

on which it will be possible to anticipate the emergence of new contradictions and support the process of creating innovations in general.

Such new research within the framework of studying and regulating competitive relations can optimize many processes and prevent the formation of imbalances in the market power of giant companies now capable of extracting disproportionate benefits from analyzing large volumes of user data. It will also contribute to the creation of a market environment with healthy competition rules, and with even greater expansion of prospects for the development of small startups, and therefore, the volume of venture investments, and jobs in the digital economy.

Literature:

1. Browne R. All you need to know about ChatGPT, the A.I. chatbot that's got the world talking and tech giants clashing. URL: <https://www.cnbc.com/2023/02/08/what-is-chatgpt-viral-ai-chatbot-at-heart-of-microsoft-google-fight.html> (Last accessed: 17.02.2023).
2. Sundar S. If you still aren't sure what ChatGPT is, this is your guide to the viral chatbot that everyone is talking about. Insider. URL: <https://www.businessinsider.com/everything-you-need-to-know-about-chat-gpt-2023-1> (Last accessed: 17.02.2023).
3. Introducing ChatGPT. Open AI. URL: <https://openai.com/blog/chatgpt> (Last accessed: 17.02.2023).
4. Fares O. ChatGPT could be a game-changer for marketers, but it won't replace humans any time soon. URL: <https://theconversation.com/chatgpt-could-be-a-game-changer-for-marketers-but-it-wont-replace-humans-any-time-soon-198053> (Last accessed: 17.02.2023).
5. Kleinman Z. 'Google killer' ChatGPT sparks AI chatbot race. URL: <https://www.bbc.com/news/technology-64538604> (Last accessed: 17.02.2023).

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ІНДУСТРІЮ ГОСТИННОСТІ

В. М. ЗІНЧЕНКО, старший викладач кафедри
індустрії гостинності та сталого розвитку

Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського, м. Київ, Україна

Готельєри всього світу почали виявляти інтерес до технологій штучного інтелекту (далі ШІ). Можливості використання штучного інтелекту вже вийшли за межі розумного будинку та безпілотного водіння і сьогодні відкривають нову сторінку в історії індустрії гостинності. Інновації штучного інтелекту плавно виходять на плато продуктивності. Користувачі зацікавлені в чат-ботах та різних технологіях з вбудованим штучним інтелектом. Крім того, підвищується попит на платформи штучного інтелекту, що надаються як сервіси та пов'язані з ними хмарні сховища.

Сфери застосування штучного інтелекту включають інтерактивний ШІ, чому сприяє успіх віртуальних помічників, таких як Amazon Alexa, Google Assistant. Існує інтерес до нових технологій, таких як розширений інтелект, ШІ «на межі», автоматична розмітка даних та «роз'яснений» ШІ (системні рішення, які люди можуть пояснити). До систем розширеного інтелекту аналітики відносять засоби автоматизації, що сприяють підвищенню продуктивності

розумової праці людини. Вони сприяють утворенню ефективного «партнерства» між людиною та ШІ, в якій люди відіграють головну роль.

Використання штучного інтелекту в цій якості дозволяє скоротити обсяг рутинної роботи та, відповідно, кількість помилок при його використанні. Але участь людини знизить ризик, пов'язаний з автоматичним рішенням – у зв'язку з тим, що людський мозок здатний вирішити проблеми, які ШІ ще не в змозі вирішити самостійно. Чат-боти, з якими ми стикаємося майже щодня, змінюють процеси, пов'язані із взаємодією з клієнтами.

Наприклад, у Kia щотижня допомагають вирішувати проблеми 115 000 автовласників [1]. Існує кілька різновидів чат-ботів, вони можуть бути текстовими та голосовими, на стандартні питання вони відповідають за складеним сценарієм, створеним заздалегідь на основі досвіду, отриманого з живими операторами. Їх можна використовувати для вирішення завдань відділу кадрів або служби техпідтримки, щоб допомогти співробітникам адаптуватися на новому місці. Змінилося й обслуговування клієнтів, тепер чат-бот «вчить» користувача «вгадувати» його наміри та пропонувати подальші дії замість того, щоб сам клієнт вивчав інтерфейс. Машинне навчання виконує такі функції, як персоналізація, обслуговування клієнтів, динамічне ціноутворення, діагностика та багато іншого. Він також виявляє закономірності, присутні у даних за допомогою математичної моделі. Машинне навчання широко використовується, що сприяє швидкому зростанню обсягів даних в організаціях та розвитку обчислювальної інфраструктури. Наприклад, алгоритми машинного навчання American Express та аналітика виявляють спроби шахрайства в реальному часі, що економить компанії мільйони, запобігаючи збиткам [2].

