

# РОБОТИ, ИЗКУСТВЕН ИНТЕЛЕКТ И АВТОМАТИЗАЦИЯ В ТУРИЗМА – ПРЕДИМСТВА И НЕДОСТАТЪЦИ<sup>1</sup>

СТАНИСЛАВ ИВАНОВ

В края на 20в и началото на 21в. интернет, социалните мрежи, мобилните приложения и технологиите като цяло направиха света много по-малък, промениха някои от изконните правила в бизнеса, както и конкуренцията между компаниите, особено тези, свързани с пътувания и туризъм. В днешно време туристическата индустрия се сблъсква с нова революция, много по-мощна, променяща и с по-дълготрайни последици, отколкото всички преди нея. Туризмът навлиза в ерата на роботите.

Напредъкът в развитието на автоматизацията, изкуствения интелект и роботиката позволява на фирмите от различни сектори, в това число и туризма, да намалят разходите, да увеличат производителността и ефикасността си, да намалят загубите, което съответно доведе до мащабни промени в начина, по който бизнесът изобщо работи. Все по-масовото навлизане на технологиите предизвиква и различно отношение сред туристите-потребители и компаниите.

Роботите, автоматизацията и изкуствения интелект със сигурност имат многобройни почитатели и врагове. Все пак, като част от нестихващия дебат дали технологиите ще подобрят или ще влошат нашия живот, нека погледнем обобщени важните им предимства и недостатъци, представени в контекста на туризма.

## Предимства на роботите и автоматизираните технологии

❖ *Технологиите за автоматизация могат да работят 24/7.* За разлика от хората, които имат нормиран работен ден и могат да работят максимум 40-60 часа на седмица, в зависимост от работната позиция, законовите изисквания, здравното и менталното състояние, роботите са налични 24 часа, седем дни в седмицата. Ако един хотел се нуждае от 5 рецепциониста, за да осигури non-stop работеща рецепция, този въпрос може да се реши с един-единствен киоск.

❖ *Технологиите могат да изпълняват различни задачи, които впоследствие да бъдат обогатени и надградени със съответен софтуер и хардуер.* Един киоск ще има нужда от просто нов пакет софтуер, за да може да бъде използван за друга задача. Нов набор от отговори и правила биха позволили на един чат-бот да предоставя допълнителна и по-релевантна информация на клиентите. От друга страна, служителите биха се нуждаели от обучение и допълнителна мотивация, които могат да отнемат значително време и средства.

❖ *Технологиите изпълняват задачите си коректно,* според зададените им предварителни параметри. Ще добавим – и в зададените времеви рамки.

❖ *Роботите могат да осигурят постоянно качество при предоставянето на услуги, или да го подобряват с времето.* Това предимство е естествено следствие от предишното – всяка услуга, която даден робот или киоск предоставят, се състои от предварително определени процедури, които се следват прецизно, като по този начин се осигурява постоянно ниво на качеството им. А това е класически проблем в туризма и сферата на услугите.

❖ *Роботите изпълняват повтарящи се и рутинни задачи.* За разлика от хората, роботите и киоските могат да извършват безкрайно дълго скучни задачи, без да се оплакват, или без да трябва да бъдат допълнително мотивирани, за да го правят.

❖ *Технологиите не стачкуват, не клюкарстват, не дискриминират клиенти или колеги, не напускат без предизвестие, не показват негативни емоции, не избягват от работа, не настояват за увеличение на заплатите, не се разболяват и т.н. Всичко това прави живота на мениджърите много по-лек. Всъщност, дори може да идем и крачка напред като заявим, че всяка стачка на работници и служители е стъпка към все по-голямо автоматизиране на дейностите и намаляване влиянието на човешкия фактор.*

### Недостатъци на роботите и автоматизираните технологии

✓ *Технологиите нямат творческо мислене. При сегашното състояние на технологично развитие роботите, киоските, или чат-ботовете не могат да изобретят самостоятелно нови начини за предоставяне на услуги на клиентите, независимо дали иновацията е под формата на нова услуга или нов начин за предоставяне на съществуваща услуга.*

✓ *Технологиите не се очаква в скоро време да станат независими от човешка намеса и управление – например за поддръжка, наблюдение на процеса на обслужване и всякакви случаи, при които е необходима човешка намеса (например при оплакване или друга проблемна ситуация).*

✓ *Технологиите за автоматизация не могат да предоставят персонализирано обслужване. Киоските следват своите процедури без отклонение. Обслужващите работи или чат-ботове могат да адаптират своите действия и отговори само на базата на специфични интеракции, които имат с хората (клиенти или служители).*

### Литература:

<sup>1</sup> Настоящият Zangador report е базиран на следните публикации: Ivanov, S. (2019). Ultimate transformation: How will automation technologies disrupt the travel, tourism and hospitality industries? *Zeitschrift für Tourismuswissenschaft* 11(1), 25-43; Ivanov, S., & Webster, C. (2019). Conceptual Framework of the Use of Robots, Artificial Intelligence and Service Automation in Travel, Tourism, and Hospitality Companies. In Ivanov, S., & Webster, C. (Eds.) (2019). *Robots, Artificial Intelligence and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality*. ISBN: 978-1-78756-688-0. Emerald Publishing, pp. 7-37; Ivanov, S., & Webster, C. (2018). Adoption of robots, artificial intelligence and service automation by travel, tourism and hospitality companies – a cost-benefit analysis. In Marinov, V., Vodenska, M., Assenova, M. & Dogramadjieva E. (Eds) *Traditions and Innovations in Contemporary Tourism*, Cambridge Scholars Publishing, pp. 190-203.

<sup>2</sup> Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254-280.

<sup>3</sup> Webster, C., & Ivanov, S. (2020). Robotics, artificial intelligence, and the evolving nature of work. In George, B., & Paul, J. (Eds.). *Digital Transformation in Business and Society Theory and Cases*, Palgrave-MacMillan, pp. 127-143.

✓ *Роботите и автоматизираните технологии могат да работят само в структурирани ситуации (или поне към момента). Чат-ботовете отговарят на въпроси, които съдържат конкретни ключови думи, които те разпознават, и съответно отговарят с предварително определени фрази. Навигацията на един робот в рамките на един хотел също изисква навигационни маркери в целия хотел.*

✓ *Технологиите могат да (и ще) бъдат възприемани като заплаха за хората-служители. (т.нар движение Нео-Лудизъм). Хората считат роботите за заплаха за своите работни места и тези страхове са доста разбираеми. Според скорошно изследване<sup>2</sup> около 47% от професиите в САЩ ще изчезнат заради нарастващата компютързация и автоматизация. Страхът да не загубят работата си и, следователно, дохода си кара хората да възприемат роботите и автоматизацията като заплаха за собственото им оцеляване. Хората ще трябва да се конкурират за работно място не само с други хора, но вече и с роботи и технологии<sup>3</sup>. Туристическите компании трябва да се съобразят с тези страхове когато въвеждат нови технологии и автоматизации.*

Напредъкът на роботите, изкуствения интелект и автоматизацията на услугите е бъдеще ще намали, може би и ще премахне някои от настоящите недостатъци на технологиите. Всичко това, в комбинация с намаляващите разходи и цени на технологиите ще ги направи много по-привлекателни за компаниите и ще съдейства за по-бързото им внедряване.