



Междисциплинарные науки

УДК 004.8

Р.Х. Багдасарян

М.А. Решетова

Багдасарян Рафаэль Хачикович, кандидат технических наук, доцент кафедры библиотечно-библиографической деятельности и информационных технологий Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: rafael_555@mail.ru

Решетова Милена Артуровна, магистрант 1 курса группы СКД/маг-21 факультета социально-культурной деятельности и туризма Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: milena_reshetova@mail.ru

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И РОЛЬ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В СФЕРЕ ТУРИЗМА

В статье рассматриваются современные примеры применения искусственного интеллекта в сфере туризма. Раскрывается смысл понятия «искусственный интеллект», приводятся примеры чат-ботов и роботов, разработанных для оказания помощи туристам, описываются преимущества использования чат-ботов.

Ключевые слова: искусственный интеллект, сфера туризма, чат-бот, робот.

R.Kh. Bagdasaryan

M.A. Reshetova

Bagdasaryan Rafael Khachikovich, candidate of technical sciences, associate professor of department of library and bibliographic activity and information technologies of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy st., Krasnodar), e-mail: rafael_555@mail.ru

Reshetova Milena Arturovna, 1st course student of SCA/mag-21 of faculty of social and cultural activities and tourism of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy st., Krasnodar), e-mail: milena_reshetova@mail.ru

THE CURRENT CONDITION AND ROLE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN TOURISM

The article discusses modern examples of application of artificial intelligence in the field of tourism. The meaning of the concept of "artificial intelligence" is revealed, examples of chat bots and robots designed to help tourists are given, and the advantages of using chat bots are described.

Key words: artificial intelligence, tourism, chatbot, robot.

Последние десятилетия характеризуются активным развитием новых технологий, применяемых во всех сферах жизни общества. Все больше внимания уделяется разработкам и внедрению систем искусственного интеллекта как одного из эффективных средств упрощения жизни.

Под искусственным интеллектом понимается свойство интеллектуальных систем выполнять творческие функции, традиционно считающиеся прерогативой человека [3, с. 3].

Туризм является одной из важнейших сфер экономической деятельности каждой страны, которая способствует притоку финансовых ресурсов, стимулирует развитие многих других отраслей (гостиничное

хозяйство, транспорт, торговля), обеспечивает население новыми рабочими местами. Именно поэтому необходимо уделить внимание вопросу применения систем искусственного интеллекта в данной сфере.

На сегодняшний день основными примерами применения искусственного интеллекта в индустрии туризма являются чат-боты. Чат-бот представляет собой программу, которая ведет общение с пользователем, применяя различные слуховые или текстовые методы [1, с. 29]. Важно отметить, что у туристов есть большая потребность в получении информации из надежных источников, а разработка и внедрение чат-ботов в индустрию туризма как раз способствует удовлетворению данной потребности.

Чат-боты могут быть расположены как на сайтах туристических фирм, так и в мессенджерах. Так, одним из популярных чат-ботов, используемых в сфере туризма, является чат-бот Expedia, запущенный в Facebook Messenger в 2016 году и базирующийся на обработке естественного языка [2, с. 98]. Его главная цель – помочь путешественникам в бронировании отеля. Принцип действия чат-бота состоит в том, что в процессе приема и анализа человеческой речи Expedia побуждает пользователей ввести всю необходимую информацию для завершения поиска отелей.

Еще один чат-бот, доступный в Facebook Messenger, – Hello Hipmunk. Отличительной чертой данного чат-бота является то, что с разрешения пользователя он способен анализировать электронные письма, связанные с предстоящей поездкой туриста, и планировать его маршрут, обращаясь к календарю [2, с. 99].

В 2017 году всемирно известная система интернет-бронирования отелей Booking.com запустила своего нового чат-бота – Booking Assistant, который сочетает в себе как технологии искусственного интеллекта, так и функции службы поддержки Booking.com [4]. Чат-бот был создан с целью оказания помощи туристам в бронировании, а также в предоставлении всей необходимой информации о поездке. Booking Assistant отвечает на вопросы,

связанные с транспортом, временем заселения, консультирует по вопросам наличия дополнительных удобств в отеле.

Таким образом, следует выделить главные преимущества чат-ботов.

1. Чат-бот запрограммирован так, что он выдает лучшие варианты отдыха, исходя из запросов пользователей, предлагает наиболее удобные даты поездок, предоставляет выбор авиаперелетов и отелей, учитывая бюджет туриста и установленные им критерии.

2. Чат-бот оказывает круглосуточную помощь пользователям, что, несомненно, важно, так как в любой момент у туриста может возникнуть вопрос, связанный с уточнением каких-либо деталей поездки.

3. В результате применения чат-ботов увеличивается лояльность клиентов, так как чат-боты способны постоянно подстраиваться под пользователей, запоминать их предпочтения и на основе этого предлагать наиболее подходящие варианты при очередном обращении.

Помимо чат-ботов, в индустрии туризма применяются также роботы. Например, в 2016 году в отеле Hilton McLean в штате Вирджиния установили робота-консьержа Connie [5]. Программная платформа Connie основана на функционале когнитивной системы Watson. Connie информирует постояльцев о местоположении ресторанов, находящихся недалеко от отеля, дает ответы на вопросы о туристических достопримечательностях, а также о самом отеле.

Таким образом, системы искусственного интеллекта играют очень важную роль в жизни общества. Применение служб автоматизации, разработка и внедрение роботов – все это открывает новые возможности для развития сферы туризма, для упрощения работы туристических фирм, для повышения лояльности и удовлетворенности клиентов.

Список используемой литературы:

1. Матвеева, Н. Ю. Технологии создания и применения чат-ботов / Н. Ю. Матвеева, А. В. Золотарюк // Научные записки молодых исследователей.

– 2018. – № 1. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32502147> (дата обращения: 21.04.22).

2. *Чеглазова М. Е.* Современные направления применения искусственного интеллекта в туристской индустрии / М. Е. Чеглазова, Н. В. Золотова // Приоритетные направления и проблемы развития внутреннего и международного туризма в России: материалы IV Всероссийской с международным участием научно-практической конференции (Казань, 24 января 2020 г.). – Симферополь: Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Республики Крым «Крымский университет культуры, искусств и туризма», 2020. – С. 96-100.

3. *Чубукова, И. В.* Искусственный интеллект в социальной сфере / И. В. Чубукова // E-Scio. – 2019. – №10 (37). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/iskusstvennyy-intellekt-v-sotsialnoy-sfere> (дата обращения: 22.04.2022).

4. Booking.com запускает пилотную версию своего нового чат-бота «Booking Assistant» // ProHotelia: [сайт]. – 2017. – URL: <http://prohotelia.com/2017/12/chatbot-booking-assistant/> (дата обращения: 22.04.2022).

5. IBM и Hilton разработали робота-консьержа на основе когнитивной системы Watson // Habr: [сайт]. – 2016. – URL: <https://habr.com/ru/company/ibm/blog/280416/> (дата обращения: 22.04.2022).