

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(16\).2025.13](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(16).2025.13)

УДК 338.1

Н. А. Антошкова, Л. О. Гризовська, Н. В. Прилепа
Хмельницький національний університет

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ЗАКЛАДІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Сучасні реалії забезпечення конкурентоспроможності закладів індустрії гостинності передбачають застосування інноваційного підходу до організації та провадження бізнес-процесів. В основі такого інноваційного підходу на перший план виходить технологія штучного інтелекту, яка покликана інтегрувати інформаційні системи і технології готелів, ресторанів, туристичних підприємств самостійно приймати управлінські рішення на основі готових алгоритмів. Програмні продукти такого типу здатні не лише автоматизувати рутинні завдання, такі як бронювання, реєстрація, обслуговування гостей, що дозволяє персоналу зосередитися на більш важливих завданнях, а й оптимізувати управління ресурсами, прогнозування попиту, персоналізація послуг – усе це підвищує ефективність роботи закладу індустрії гостинності в цілому. Інноваційні технології в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі, де функції персоналу виконують продукти штучного інтелекту, сприяють автоматизованому якісному виконанню запитів гостей, із мінімальними витратами для закладу, максимальними якісними параметрами сервісу та фінансовими показниками. Так, чат-боти та віртуальні помічники надають цілодобову підтримку гостям, відповідають на запитання, допомагають з бронюванням, вибором туру чи замовленням сніданку. Персоналізовані рекомендації та пропозиції на основі даних про гостей роблять перебування в готелі чи ресторані більш комфортним, що забезпечує клієнтоорієнтований сервіс і, як результат, стійку лояльність гостей. Як висновок, застосування AI-технологій дозволяє скоротити витрати на персонал, зменшити кількість помилок, оптимізувати використання енергії та інших ресурсів, і його використання стає обов'язковою умовою успішного майбутнього сфери гостинності. Впровадження технологій штучного інтелекту у сферу гостинності відкриває нові перспективи розвитку галузі, створює численні можливості зміцнення міжнародних зв'язків у сфері туризму, дозволяє українським ресторанам, готелям і туристичним агенціям застосовувати інноваційні практики обслуговування гостей.

Ключові слова: штучний інтелект, індустрія гостинності, готельно-ресторанний бізнес, туризм, автоматизація бізнес-процесів.

Постановка проблеми та її актуальність. Використання штучного інтелекту (ШІ) в бізнесі сьогодні є не просто модним трендом, а необхідністю для багатьох закладів, які прагнуть залишатися конкурентоспроможними. Здатність ШІ навчатися і при цьому успішно самостійно адаптуватися до специфічних умов, без втручання і постійного контролю людини, сприяє тому, що дані технології трансформують різні аспекти бізнесу, від автоматизації рутинних завдань до прийняття стратегічних управлінських рішень. І саме тому впровадження технологій штучного інтелекту у сферу гостинності відкриває нові перспективи розвитку галузі, створює численні можливості зміцнення міжнародних зв'язків у сфері туризму, дозволяє українським ресторанам, готелям і туристичним агенціям впроваджувати інноваційні практики обслуговування гостей. Саме тому необхідність застосування технологій штучного інтелекту в українських закладах індустрії гостинності, як важливого фактора в глобальній конкуренції та швидкому виходу з кризи, і формує актуальність дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. З метою розкриття сутті наукової статті, був проведений

ретельний аналіз результатів дослідження ряду публікацій вітчизняних та зарубіжних вчених у контексті автоматизації закладів індустрії гостинності, в тому числі використання штучного інтелекту. З точки зору прикладного характеру, особливу увагу варто звернути на дослідження вітчизняних науковців. Так, наприклад, в працях Тищук І., Терещук О. оприлюднено результати щодо використання штучного інтелекту в маркетингових стратегіях при цифровізації процесів управління [1]. Автором Шейко Ю. обґрунтовано перспективи та напрямки використання ШІ для персоналізації послуг індустрії гостинності [2]. Визначенню основних аспектів використання штучного інтелекту в бізнесі, виокремлення переваг інтегрування ШІ у бізнесову діяльність присвятив свої дослідження Фастолович В. [3]. У працях Березівської О., Стадник М. акцентовано увагу на здатності штучного інтелекту виявляти нові можливості для розвитку готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, базуючись на глибинному розумінні психології та потреб клієнтів [4].

