

ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У СФЕРІ HOReCA: ДОСВІД КРАЇН ЄС

ТРОНОВИЧ Олена,

*здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,
Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ*

Сучасні технології значно змінюють індустрію гостинності (HoReCa – Hotels, Restaurants, Catering), роблячи її ефективнішою та конкуренто-спроможною. Одним із ключових рушіїв цих змін є штучний інтелект (ШІ), який активно впроваджується в готельно-ресторанний бізнес країн ЄС. Автоматизація обслуговування, персоналізація сервісу, оптимізація витрат і підвищення швидкості роботи – основні переваги застосування ШІ у HoReCa.

Україна рухається шляхом євроінтеграції, що передбачає адаптацію світових технологічних трендів у сфері гостинності. Використання штучного

інтелекту може допомогти українським компаніям стати конкурентоспроможними на європейському ринку. Аналіз досвіду країн ЄС дозволить визначити ефективні стратегії для впровадження цих технологій у вітчизняний бізнес.

Основні напрямки використання штучного інтелекту у HoReCa це чат-боти та голосові асистенти. У готелях і ресторанах ЄС поширене використання AI-асистентів для взаємодії з клієнтами. Наприклад, мережа Hilton Hotels впровадила голосового помічника "Connie", який надає гостям інформацію та допомагає бронювати послуги. Подібні технології дозволяють зменшити навантаження на персонал і покращити якість обслуговування.

Персоналізовані рекомендації та аналіз поведінки клієнтів. ШІ аналізує поведінку гостей, їхні уподобання та історію замовлень для створення індивідуальних пропозицій. Наприклад, Booking.com використовує ШІ для персоналізації пошукових запитів, а McDonald's застосовує AI для прогнозування попиту та зміни меню в реальному часі.

Автоматизація процесів в ресторанах та готелях. ШІ допомагає оптимізувати логістику, закупівлі та контроль якості продуктів. Наприклад, Domino's Pizza застосовує AI для прогнозування попиту та автоматизації доставки, що дозволяє зменшити витрати та покращити швидкість обслуговування.

Роботизація у сфері обслуговування. Європейські ресторани та готелі активно експериментують із роботами-офіціантами та консьєржами. Henn-na Hotel використовує роботів для реєстрації гостей, а Robot.Heaven Café у Німеччині – це повністю автоматизований ресторан, де робо-офіціанти приймають замовлення та подають їжу.

Інтелектуальні системи безпеки. Готелі та ресторани ЄС впроваджують розпізнавання облич, автоматизовані системи контролю доступу та розумні камери відеоспостереження. Наприклад, Radisson Blu застосовує Face ID для швидкої реєстрації гостей, що покращує безпеку та комфорт проживання.

Переваги впровадження штучного інтелекту у HoReCa:

1. Оптимізація витрат – зменшення витрат на персонал та логістику.
2. Підвищення якості обслуговування – персоналізовані пропозиції, швидка обробка запитів.
3. Розвиток безконтактного обслуговування – актуально в умовах пандемії та після неї.
4. Аналіз поведінки клієнтів – використання даних для прогнозування попиту.
5. Автоматизація рутинних процесів – використання ШІ для прискорення роботи.

Попри активний розвиток HoReCa в Україні, рівень цифровізації галузі ще поступається європейському. Основними викликами є висока вартість впровадження технологій, нестача кваліфікованих спеціалістів та відсутність адаптованих рішень для малого та середнього бізнесу. Водночас адаптація європейського досвіду дозволить значно підвищити рівень обслуговування в українських готелях і ресторанах, що сприятиме інтеграції країни в європейський туристичний простір.

Дослідження ґрунтується на аналізі наукових статей та звітів про впровадження AI у HoReCa, оглядах реальних кейсів європейських компаній та дослідженнях ринку від Deloitte, McKinsey, Statista.

Використання штучного інтелекту у сфері HoReCa в країнах ЄС дає змогу автоматизувати обслуговування, знизити витрати та підвищити якість послуг. Українські підприємства можуть значно виграти від впровадження таких технологій, адаптуючи європейський досвід до власних реалій. Підвищення рівня цифровізації у сфері HoReCa сприятиме інтеграції України в європейський туристичний і ресторанний бізнес.

Отже, впровадження AI – це не просто тренд, а необхідність для розвитку конкурентоспроможного готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Застосування штучного інтелекту в ресторанному бізнесі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/305960/297511> (дата звернення: 16.02.2025).
2. Штучний інтелект в ресторанному бізнесі [Електронний ресурс] // ChoiceQR. – Режим доступу: <https://choiceqr.com/uk/news/shtuchnyj-intelekt-v-restorannomu-biznesi/> (дата звернення: 16.02.2025).
3. Шафір П.Л., Гузар У.Є. Впровадження штучного інтелекту у закладах індустрії гостинності в умовах сьогодення [Електронний ресурс] / Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського. – Режим доступу: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/46611/2/CHUMACON12_2024_Shafir_P-Implementation_of_artificial_113-114.pdf (дата звернення: 16.02.2025).

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025