

ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

В. С. Кушнірук

к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанної
справи та організації бізнесу

Ю. В. Янковська

здобувачка вищої освіти факультету менеджменту
Миколаївський національний
аграрний університет
м. Миколаїв, Україна

Упродовж останніх років готельно-ресторанна індустрія зазнала суттєвих трансформацій завдяки стрімкому розвитку штучного інтелекту (ШІ). Ця технологія докорінно змінила методи роботи закладів, вплинула на якість обслуговування клієнтів та оптимізувала процес ухвалення стратегічних рішень. Використання ШІ відкриває нові можливості для підвищення ефективності роботи, покращення клієнтського досвіду та досягнення конкурентних переваг у динамічному середовищі цієї галузі.

Штучний інтелект (ШІ) – це передова технологія, яка дозволяє комп'ютерним системам моделювати процеси, характерні для людського мислення.

Наприклад, ШІ може приймати рішення в умовах обмеженої кількості даних, проявляти креативність або самостійно генерувати нові ідеї. Це комплекс методів і алгоритмів, які здатні аналізувати інформацію та формувати висновки на її основі, відкриваючи нові перспективи для бізнесу [1, с. 177].

За рахунок використання інструментів і рішень на основі ШІ, готелі та ресторани можуть докорінно змінити підхід до взаємодії з гостями й клієнтами, водночас удосконалюючи внутрішні процеси, а також отримуючи цінну інформацію з великих обсягів даних. ШІ відкриває широкі можливості: від створення персоналізованого досвіду для клієнтів до скорочення витрат,

що дозволяє галузі рухатися за вектором стійкого розвитку, ефективності та зростання прибутковості.

Ось ключові напрями використання ІІІ в сфері гостинного та ресторанного бізнесу:

- інтерактивні чат-боти. Завдяки їм стає можливим оперативне вирішення запитів гостей: відповіді на запитання, прийом замовлень або допомога у вирішенні проблем. Це значно скорочує час очікування, підвищує рівень задоволеності клієнтів і дає змогу персоналу зосередитися на інших важливих завданнях;

- персоналізовані пропозиції. Аналізуючи вподобання клієнтів, системи на основі ІІІ можуть рекомендувати індивідуально дібрані послуги, заходи чи вибір від страв у ресторані до додаткових послуг;

- голосові асистенти. Розумні пристрої зі штучним інтелектом сприяють автоматизації в номері, дозволяючи гостям легко керувати технікою, залишати запити або отримувати необхідну інформацію;

- оптимізація операційної роботи. Завдяки аналізу таких параметрів, як заповнюваність, ціноутворення та попит, системи ІІІ допомагають ефективно керувати номерним фондом, регулювати тарифи та раціонально розподіляти роботу персоналу;

- прогнозування потреб. Застосовуючи історичні дані, системи прогнозують майбутню завантаженість і допомагають адаптувати ресурси для максимальної продуктивності;

- системи розпізнавання облич. Технології комп'ютерного зору дозволяють автоматично ідентифікувати гостей, сприяючи наданню більш персоналізованих послуг;

- управління енергоефективністю. Рішення на основі ІІІ регулюють споживання електроенергії, роботу систем освітлення, кондиціонування чи вентиляції залежно від поточного навантаження чи присутності людей у приміщенні;

*Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції
«Інноваційні та ресурсозберігаючі технології харчових виробництв», 24.12.2024 р.*

- III стає незамінним компонентом розвитку готельно-ресторанної сфери, сприяючи водночас створенню кращого досвіду для клієнтів і підтримці стійких бізнес-практик [2, с. 236];

- покращене обслуговування клієнтів. III аналізує переваги та поведінку клієнтів, надаючи персоналізовані рекомендації по меню. Це не тільки покращує взаємодію з клієнтами, але й допомагає збільшити середню суму рахунку;

- обробка відгуків. III може аналізувати відгуки клієнтів на різних платформах, щоб виявити типові проблеми та запропонувати рішення. Це допоможе ресторану швидко реагувати на негативні відгуки і поліпшити обслуговування;

- підвищить ефективність роботи кухні. III може допомогти автоматизувати багато процесів на кухні, таких як нарізка інгредієнтів, приготування їжі та контроль температури. Це підвищує швидкість і якість приготування, знижує ймовірність помилок і скорочує кількість відходів;

- динамічне ціноутворення. III може змінювати ціни на страви залежно від попиту та пропозиції. Це допомагає оптимізувати прибуток і адаптуватися до змін на ринку в режимі реального часу [3, с. 114].

Але інтеграція III в готельний та ресторанный сектори також є проблематичною. Питання конфіденційності та безпеки даних вимагають ретельного вирішення, а власники готелів і ресторанів повинні проводити тонку грань між автоматизацією і підтриманням людського контакту, до якого часто прагнуть гості. Розуміючи ці проблеми та активно вирішуючи їх, готелі та ресторани можуть максимально використати потенціал III та надати клієнтам ідеальний та приємний досвід [1, с. 178].

Отже, III надає готельній та ресторанный індустрії інструменти для більш ефективного та інноваційного маркетингу. Індивідуальний підхід, аналіз даних і автоматизація процесів допоможуть поліпшити якість обслуговування гостей і збільшити прибуток. Готельний і ресторанный

бізнес, заснований на ШІ, залишається актуальною областю вивчення, і тому триває вивчення зарубіжного та українського досвіду впровадження ШІ в готельному і ресторанному секторі.

Список використаних інформаційних джерел

1. Годя І., Корсак Р., Зубак Н. Використання інтернет-ресурсів у діяльності готельно-ресторанних комплексів. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XV: Наукові пошуки в контексті викликів і конфліктів* / [Ред .: Я. Гжесяк, І. Зимомря, В. Ільницький]. Конін – Ужгород – Перемишль – Херсон: Посвіт, 2023. С. 177-179. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/57381>

2. Корсак Р. Використання штучного інтелекту у готельно-ресторанному бізнесі. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XVII: Подолання кризових ситуацій у науці та освіті* / [Ред.: Я. Гжесяк, І. Зимомря, В. Ільницький]. Конін – Ужгород – Перемишль – Миколаїв: Посвіт, 2024. С. 235-238 URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/66626>

3. Кирніс Н. І. Застосування штучного інтелекту в ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2024. Том 7 № 1. С. 111–122. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/305960/297511>