

УДК 004.8:640.43

Жалдак І.С.¹, Діденко В.В.², Сененко І.А.³

¹ студент, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

² студент, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

³ канд. екон. наук, доцент, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

ЗАСТОСУВАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДЛЯ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Сучасний ресторанний бізнес стикається з необхідністю постійного вдосконалення обслуговування клієнтів, оптимізації операційних процесів та підвищення ефективності управління. Одним із найперспективніших напрямів

досягнення цих цілей є впровадження технологій штучного інтелекту (ШІ). Він здатний трансформувати різні аспекти ресторанної діяльності, від персоналізації обслуговування до автоматизації внутрішніх процесів, що забезпечує підвищення конкурентоспроможності та адаптацію до змінюваних умов ринку.

Однією з основних переваг впровадження штучного інтелекту є можливість створення персоналізованих рекомендацій для клієнтів. Завдяки аналізу даних про попередні замовлення, вподобання та відгуки гостей, системи ШІ можуть пропонувати індивідуальні страви або акції, що відповідають смакам кожного клієнта. Це не лише покращує досвід відвідування ресторану, але й сприяє збільшенню середнього чеку та лояльності гостей [1]. Штучний розум також ефективно використовуються для прогнозування попиту на страви та інгредієнти, що дозволяє оптимізувати закупівлі та зменшити витрати на зберігання продуктів. Алгоритми машинного навчання аналізують історичні дані про продажі, сезонні коливання та інші фактори, що впливають на попит, і надають рекомендації щодо кількості необхідних запасів. Це сприяє зменшенню харчових відходів та покращенню управління ланцюгом постачання [2].

Впровадження ШІ в автоматизацію процесів обслуговування клієнтів дозволяє значно зменшити навантаження на персонал та підвищити ефективність роботи закладу. В мережах швидкого харчування Pizza Hut і Taco Bell вже тестується «віртуальний менеджер» на основі штучного інтелекту, який автоматизує адміністративні завдання, такі як планування змін [3]. Чат-боти, голосові асистенти та системи самообслуговування можуть приймати замовлення, відповідати на запитання клієнтів та здійснювати бронювання столиків. Це дозволяє персоналу зосередитися на більш складних завданнях та покращити якість обслуговування [4].

Так, наприклад McDonald's впроваджує штучний інтелект для зменшення навантаження на персонал (завдяки підключення кухонного обладнання до Інтернету, застосування периферійних обчислень та використання ШІ для

управління). Також компанія тестує комп'ютерний зір для перевірки точності замовлень перед їх видачею клієнтам. Впровадження таких технологій сприятиме безперебійному функціонуванню ресторанів. Наприклад, сенсори на обладнанні зможуть попереджати про можливі поломки фритюрниць чи машин для приготування McFlurry [3].

Завдяки здатності штучного інтелекту обробляти великі обсяги даних, ресторани можуть отримувати цінні інсайти щодо вподобань клієнтів, ефективності страв та тенденцій на ринку. Аналіз відгуків гостей, продажів та інших даних дозволяє вдосконалювати меню, адаптувати ціноутворення та розробляти нові страви, що відповідають запитам споживачів.

Попри численні переваги, впровадження штучного розуму в ресторанний бізнес стикається з певними викликами. Серед них — висока вартість впровадження технологій, необхідність навчання персоналу та забезпечення кібербезпеки. Однак з розвитком технологій та зниженням вартості обладнання, очікується, що ІІІ стане невід'ємною частиною ресторанної індустрії.

Інтеграція технологій ІІІ в ресторанний бізнес відкриває нові можливості для оптимізації операцій, покращення обслуговування клієнтів та підвищення ефективності бізнесу в цілому. Ресторани, які активно впроваджують ці технології, можуть отримати конкурентні переваги та забезпечити сталий розвиток у сучасному технологічно орієнтованому середовищі.

Список використаних джерел:

1. Днесь Ю. В. Штучний інтелект: застосування в ресторанному бізнесі // Матеріали ХІІ Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, академіка НАН Миколи Григоровича Чумаченка: «Управління бізнес-процесами підприємств у контексті індустрії 4.0». 2024. URL: <https://surl.li/zusmao> (дата звернення: 13.10.2025).

2. Дишкантюк О. В., Власюк К. В., Марковська А. В. Інноваційні технології штучного інтелекту в ресторанному бізнесі. *«Acta Academiae»*

Beregsasiensis: Geographica et Recreatio», Видавничий дім «Гельветика». 2024.
URL: <https://surl.li/swsciw> (дата звернення: 13.10.2025).

3. Гойденко Т. McDonald's впроваджує штучний інтелект для модернізації всіх ресторанів. Delo.ua. 2025. URL: <https://surl.li/xikypw> (дата звернення: 13.10.2025).

4. Лисюк Т. В. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. *Економіка та суспільство*. Випуск 67. 2024. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13> (дата звернення: 13.10.2025).