Проте, з урахуванням динаміки змін у глобальному ринковому середовищі інноваційних інформаційних

технологій, виникає потреба більш ретельного аналізу перспектив впровадження технологій штучного інтелекту в індустрію гостинності, що й зумовило доцільність написання статті.

Метою статті є виокремлення найбільш перспективних технологій штучного інтелекту для автоматизації бізнес-процесів закладів індустрії гостинності. Завданням дослідження є: огляд сучасних технологічних тенденцій та корисних інструментів в готельному, ресторанному та туристичному обслуговуванні; виокремлення переваг впровадження технологій штучного інтелекту у діяльність закладів індустрії гостинності; формування напрямків розвитку штучного інтелекту у вітчизняному та світовому готельно-ресторанному і туристичному бізнесі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Індустрія гостинності уже декілька останніх років перебуває під нищівним впливом цілого ряду кризових явищ: пандемія, військові дії, спад економіки, інфляція тощо. Проте сучасні ресторани, готелі, туристичні агенції не лише демонструють стабільне становище, а й активно розвиваються. Окрім подолання наслідків кризи, менеджмент закладів стикається з викликами щодо інноваційного підходу до організації сервісної діяльності. Сучасні споживачі готельних, ресторанних та туристичних послуг стають все більш вимогливими, очікуючи не лише високої якості, але й персоналізованого підходу та незабутніх вражень. Можна виокремити основні вимоги, які вони висувають:

1. *Якість та різноманітність*: висока якість страв (гості очікують свіжих, якісних продуктів, майстерно приготованих страв та різноманітного меню, що враховує різні дієтичні потреби та смаки); локальна кухня (туристи все більше цікавляться місцевою кухнею та традиційними стравами); ексклюзивні пропозиції (гості цінують унікальні кулінарні враження, такі як дегустаційні меню, тематичні вечори або майстер-класи від шеф-кухаря); якість туристичних послуг (туристи очікують якісного, безпечного та комфортного транспорту, проживання та екскурсій).

2. *Персоналізація та індивідуальний підхід*: врахування індивідуальних потреб (гості очікують, що персонал враховуватиме їхні дієтичні обмеження, алергії та особисті переваги); персоналізовані рекомендації (відвідувачі цінують поради щодо вибору страв, напоїв та туристичних маршрутів, що відповідають їхнім інтересам); створення незабутніх вражень (гості очікують, що їхнє перебування в готелі або подорож буде яскравою, особливою та незабутньою).

3. *Технологічність та зручність*: онлайн-бронювання та замовлення (гості очікують зручних онлайн-платформ для бронювання столиків, замовлення страв та туристичних послуг); безконтактні технології (відвідувачі цінують можливість безконтактної оплати, меню в електронному вигляді та інші технологічні рішення, що підвищують зручність та безпеку; Wi-Fi та зарядні станції).

4. *Атмосфера та емоції*: затишна та стильна атмосфера (відвідувачі цінують приємний інтер'єр, ком-

фортні меблі та музику, що створюють розслаблюючу атмосферу, надають перевагу закладам з гарною анімаційною діяльністю); емоційний зв'язок (гості очікують, що персонал буде доброзичливим, уважним та здатним створити емоційний зв'язок); автентичність (туристи цінують можливість зануритися в місцеву культуру та відчувати автентичну атмосферу).

5. *Екологічність та соціальна відповідальність*: екологічно чисті продукти; зменшення відходів (відвідувачі цінують зусилля готелів та ресторанів щодо зменшення відходів та використання екологічно чистих матеріалів); соціальна відповідальність (туристи все більше звертають увагу на соціальну відповідальність готелів та туристичних компаній).

