

**Концептуальная модель повышения эффективности труда работников  
гостиничного сектора на основе технологий искусственного интеллекта**

**Альгади Н. А. К.**

**Научный руководитель - доктор. экон. наук, доцент, Краковецкая И. В.**

Томский государственный университет

naser120230@gmail.com

**Введение**

Цифровая трансформация экономики сопровождается активным внедрением технологий искусственного интеллекта в сферу услуг. Гостиничный сектор относится к числу отраслей, где технологические изменения непосредственно затрагивают организацию труда и взаимодействие с клиентами. Интеллектуальные системы используются для автоматизации операций, поддержки управленческих решений и оптимизации сервисных процессов. Это изменяет содержание профессиональной деятельности работников и структуру трудовых функций.

Несмотря на рост масштабов внедрения искусственного интеллекта, влияние данных технологий на эффективность труда персонала изучено недостаточно системно. Большинство исследований сосредоточено на повышении качества обслуживания и операционной эффективности организаций. Вопросы трансформации трудовых процессов, изменения компетенций работников и организационных условий применения технологий рассматриваются фрагментарно. Отсутствует целостное представление о механизмах влияния искусственного интеллекта на результативность труда работников гостиничных организаций.

Целью исследования является разработка концептуальной модели, объясняющей влияние технологий искусственного интеллекта на эффективность труда работников гостиничного сектора и определяющей условия достижения устойчивого повышения производительности.

**Основная часть**

Предлагаемое решение основано на системном рассмотрении внедрения технологий искусственного интеллекта как многоуровневого процесса трансформации труда. В рамках исследования выделены ключевые направления применения интеллектуальных систем в гостиничном секторе: автоматизация фронт-офисных операций, аналитическая поддержка управления доходами, оптимизация распределения ресурсов, цифровые инструменты обучения персонала.

Использование искусственного интеллекта приводит к перераспределению трудовых функций. Снижается доля рутинных операций. Возрастает значение аналитических, коммуникативных и координационных задач. Повышаются требования к цифровым компетенциям работников. Труд приобретает более сложный и многофункциональный характер.

Одновременно формируются организационно-кадровые изменения. Расширяется применение алгоритмического управления. Изменяются методы оценки и мотивации персонала. Развиваются цифровые форматы обучения. Эти процессы повышают прозрачность управленческих решений и усиливают контроль над трудовыми процессами. Вместе с тем они могут восприниматься работниками как ограничение профессиональной автономии.

Важным компонентом трансформации являются поведенческие и психологические реакции персонала. Внедрение технологий может сопровождаться технострессом и профессиональной неопределённостью. При наличии поддержки со стороны организации формируются противоположные эффекты — рост самоэффективности, вовлечённости и готовности к инновациям. Поведенческие

реакции выступают медиатором между технологическими изменениями и результатами труда.

На основе обобщения выявленных взаимосвязей разработана концептуальная модель повышения эффективности труда работников гостиничного сектора. Модель включает четыре взаимосвязанных блока: технологические изменения, трансформация содержания труда, организационно-кадровые условия и поведенческие реакции персонала. Их совокупное влияние определяет итоговый уровень производительности и качества обслуживания.

Модель показывает, что технологии искусственного интеллекта не обеспечивают рост эффективности труда напрямую. Положительный результат возникает при сочетании автоматизации с развитием человеческого капитала и формированием поддерживающей организационной среды. Ключевыми условиями выступают развитие цифровых компетенций работников, системное обучение персонала и доверие к цифровым инструментам управления.

### **Выводы**

Разработанная концептуальная модель позволяет рассматривать внедрение искусственного интеллекта как комплексный процесс организационных и кадровых преобразований. Эффективность труда определяется не только технологическими возможностями, но и качеством адаптации персонала к цифровым изменениям.

Практическое применение результатов связано с использованием модели при разработке стратегий цифровой трансформации гостиничных организаций. Модель может применяться для оценки готовности персонала к внедрению технологий, проектирования программ обучения и формирования механизмов управления изменениями. Использование предложенного подхода способствует снижению рисков техностресса, повышению вовлечённости работников и устойчивому росту производительности. Перспективным направлением дальнейших исследований является эмпирическая проверка предложенной модели на основе количественных данных и сравнительный анализ различных организационных практик внедрения искусственного интеллекта.

### **Литература**

1. М. Т. Умарова, «ПРИМЕНЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА», Вестник науки, т. 1, вып. 6 (87), сс. 275–281, 2025.
2. Limna P. Artificial intelligence in the hospitality industry: current trends and development prospects // International Journal of Computing Sciences Research. 2023.
3. Law R., Lin K., Ye H. Artificial intelligence research in hospitality: review and future directions // International Journal of Contemporary Hospitality Management. 2024.

\* Примечание. Инструменты искусственного интеллекта применялись исключительно для перевода и редакционной языковой корректировки текста. Содержательная часть исследования сформирована автором самостоятельно.