

УДК 339.543.642.6

Журавльова С.М.¹, Кукліна Т.С.¹

¹ канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Інтегрування штучного інтелекту в різні сфери господарської діяльності стало необхідним інструментом для організації конкурентоспроможного бізнесу. Інноваційна діяльність компаній орієнтована на розв'язання стратегічних завдань, які полягають на енергоефективності, ресурсоощадності та економічній і соціальній безпеці. Серед сучасних інструментів важливе місце належить саме штучному інтелекту. Обслуговуючи клієнтів із застосуванням технологій оснований на роботі штучного інтелекту

надзвичайно інтенсивно зростає можливість збільшення кількості наданих послуг, збільшуючи показники оборотності, що виступає прямим показником зростання ділової активності підприємства та рівня його рентабельності.

Саме у сфері готельно-ресторанного бізнесу формування іміджу компанії забезпечує якісне обслуговування та специфічний тип поведінки обслуговуючого персоналу, що здатний виконувати клієнтоцентровані функції. У сфері готельного та ресторанного бізнесу цифрові технології та штучний інтелект стали основою економічно безпечного та соціально зорієнтованого бізнесу. «Розумна інноваційна система» в частині технології обслуговування, системи управління бізнесом, кадрового забезпечення та технічного оснащення і керування ним виступає орієнтиром провадження діяльності підприємств сфери гостинності [1].

Інтерактивні системи на основі «ШІ» можуть також полегшити процес навчання персоналу. ШІ може використовуватись для створення навчальних програм, які адаптуються до індивідуальних потреб кожного співробітника, забезпечуючи їм необхідні знання та навички для ефективної роботи.

Ще одна важлива сфера застосування «ШІ» – управління енергоспоживанням та оптимізація ресурсів. Інтелектуальні системи можуть автоматично регулювати освітлення, опалення, вентиляцію та кондиціонування повітря, враховуючи поточне завантаження готелю та погодні умови.

«ШІ» також сприяє розвитку нових послуг та підвищенню конкурентоспроможності готельно-ресторанних комплексів. Наприклад, завдяки аналізу великих обсягів даних про гостей, готелі можуть створювати унікальні та персоналізовані пропозиції, що відповідають інтересам та вподобанням клієнтів. Це може включати використання «VR» та «AR» – технологій спеціальні туристичні пакети, кулінарні майстер-класи, тематичні вечори та інші заходи, які підвищують привабливість закладу.

Інтеграція «ШІ» у готельно-ресторанний бізнес сприяє підвищенню стандартів обслуговування до рівня європейських вимог. Це, в свою чергу, робить українські готелі та ресторани більш привабливими для європейських туристів. Співпраця з країнами ЄС у сфері впровадження інноваційних технологій дозволяє обмінюватись досвідом та розвивати спільні проекти, що зміцнює міжнародні зв'язки та сприяє розвитку туристичної інфраструктури. Завдяки впровадженню «ШІ», українські готелі та ресторани можуть забезпечувати високий рівень сервісу, що відповідає очікуванням європейських гостей, сприяючи таким чином зміцненню партнерських відносин та залученню інвестицій [2].

Виклики та майбутнє технологій у готельно-ресторанному бізнесі. Попри численні переваги, технологічні інновації в готельному бізнесі також супроводжуються викликами:

– високі витрати на впровадження: багато технологій потребують

значних початкових інвестицій.

– проблеми з кібербезпекою: використання цифрових ключів та безконтактних платежів вимагає посиленних заходів захисту даних.

– баланс між технологіями та людським обслуговуванням: гості все ще цінують живе спілкування та індивідуальний підхід, тому потрібно правильно інтегрувати новітні рішення без втрати людського фактору.

Можливо на ці виклики, майбутнє готельно-ресторанного бізнесу нерозривно пов'язане з технологіями [3].

Готелі та ресторани, які першими адаптують інновації, отримують значні конкурентні переваги, адже технології не тільки покращують рівень обслуговування, а й не можуть оптимізувати витрати та підвищити ефективність операцій. Технології змінюють правила гри у сфері гостинності, і майбутнє вже настало.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. . Штучний інтелект у сфері гостинності: місце інтегрування, специфіка використання та вплив на доходи підприємства. – Режим доступу: <http://eprints.zu.edu.ua/37678/1/283100-Article%20Text-652510-1-10-20230627.pdf> (дата звернення : 2025.03.19).

2. Корсак Р. Використання штучного інтелекту у готельно-ресторанному бізнесі. – Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jsui/bitstream/lib.pdf> (дата звернення: 2025.03.20).

3. Технології у готельному бізнесі: від штучного інтелекту до роботизованого обслуговування. – Режим доступу: <https://fgritb.knukim.edu.ua/home/news/tekhnolohii-u-hotelnomu-biznesi-vid-shtuchnoho-intelektu-do-robotyzovanoho-obsluhovuvannia.html> (дата звернення: 2025.03.20).