В цілях задоволення цілого ряду нових споживчих запитів, заклади індустрії гостинності активно запроваджують інформаційні технології, і саме AI-технології стали інновацією сьогодення. Із технологіями ШІ людина все частіше зустрічається у повсякденному ритмі життя через різноманітні сервіси послуг. Тому у потенційних споживачів готельно-ресторанних і туристичних послуг формується впевненість, що там де функції обслуговуючого персоналу виконують технології штучного інтелекту, можна очікувати ефективніше виконання запитів гостей із максимальними якісними параметрами сервісу. Тому і автоматизація закладу сприймається гостями досить позитивно, в контексті їх запитів. Штучний інтелект є технологією, яка допомагає користувачеві отримувати готові управлінські рішення на базі опрацьованих масивів службової інформації.

За результатами дослідження ринку індустрії гостинності агенцією Restaurant News Resource [5], можна виокремити наступні визначні технологічні тренди з використанням штучного інтелекту в індустрії гостинності (рис. 1).

1. Автоматизація та цифровізація послуг закладів гостинності. До 2027 року автоматизовані цифрові

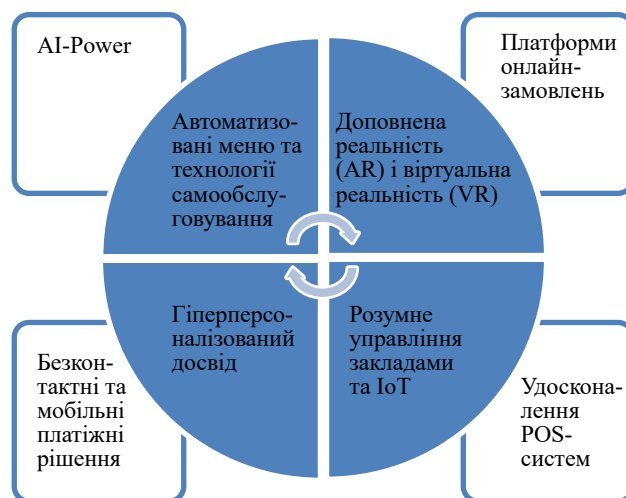


Рисунок 1 – Технологічні тенденції індустрії гостинності у 2025–2026 роках

Джерело: сформовано автором на основі [5]

меню та технології самообслуговування стануть ключовими в закладах, підвищуючи зручність клієнтів, персоналізацію та оптимізуючи бізнес-процеси [5]. Зазначені системи включатимуть інтерактивні сенсорні дисплеї, меню, доступні через QR-коди, та інтеграцію з мобільними застосунками, що надасть відвідувачам можливість самостійно ознайомлюватися з асортиментом, персоналізувати замовлення та здійснювати платіжні операції. Вдосконалені цифрові меню, що використовують штучний інтелект, надаватимуть індивідуалізовані рекомендації, базуючись на уподобаннях клієнтів та історії їхніх замовлень, сприяючи більш персоналізованому досвіду. Системи самообслуговування, у свою чергу, сприятимуть скороченню часу очікування, мінімізації помилок при оформленні замовлень та зниженню витрат на оплату праці персоналу, дозволяючи працівникам закладів зосередитися на забезпеченні високого рівня обслуговування. Значущим напрямом розвитку галузі є роботизація виробничо-сервісних процесів. Вважається, що роботизовані кухонні комплекси матимуть трансформаційний вплив на функціонування закладів, поєднуючи передові технології автоматизації з високою точністю кулінарних процесів. Роботи, оснащені штучним інтелектом та системами машинного навчання, зможуть адаптуватися до різноманітних рецептур, здійснювати контроль за порціями та керувати складними етапами приготування. Впровадження зазначеної технології надасть можливість шеф-кухарям зосередитися на творчій складовій та розробці авторських страв, підвищуючи загальну якість пропонованих послуг. Крім того, роботизовані кухонні системи можуть сприяти вирішенню проблеми нестачі кваліфікованого персоналу та зменшенню обсягів харчових відходів за рахунок оптимізації використання сировини. З огляду на зростаючу доступність даних інновацій, вони обіцяють суттєво змінити організацію кухонного простору, підвищити ефективність та забезпечити відповідність закладів вимогам динамічного ринкового середовища.

