della città di Brest con la superficie di ventisei ettari. Ha tutta l'infrastruttura ingegneristica, comprese reti del lotto, approvvigionamento con l'acqua potabile, rete elettrica dalla sottostazione elettrica di 110 KW, approvvigionamento di gas, impianti di depurazione ecc. Il Presidente del Comitato Esecutivo della regione di Brest Konstantin Sumar è dell'opinione che nel caso di collocamento delle industrie c'è la possibilità di concedere in più la zona dell'aeroporto della superficie di 170 ettari. Finiti i lavori di progettazione, nell'anno corrente inizieranno lavori di costruzione degli impianti di infrastruttura.

L'aeroporto locale è riconosciuto come internazionale e secondo gli standard tecnici è in grado di ricevere in pratica tutti i tipi di aerei. Il distretto industriale