УДК 004.9; 338.48

Шафір П.Л., Гузар У.Є.
Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського

ВПРОВАДЖЕННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

ShafirP., HuzarU.
Lviv State University of Physical Culture named after Ivan Boberskyj

IMPLEMENTATION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE HOSPITALITY INDUSTRY IN TODAY'S CONDITIONS

Впровадження штучного інтелекту в закладах індустрії гостинності сьогодні є не тільки актуальним, але й необхідним кроком для забезпечення їхньої ефективності та конкурентоспроможності на сучасному ринку.

Штучний інтелект – це технологія, яка дає комп'ютерам можливість «мислити» і «розуміти» майже так само, як це роблять люди. ШІ може виконувати завдання, що зазвичай потребують інтелектуальних зусиль: це, наприклад, розпізнавання обличчя, розуміння мови, прийняття рішень та багато іншого [1].

На законодавчому рівні штучний інтелект - організована сукупність інформаційних технологій, із застосуванням якої можливо виконувати складні комплексні завдання шляхом використання системи наукових методів досліджень і алгоритмів обробки інформації, отриманої або самостійно створеної під час роботи, а також створювати та використовувати власні бази знань, моделі прийняття рішень, алгоритми роботи з інформацією та визначати способи досягнення поставлених завдань [2].

Варто зазначити, що зацікавленість рестораторів прискорила пандемія. На думку експертів з компанії Tenzo, технічні вдосконалення, на розповсюдження яких раніше пішло б п'ять років, підкорили ринок приблизно за шість місяців. Власники закладів побачили та переконалися у таких перевагах штучного інтелекту [1]:

- зменшення витрат завдяки автоматизації рутинних процесів. ШІ можна доручити процеси бронювання та адміністрування замовлень. Це вивільняє персонал для виконання більш важливих задач;
- зниження впливу «людського фактору». Він є одним з найпоширеніших чинників проблем: від неправильно записаного замовлення до помилок у приготуванні чи розрахунку вартості. Формування замовлень через спеціалізовані сервіси — наприклад, екосистему Choice — мінімізує «людський вплив»;
- покращення сервісу. Поки що повна заміна персоналу ресторану роботами з ШІ виглядає дещо фантастично. Тому оптимальна модель використання інтелекту — передача йому всіх рутинних задач, щоб персонал міг сконцентруватися на ідеальному клієнтському досвіді;
- розширення аудиторії. Технології ШІ посилюють маркетингову стратегію закладу: зокрема, допомагають збирати враження клієнтів на різних сайтах і систематизувати їх, а також аналізувати наявні замовлення. На основі отриманої інформації можна пропонувати персоніфіковані заохочувальні акції.

Сучасне суспільство, котре неперервно розвивається й удосконалюється,

технічний і технологічний розвиток наукових сфер висувають вимоги перед майбутніми фахівцями готельно-ресторанної справи. До найважливіших нами віднесено теоретичні знання (фахівці повинні володіти глибокими знаннями в галузі готельно - ресторанного менеджменту, включно з організацією обслуговування, управлінням якістю, маркетингом і фінансовим управлінням), практичні навички (тверді, hardskills) – необхідні практичні навички, такі як обслуговування клієнтів, приготування їжі, організація банкетів і заходів, управління персоналом і вирішення конфліктних ситуацій) [3].

Інтеграція штучного інтелекту в професійну підготовку фахівців готельно-ресторанної справи має великий потенціал для покращення якості освіти, але потребує комплексного підходу й урахування багатьох аспектів.

Сучасність актуалізує так звані м'які навички (soft skills), до яких належать такі: комунікація (ефективна комунікація з гостями та колегами є критично важливою. Фахівці повинні вміти слухати, пояснювати й репрезентувати), лідерство (управління командами, мотивація персоналу та прийняття рішень), адаптивність і гнучкість (здатність швидко адаптуватися до змін і вирішувати непередбачувані робочі ситуації), культурна компетентність (розуміння та повага до різних культур, звичаїв і традицій, що є важливим у міжнародному контексті). Крім того, на нашу думку, важливості набувають такі м'які навички, як тайм-менеджмент, проєктний менеджмент, уміння концентруватися, критичне мислення, креативність, емоційний інтелект, мистецтво публічних виступів тощо.

Оптимізація технологічних процесів у сфері готельно-ресторанного бізнесу за допомогою штучного інтелекту приносить вищі результати ніж дешевша праця значної кількості персоналу. Наприклад, інтегруючи штучний інтелект у SMM готелю чи ресторану управлінський персонал постійно володітиме актуальною аналітичною інформацією про результати пошуку клієнта та його поведінки в залежності від представленої інформації про компанію. Збір інформації та роз'яснення у відповідності до параметрів запиту даних без значних витрат часу і трудових ресурсів можливе при використанні штучного інтелекту, як сучасного інструменту економічного врівноваження витрат [4].

Використання штучного інтелекту в готельно-ресторанній галузі відкриває нові можливості для покращення якості обслуговування, підвищення ефективності роботи та створення більш персоналізованого клієнтського досвіду. Завдяки автоматизації рутинних процесів, як до прикладу бронювання, обслуговування гостей та управління запасами, ШІ дозволяє знизити витрати та підвищити продуктивність. Водночас, інноваційні технології, такі як чат-боти, розпізнавання обличчя тощо, дозволяють швидше реагувати на потреби гостей і покращувати взаємодію з ними.

Список використаних джерел:

1. Штучний інтелект в ресторанному бізнесі. URL: https://choiceqr.com/uk/news/shtuchnyj-intelekt-v-restorannomu-biznesi/
2. Про схвалення Концепції розвитку штучного інтелекту в Україні. (б. д.-b). Офіційний веб-портал парламенту України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-p#Text
3. Бурак В.Г. Використання штучного інтелекту в професійній підготовці майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи // Збірник наукових праць «Педагогічні науки» 106, 2024. – С.43-51.
4. Фостолович Валентина, Боцян Тетяна «Економіка. Управління. Інновації Випуск № 2» (31), 2022. URL: http://eui.zu.edu.ua/article/download/268897/264331/620031