2. Доповнена реальність (AR) і віртуальна реальність (VR). У індустрії гостинності очікується значний вплив технологій доповненої (AR) та віртуальної (VR) реальності, які якісно змінять як досвід відвідувачів, так і внутрішню роботу закладів. AR надасть ресторанам можливість використовувати інтерактивні меню, де гості зможуть побачити тривимірні моделі страв перед замовленням або отримати детальну інформацію про інгредієнти та технологію приготування за допомогою своїх смартфонів або AR-окулярів. Крім того, ця технологія відкриває шлях до створення захоплюючих фірмових вражень, наприклад, віртуальних екскурсій на виробництва продуктів чи напоїв. VR, зі свого боку, пропонує абсолютно нові формати харчування, такі як тематичні віртуальні ресторани або дистанційні промо-акції, де гості можуть насолоджуватися їжею, одночасно беручи участь у віртуальних подіях, що перетворює процес споживання їжі на більш емоційне та чуттєве переживання. Важливо відзначити, що ці технології також стануть цінним інструментом

для навчання персоналу, дозволяючи імітувати реальні робочі ситуації, від процесів готельного обслуговування до взаємодії з гостями, забезпечуючи безпечний та ефективний спосіб вдосконалення навичок. З подальшим розвитком цих інновацій, AR та VR дозволять закладам пропонувати клієнтам персоналізовані та незабутні враження, стираючи межі між цифровим та фізичним світами. Як приклад, готелі можуть організовувати віртуальні мілібарі-вечори, присвячені знаковим історичним подіям, що може значно підвищити інтерес серед іноземних туристів [6].

3. AI-Power. Голосові технології та штучний інтелект (ШІ) кардинально змінюють готельний бізнес. Вони не просто покращують взаємодію між закладами та їхніми гостями, а й оптимізують внутрішні процеси. Пристрої на кшталт Amazon Alexa та Google Assistant забезпечують зручність безконтактного керування: замовлення, бронювання та запити тепер можна робити голосом, що робить спілкування легким та інтуїтивно зрозумілим. Системи самообслуговування для замовлень від Lightspeed, Zivelo та Elo виходять за рамки простого прийняття замовлень. Вони збирають інформацію про клієнтів, зменшують кількість помилок і дозволяють персоналу приділяти більше уваги якісному обслуговуванню. ШІ продовжує впроваджувати новаторські рішення в галузі. Чат-боти та віртуальні асистенти на базі ШІ обробляють бронювання, відповідають на запитання та пропонують страви, враховуючи індивідуальні дієтичні потреби, тим самим створюючи персоналізований підхід. На кухні ШІ допомагає оптимізувати запаси продуктів, прогнозує попит, скорочуючи харчові відходи та покращуючи планування меню. У сфері туристичного маркетингу ШІ аналізує дані для проведення цільових рекламних кампаній та прогнозує періоди найбільшого попиту, що дозволяє покращити організацію турів. Загалом, ці технології допомагають готельним закладам працювати більш ефективно, швидко та якісно, піднімаючи рівень сервісу на новий рівень. Штучний інтелект надає можливість закладам підвищити свою продуктивність.

