

Мендела І. Я., к.е.н., доц.,
доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
Прикарпатського національного університету ім. В. Стефаника
Мендела Є. М.,
асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
факультету туризму
Прикарпатського національного університету ім. В. Стефаника

ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Штучний інтелект значно впливає на наше життя та користується широким застосуванням в різних галузях, включаючи транспорт, медицину, фінанси, технічне обслуговування та багато іншого. Наприклад, ми використовуємо штучний інтелект, коли користуємося пошуковими системами, соціальними мережами, віртуальними асистентами та іншими інтернет-сервісами. Також його можна використовувати і в сфері гостинності. Те, що ще недавно здавалося фантастикою, наприклад, «розумні» номери, роботи і віртуальна реальність сьогодні вже є частиною бізнесу [1].

Штучний інтелект в ресторанному бізнесі – це застосування різноманітних технологій та алгоритмів штучного інтелекту для автоматизації процесів, підвищення ефективності та якості обслуговування клієнтів, аналізу даних, оптимізації процесів приготування та доставки їжі, покращення рекламних кампаній та маркетингових стратегій тощо. Штучний інтелект вже значно вплинув на ресторанний бізнес і ввійшов в нього на різних рівнях. Багато компаній застосовують його для автоматизації процесів, включаючи замовлення, доставку, приготування їжі та обслуговування, аналізу даних та збільшення ефективності рекламних кампаній. Він також допомагає збільшити задоволеність та лояльність клієнтів, що є важливим чинником у бізнесі обслуговування.

Штучний інтелект може використовуватися в ресторанному бізнесі для збільшення швидкості та якості обслуговування клієнтів. Один з прикладів використання штучного інтелекту – це системи замовлення їжі, які дозволяють клієнтам замовляти їжу через свої мобільні пристрої або кіоски замовлень.

Завдяки цим системам замовлення, клієнти можуть самостійно вибирати страви, змінювати їх склад, вказувати свої уподобання та особливості дієти. При цьому система автоматично розраховує кількість калорій та інших поживних речовин у замовленій їжі, що дозволяє клієнтам бути усвідомленими щодо свого харчування.

Крім того, штучний інтелект може бути використаний для покращення якості обслуговування клієнтів. Наприклад, система може автоматично аналізувати інформацію про попередні замовлення клієнтів, щоб запропонувати їм оптимальний варіант страви. Також система може автоматично надсилати сповіщення клієнтам про нові акції та пропозиції, що дозволяє збільшити ефективність маркетингу та реклами.

Іншим прикладом використання штучного інтелекту в ресторанному бізнесі є системи розпізнавання голосу та мови. Завдяки цим системам, клієнти можуть замовляти їжу за допомогою голосових команд, що дозволяє збільшити швидкість обслуговування та зменшити кількість помилок при замовленні. Штучний інтелект обробить заявки миттєво, додасть кожен нову в базу даних. Це суттєво економить час, який співробітники витрачають на обслуговування клієнтів [3].

Ще одним прикладом застосування штучного інтелекту для поліпшення обслуговування клієнтів є використання чат-ботів. Чат-боти можуть бути встановлені на веб-сайті ресторану, на сторінці в Facebook (інших соціальних мережах) або в Telegram (інших месенджерах). Вони забезпечують автоматичну відповідь на запитання клієнтів, допомагаючи їм знайти потрібну інформацію та замовити столик.

Крім того, штучний інтелект може допомогти ресторанам управляти великим потоком замовлень. Система може аналізувати інформацію про замовлення та час, необхідний для їх приготування, та розподіляти завдання між кухарями, щоб забезпечити максимальну продуктивність.

І нарешті, системи розпізнавання обличчя можуть використовуватися для ідентифікації клієнтів, які вже були в ресторані. Це дозволяє персоналу ресторану надавати персоналізоване обслуговування та рекомендації на основі попередніх відвідувань клієнта. Аналізуючи дані про зовнішність, настрої, вік покупця, його минулі покупки і вподобання, система може передбачити його побажання [2].

Усі ці застосування штучного інтелекту спрямовані на забезпечення максимальної ефективності та задоволення клієнтів ресторану, його використання може значно покращити якість обслуговування, забезпечити більш персоналізований підхід до клієнтів, зменшити витрати на персонал та збільшити прибутки ресторану. В цілому, штучний інтелект знаходить все більше та більше застосувань у ресторанному бізнесі і його вплив буде продовжувати зростати в майбутньому.

Список використаних джерел:

1. Тренди, які змінюють готельно-ресторанний бізнес. URL: <http://surl.li/fkbsd> (дата звернення: 11.03.2023).
2. Штучний інтелект в ресторанному бізнесі. URL: <http://surl.li/fkbpj> (дата звернення: 11.03.2023).
3. Як штучний інтелект змінює ресторанний бізнес. URL: <http://surl.li/fkbox> (дата звернення: 12.03.2023).