

Канд. іст. наук Сливенко В. А., Обрядова А. Д.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

**ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ
У ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Ресторанний ринок є сегментом сфери послуг, в рамках якого відбувається створення та управління підприємствами громадського харчування. Цей сектор включає діяльність, пов'язану з виробництвом продукції харчування та організацією якісного обслуговування споживачів. Крім основних послуг, компаніями також надаються додаткові послуги: проведення банкетів, організація кейтерингу та доставка готових страв. Серед тенденцій відзначимо зростання інтересу до синергії ресторанних послуг з продукцією та послугами інших галузей, а багатообіцяючим цифровим технологічним рішенням, яке використовується в інтересах партнерів стає прикладною є штучний інтелект (ШІ).

Як зазначалося раніше, штучний інтелект застосовується у багатьох сферах економіки, зокрема у туризмі та промисловості гостинності. Розглянемо приклади використання технологій ШІ у цій сфері у зарубіжній та вітчизняній практиці. У готельному бізнесі штучний інтелект застосовується у різних аспектах управління підприємством. Завдяки ШІ вже автоматизують операційні процеси служби прийому та розміщення гостей та господарського відділу: реєстрація заїзду та виїзду, послуги консьєржа, управління номерним фондом (контроль завантаження, облік переваг гостей, складання графіка прибирання) та здійснення подолання мовного бар'єру між гостями та співробітниками готелю. ШІ також став помічником для інженерно-технічних департаментів підприємств індустрії гостинності за рахунок оптимізації енергоспоживання та постійного моніторингу стану інфраструктури та обладнання готелю [1]. Використання технологій ШІ, як і інших нових технологій, зараз часто розглядається як спосіб зниження витрат компаній (хоча штучний інтелект має і інше застосування). Перспективи застосування ШІ в індустрії гостинності можна поділити на короткострокові та довгострокові. Представники галузі в першу чергу використовують ШІ для оптимізації витрат та підвищення продуктивності підприємств, але у довгостроковій перспективі, при безперервному процесі підвищення якості роботи

програмних рішень та продуктів на основі ШІ, штучний інтелект зможе забезпечити підвищення складності операцій і перехід до розподіленої системи управління [2].

Одночасно слід зазначити, що сучасні технології грають істотну роль у створенні унікального досвіду для гостей ресторанів чи готелів, однак вони мають залишатися лише інструментами, які допомагають людині, зберігаючи у своїй важливе людське взаємодія. Особливо це проявляється у преміум-сегменті та послугах класу люкс, де велика увага приділяється обслуговуванню, заснованому на роботі персоналу. Той, своєю чергою, успішно використовує останні технологічні досягнення. Серед таких ІТ-продуктів виділимо GMS-системи (англ. guest management system), які поступово замінюють універсальні CRM-системи для бізнесу (системи управління взаємовідносинами з клієнтами), призначені для кола компаній [3]. GMS-системи пропонують інструменти, адаптовані під особливості сфери послуг і володіють функціоналом, що відповідає потребам представників саме індустрії гостинності.

Закордонні експерти виділяють цілу низку проблем у ресторанному бізнесі, які можна вирішити завдяки ШІ:

1) управління запасами та скорочення відходів: застосування штучного інтелекту та ERP-систем (англ. enterprise resource planning) дозволить налагодити процеси управління складом, скоротити кількість харчових відходів, мінімізувати втрати;

2) великі витрати на оплату праці робітників: за рахунок роботи ШІ можна досягти підвищення загальної продуктивності підприємства;

3) безпека сировини та продукції: ШІ може виконувати контроль сертифікатів відповідності та інших вимог ШІ [4].

При цьому важливо звернути увагу і на складнощі, з якими стикаються компанії, що впроваджують у робочі процеси ШІ. Експерти Itrex Group виділяють серед головних бар'єрів, такі: технологічні неполадки у процесі впровадження рішень на основі ШІ; втрата якості результатів під час масштабування проєктів на базі ШІ; переоцінка можливостей штучного інтелекту без належного попереднього аналізу [5].

Таким чином, ШІ дозволить забезпечити індустрії гостинності стабільний розвиток завдяки частковій автоматизації бізнес-завдань, зниженню навантаження

на персонал, інтелектуальному спостереженню за якістю продукції, підвищенню швидкості послуг, а також розширенню варіантів обслуговування гостей.

Список використаних джерел:

1. Володько О.В., Рогова Н.В., Куш Л.І., Дудник С.О. Готельно-ресторанний бізнес у воєнний час: поточний стан та глобальні тенденції. *Грааль науки*. 2023. № 26. С. 42–45.
2. Жиленко К.М., Яровенко Т.С., Ставицька А.В., Самойленко А.О. Основні аспекти сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Економіка. Фінанси. Право*. 2024. № 5. URL: <http://efp.in.ua/uk/releases>.
3. Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Дніпро. 2023. 206 с.
4. Global restaurant trends impacting menus in 2023. URL: <https://www.restaurantbusinessonline.com/food/6-global-restaurant-trends-impacting-menus-2023>
5. Leveraging AI in Hotels – hrs-column.medium: сайт. URL: <https://hrs-column.medium.com/leveraging-ai-in-hotels-4b9c4348568>.

Канд. іст. наук Сливенко В. А., Тріфан У. М.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ІНДУСТРІЮ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ

Індустрія гостинності та туризму у світі зазнає істотних змін, які пов'язані з впровадженням інноваційних технологій. Останні десять років технології внесли суттєві зміни у процес вивчення та бронювання послуг в індустрії гостинності. Завдяки використанню окремих цифрових технологій вони надають компаніям великі можливості: розширюють ринок закупівель та збуту, збільшують кількість потенційних покупців, дають можливість швидко, ефективно та безпечно обмінюватись будь-якою інформацією з практично необмеженим обсягом [1]. Водночас, науково-технічний прогрес не оминув і таку важливу для світової економіки сферу, як в індустрія гостинності та туризму. Проаналізуємо види цифрових технологій, які можуть бути використані для розвитку індустрії гостинності та туризму:

1) мобільні програми: створення мобільних додатків для туристів, які містять інформацію про пам'ятки, маршрути, ресторани, готелі та інші об'єкти;