4. Гіперперсоналізований досвід. Гості сьогодні очікують від закладів не просто їжу чи сервіс, а індивідуальний підхід, що враховує їхні потреби. Технології продовжують трансформувати сферу обслуговування, допомагаючи створювати для кожного відвідувача унікальний досвід. Системи на основі штучного інтелекту аналізують смаки гостей, їхні дієтичні обмеження та історію замовлень, щоб надавати персоналізовані рекомендації та спеціальні пропозиції. Наприклад, у ресторанах меню може змінюватися в залежності від часу, сезону або вподобань гостя, а туристичні агенції можуть коригувати програму туру з огляду на погоду. Платформи на кшталт Tripleseat допомагають закладам збирати та використовувати дані про клієнтів для персоналізації приватних заходів, розміщення гостей та меню. Завдяки цим CRM-можливостям заклади можуть зміцнювати зв'язок з відвідувачами, роблячи кожну взаємодію особливою та незабутньою, що сприяє підвищенню якості обслуговування, лояльності та повторним візитам.

5. Розумне управління ресторанами та IoT. Використання Інтернету речей (IoT) та сучасних сервісних технологій відкриває нові можливості для ефективного управління ресторанним бізнесом. Ресторани можуть ретельно контролювати свої запаси, визначати терміни зберігання продуктів і прогнозувати попит. Такий підхід допомагає скоротити харчові відходи, оптимізувати витрати та гарантувати клієнтам свіжість інгредієнтів. Особливо важливим є програмне забезпечення для управління запасами, яке здатне автоматично відстежувати наявність продуктів і напоїв. Це забезпечує постійну доступність страв у меню та запобігає ситуаціям, коли гості не можуть замовити бажану позицію.

6. Платформи онлайн-замовлень. Впровадження технологій штучного інтелекту спричиняє трансформацію індустрії гостинності, забезпечуючи підвищення рівня зручності та ефективності як для клієнтів, так і для операторів. Згідно з даними Forbes, 92% найбільш успішних закладів наразі пропонують послугу онлайн-замовлення, що відображає зростаючу потребу в цифрових рішеннях [5]. Платформи онлайн-замовлень набули статусу незамінних інструментів для розширення ринкового охоплення закладів. Завдяки інтуїтивно зрозумілим інтерфейсам, функціоналу відстеження в режимі реального часу та інтегрованим платіжним системам, зазначені платформи оптимізують процес замовлення та сприяють покращенню загального досвіду клієнтського сервісу. Окрім спрощення процедури онлайн-бронювання готельних послуг та туристичних турів, ці платформи надають закладам можливість ефективно управляти потоком замовлень, мінімізувати час очікування та знижувати операційне навантаження у періоди пікового попиту.

7. Безконтактні та мобільні платіжні рішення. У сфері гостинності спостерігається активне впровадження безконтактних і мобільних платіжних рішень. Дана тенденція забезпечує гостям більш оперативні, захищені та комфортні способи здійснення платежів. Прогнозується, що безконтактні технології, включаючи платіжні інструменти на основі карток, мобільних пристроїв та біометричних даних, збережуть домінуючу позицію, сприяючи безперервності транзакцій та зменшенню часу очікування. Окрім того, зростає значення використання криптовалют у готельно-ресторанному та туристичному секторі, що потенційно розширює клієнтську базу за рахунок залучення технічно обізнаних споживачів, які віддають перевагу цифровим валютам. Впровадження криптовалют також може позитивно вплинути на сприйняття закладу як інноваційного. Зазначені нововведення сприяють підвищенню рівня задоволеності клієнтів та оптимізації операційної діяльності шляхом мінімізації помилок і підвищення загальної ефективності.

8. Удосконалення POS-систем. У сучасній індустрії гостинності більшість підприємств використовують автоматизовані системи обліку та продажів (POS-системи). Подальша модернізація та розширення функціональних можливостей POS-систем матиме значний вплив на управління операційною діяльністю закладів та їхню взаємодію з гостями. POS-системи