Експерти вважають, що нехтувати створенням системи управління ШІ на підприємствах неможливо. Необхідно розуміти та контролювати потенційні ризики, пов'язані з регулюванням та можливим збитком репутації. Сучасні проблеми управління у сфері зовнішньоекономічної діяльності системи управління ґрунтуються на спеціально розробленій політиці, яка запобігає системним помилкам. При розробці системи управління ШІ дуже важливо звертати увагу на три області: довіру, прозорість та принципи різноманітності. Достовірні джерела даних та результати роботи системи штучного інтелекту є одними з ключових факторів їх успішного впровадження та розробки вимог прозорості до джерел даних та алгоритмів зниження ризиків. Все це сприяє етичності та точності результатів рішень на основі ШІ. Декілька років тому єдиним способом реалізації методів штучного інтелекту була самостійна розробка відповідних систем. Однак сьогодні більшість організацій вважають за краще не приймати таких рішень і навіть не купувати «автономну» ШІ-систему, а отримувати засоби штучного інтелекту в корпоративних додатках.

Штучний інтелект цілком реально використовувати у всіх сферах бізнесу. Якщо даних не так багато, можна навіть обробити їх на потужному комп'ютері, якщо час обробки не такий важливий. Крім того, існує безліч платформ, що функціонують і знаходяться у вільному доступі, які надають свої можливості, зокрема, інструменти машинного навчання. Ми вже живемо разом із штучним інтелектом, це не просто наше майбутнє, це вже сьогодні. Люди одержують

спеціальні персоніфіковані пропозиції від магазинів, банків, шукають інформацію в пошукових системах з урахуванням своїх інтересів, можуть зв'язатися з онлайн-лікарем та дочекатися появи на вулицях безпілотних таксі. Бізнес, технології, послуги неможливі без використання технологій штучного інтелекту. Але штучний інтелект довго не може працювати без людини. Штучний інтелект може багато, іноді майже все. Проте людський чинник ніхто не скасовував. Тому незалежно від переважання функцій, які взяв на себе ШІ в готелі, оснащеному за останнім словом техніки, завдання полягає в тому, щоб особисто переконатися, що гість отримав позитивні враження та залишився задоволеним.

Література:

1. A. Burgess, The Executive Guide to Artificial Intelligence: How to identify and implement applications for AI in your organization, London, Springer Nature, 2017, p. 181.
2. A. Zhou and M. Jia, Applied Artificial Intelligence: A Handbook For Business Leaders, USA, TOPBOTS, 2018, p. 246.

СВІТОВІ ТРЕНДИ РИНКУ ПРАЦІ В 2023 РОЦІ

А.О. СИРОТЕНКО, викладач фахових дисциплін,
Відокремлений структурний підрозділ "Ірпінський фаховий коледж Національного університету біоресурсів і природокористування України", м. Ірпінь, Україна

Вивчивши тенденції 2023 року, Світовий економічний форум радить підготуватися до ще одного року великих можливостей, пов'язаних з роботою. Постійна нестача талантів, дедалі більший акцент на сталому розвитку, потреба в нових лідерських вміннях та навичках, та інші фактори гарантують, що для процвітання компаній їх керівники повинні бути більш гнучкими, проактивними та цілеспрямованими, ніж будь-коли.

Отже, ключові тренди, які визначатимуть світ праці в 2023 році зазначені нижче:

Зростання дефіциту талантів і підвищення кваліфікації.

Цей тренд очолив перше місце у списку, оскільки це убер-тренд, з яким стикаються всі компанії. Дефіцит умінь та навичок, який почався з переходом до цифровізації та озеленення, та посилюється пандемією COVID-19, не сповільниться перед економічними труднощами. За даними ОЕСР, ринки праці залишаються напруженими та значно нижчими до пандемічного рівня, а низькооплачувані сектори все ще відстають.

Триваюча жорсткість ринку праці означає, що для компаній вкрай важливо добре керувати своїми талантами. Наявність стратегії розвитку кадрів для прогнозування майбутніх потреб у кадрах, а також підвищення кваліфікації та перекваліфікації працівників є ключовим для компаній, щоб залишатися стійкими перед економічними проблемами і «захищатися» від несподіванок,