

ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА BIG DATA ДЛЯ ПРИСКОРЕННЯ ВІДНОВЛЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ГАЛУЗІ УКРАЇНИ ПІСЛЯ ВІЙНИ

Дишкантьук О. В.

*кандидат технічних наук, доцент,
декан факультету менеджменту,
готельно-ресторанної справи та туризму
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

Іванов А. А.

*аспірант
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

У повоєнний період відновлення економіки України значну роль відіграє індустрія гостинності, яка є ключовим елементом туристичного сектору. Впровадження інноваційних технологій, таких як штучний інтелект (ШІ) та аналіз великих даних (Big Data), може суттєво підвищити ефективність та конкурентоспроможність готельно-ресторанних підприємств, сприяючи швидшому відновленню галузі та відновленню довіри внутрішніх та іноземних туристів. Штучний інтелект та Big Data відкривають широкі перспективи для оптимізації процесів і підвищення якості послуг у сфері гостинності [1– 5]. Науковці Дишкантьук О.В, Власюк К.В та Марковська А. В досліджували вплив ШІ на новаторство у кулінарії, включаючи аналіз смакових тенденцій на розробку персоналізованих рецептів [1, 3]. Дишкантьук Ю.І, Власюк К.В досліджували іммерсивні технології як інструмент інновацій в менеджменті ресторанного бізнесу [4]. Серед основних напрямків використання цих технологій можна виділити:

1. *Персоналізація послуг і прогнозування попиту.* Інтеграція технологій штучного інтелекту у сферу готельно-ресторанного господарства дозволяє суттєво вдосконалити маркетингові стратегії та збільшити доходи підприємств. Технології Big Data дозволяють аналізувати поведінку гостей, їхні вподобання та минулий досвід споживання послуг. Зокрема, завдяки алгоритмам стає можливим точне прогнозування попиту на конкретні послуги чи продукти, що забезпечує оптимальне планування ресурсів і надання гостям персоналізованих пропозицій, акцій та знижок у найсприятливіший для цього момент. Це, у свою чергу, позитивно впливає на рентабельність закладів та зміцнює їхні конкурентні позиції на ринку індустрії гостинності [2].

2. *Автоматизація обслуговування гостей.* Використання чат-ботів, віртуальних асистентів та інтелектуальних систем бронювання сприяє швидкій та якісній комунікації з гостями, знижує навантаження на персонал та оптимізує витрати підприємств [5]. Ці технології дозволяють підприємствам оперативно реагувати на запити гостей 24/7, що підвищує конкурентні переваги.

3. *Управління доходами та ціноутворенням.* Штучний інтелект у поєднанні з Big Data ефективно застосовується для динамічного ціноутворення. Системи автоматично аналізують ринкову ситуацію, конкурентів, попередні дані про попит і визначають оптимальні ціни на послуги, що сприяє максимізації доходів підприємств гостинності в нестабільних умовах [4].

4. *Оперативне управління та логістика.* Використання ІІІ сприяє оптимізації внутрішніх операцій, управлінню запасами, логістичними процесами, що дозволяє значно знизити витрати та підвищити ефективність ресурсного менеджменту. Ці інструменти особливо важливі в умовах повоєнного дефіциту ресурсів.

5. *Маркетингова аналітика та просування.* Застосування технологій Big Data дозволяє точно ідентифікувати цільові сегменти туристичного ринку, аналізувати ефективність маркетингових кампаній та прогнозувати реакції споживачів на рекламні пропозиції, що забезпечує ефективне просування послуг та залучення більшої кількості гостей.

Міжнародний досвід свідчить, що країни, які пережили кризові явища, активно впроваджували цифрові технології у сферу послуг, досягаючи швидшого відновлення туристичної галузі. Наприклад, у Грузії після конфлікту 2008 року інтенсивне впровадження цифрових технологій у сфері гостинності дозволило відновити туристичні потоки та залучити міжнародних туристів, що суттєво сприяло економічному зростанню.

Для українського ринку гостинності пропонується розробити та впровадити інтегровані платформи на основі ІІІ та Big Data, які дозволять прогнозувати туристичні потоки, формувати персоналізовані пропозиції та оперативно реагувати на зміни попиту. Це сприятиме підвищенню якості обслуговування гостей, покращенню їхнього досвіду перебування та оптимізації ресурсів підприємств. Впровадження технологій штучного інтелекту та Big Data є перспективним напрямом для прискорення повоєнного відновлення індустрії гостинності України. Ці інновації дозволять українським підприємствам оперативно адаптуватися до ринкових змін, оптимізувати витрати та підвищити якість обслуговування гостей. Це, у свою чергу, створить сприятливі умови для сталого економічного розвитку країни.

Література:

1. Дишкантюк О.В, Власюк К.В, Марковська А.В. Інноваційні технології штучного інтелекту в ресторанному бізнесі. Acta Academiae

Beregsasiensis: Geographica et Recreatio 2 (2024): 50-57.
<https://doi.org/10.32782/2786-5843/2023-2>

2. Годя І., Корсак Р., Бірман Е. Рекламно-інформаційна діяльність у готельному бізнесі. Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XV: Наукові пошуки в контексті викликів і конфліктів / [Ред.: Я. Гжесяк, І. Зимомря, В. Ільницький]. Конін – Ужгород – Перемишль – Херсон: Посвіт, 2023. С. 157–159.

3. О.Дишкантюк, А.Марковська Персоналізація сервісу як конкурентна перевага у готельно-ресторанному бізнесі. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності: зб. тез доп. V Міжнар. наук.-практ. конф. (24-25 жовтня 2024 року, м. Львів). Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2024. с. 25-30.

4. Дишкантюк Ю.І., Власюк К.В. Імерсивні технології як інструмент інновацій в менеджменті ресторанного бізнесу. Підприємництво та інновації. Випуск 29, 2023. С. 147-152.

5. Ivanov, S., & Webster, C. Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality. Emerald Publishing Limited. 2019. URL: <https://www.emerald.com/insight/publication/doi/10.1108/9781787566873> (дата звернення: 16.03.2025).

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-490-3-89>

ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ В УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ ТА БЕЗПЕЧНІСТЮ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ПОВОЄННОЇ ВІДБУДОВИ

Дишкантюк О. В.

*кандидат технічних наук, доцент,
декан факультету менеджменту,
готельно-ресторанної справи та туризму
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

Коваленко Л. М.

*аспірант
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

Після завершення війни одним з пріоритетних завдань економічного відродження України є відновлення та розвиток ресторанної галузі, яка відіграє ключову роль у туристичній привабливості країни та забезпеченні зайнятості населення. Забезпечення високої якості та безпечності