нового покоління характеризуватимуться інтеграцією з системами управління товарними запасами, програмами лояльності гостей та платформами онлайн-замовлень, формуючи таким чином уніфіковане рішення для оптимізації робочих процесів. Застосування аналітичних інструментів на основі штучного інтелекту забезпечить можливість оперативного аналізу динаміки продажів, переваг споживачів та продуктивності персоналу, що сприятиме прийняттю обґрунтованих управлінських рішень на основі отриманих даних. Розширені хмарні технології забезпечать підвищену мобільність та можливість віддаленого доступу до систем управління. Крім того, розширення спектру доступних методів оплати, включаючи безконтактні та біометричні технології, сприятиме підвищенню швидкості та безпеки здійснення платежів для гостей. Зазначені інновації визначають POS-системи як ключовий інструмент для підвищення операційної ефективності, рівня задоволеності гостей та збереження конкурентних позицій у швидко розвиваючому секторі готельно-ресторанного бізнесу [7].

Варто зазначити, що, не дивлячись на великий потенціал, ШІ не може повністю замінити людину, особливо у сфері обслуговування. Проте, заклади вже сьогодні починають активно інвестувати у перекваліфікацію співробітників з метою підвищення їхніх навичок в роботі з технологіями штучного інтелекту на вищій професійний рівень, оскільки технічні рутинні завдання майже повністю автоматизуються.

Виходячи з вище зазначених трендів індустрії гостинності, які базуються на технологіях штучного інтелекту, нами були узагальнені переваги інтегрування технологій штучного інтелекту у бізнес-процеси закладів гостинності (рис.2).

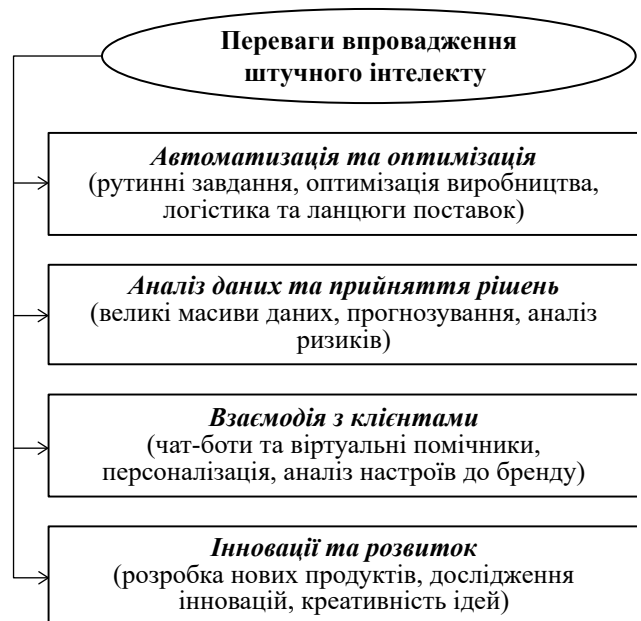


Рисунок 2 – Переваги інтегрування технологій штучного інтелекту у бізнес-процеси закладів гостинності

Джерело: узагальнено автором на основі [4–6]

Як бачимо, впровадження штучного інтелекту забезпечує зростання конкурентноздатності закладу через оптимізацію зовнішніх та внутрішніх факторів впливу.

Висновки. Протягом виконання дослідження узгальнено концептуальні засади впровадження технологій штучного інтелекту як інструмента автоматизації бізнес-процесів. Визначено переваги інтегрування технологій ШІ в український готельно-ресторанний та туристичний бізнес. Доведено важливість у повоєнний

період впровадження технологій штучного інтелекту у сферу гостинності, що відкриває нові перспективи розвитку галузі, створює численні можливості зміцнення міжнародних зв'язків у сфері туризму, дозволяє застосовувати інноваційні сервісні практики. Інтеграція штучного інтелекту в сучасні технології значно підвищує ефективність бізнес-операцій, виводячи якість обслуговування на якісно новий рівень та забезпечуючи переваги для всіх зацікавлених сторін.

Список використаних джерел:

1. Тишук І.В., Терешук О.С. Інноваційні технології у готельно-ресторанному бізнесі: ефективність, персоналізація, автоматизація. *Економіка та суспільство*. 2025. № 7. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-61>
2. Шейко Ю.О. Штучний інтелект як інструмент персоналізації послуг індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2024. № 64. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-68>
3. Фостолович В.А. Штучний інтелект в сучасному бізнесі: потенціал, сучасні тренди та перспективи інтегрування у різні сфери господарської діяльності і життєдіяльності людини. *Ефективна економіка*. 2022. № 7. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2022.7.4>
4. Березівська О.Й., Стадник М.Є. Використання систем штучного інтелекту для оцінювання поведінки споживача в готельно-ресторанному бізнесі. *Проблеми сучасних трансформацій*. 2025. № 17. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2025-17-12-02>
5. Інформаційні технології для ресторанів та кафе: найкращі тренди та інструменти 2025 року. Ресторанний консалтинг. URL: <https://restaurant-consulting.com.ua/uk/informacijni-tehnologii-dlja-restoraniv-najkrashhi-trendi-ta-instrumenti-2025-roku> (дата звернення 02.04.2025).
6. Корсак Р. Використання штучного інтелекту у готельно-ресторанному бізнесі. Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XVII: Подолання кризових ситуацій у науці та освіті / Ред.: Я. Гжесяк, І. Зимомря, В. Ільницький. Конін – Ужгород – Перемишль – Миколаїв : Посвіт, 2024. С. 235-238.
7. Рябенка М. Впровадження інформаційних комп'ютерних технологій у ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2022. № 41. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-65>

References:

1. Tyshchuk I. V., Tereshchuk O. S. (2025) Innovatsiini tekhnolohii u hotelno-restorannomu biznesi: efektyvnist, personalizatsiia, avtomatyzatsiia [Innovative technologies in the hotel and restaurant business: Efficiency, personalization, automation]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, vol. 7(1), pp. 61–67.
2. Sheiko Yu. O. (2024) Shtuchnyi intelekt yak instrument personalizatsii posluh industrii hostynnosti [Artificial intelligence as a tool for service personalization in the hospitality industry]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, vol. 64(1), pp. 68–73.
3. Fostolovych V. A. (2022) Shtuchnyi intelekt v suchasnomu biznesi: potentsial, suchasni trendy ta perspektyvy intehruvannia u rizni sfery hospodarskoi diialnosti i zhyttiediialnosti liudyny [Artificial intelligence in modern business: Potential, current trends and prospects for integration into various spheres of economic activity and human life]. *Efektivna ekonomika – Efficient economy*, vol. 7(1), pp. 4–9.
4. Berezivska O. Y., Stadnyk, M. Ye. (2025) Vykorystannia system shtuchnoho intelektu dlia otsiniuvannia povedinky spozhyvacha v hotelno-restorannomu biznesi [The use of artificial intelligence systems for evaluating consumer behavior in the hotel and restaurant business]. *Problemy suchasnykh transformatsii – Problems of modern transformations*, vol. 17(1), pp. 2–7.
5. Restaurant Consulting. (2025) Informatsiini tekhnolohii dlia restoraniv ta kafe: naikrashchi trendy ta instrumenty 2025 roku [Information technologies for restaurants and cafes: Best trends and tools of 2025]. Available at: <https://restaurant-consulting.com.ua/uk/informacijni-tehnologii-dlja-restoraniv-najkrashhi-trendi-ta-instrumenti-2025-roku> (accessed April 2, 2025).
6. Korsak R. (2024) Vykorystannia shtuchnoho intelektu u hotelno-restorannomu biznesi [The use of artificial intelligence in the hotel and restaurant business]. In *Rozvytok suchasnoi osvity i nauky: rezultaty, problemy, perspektyvy*. Tom XVII: Podolannia kryzovykh sytuatsii u nautsi ta osviti (Konin – Uzhhorod – Peremyshl – Mykolaiv: Posvit, pp. 235-238.
7. Riabenka M. (2022) Vprovadzhennia informatsiinykh kompiuternykh tekhnolohii u restorannomu biznesi [Implementation of information computer technologies in the restaurant business]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, vol. 41(1), pp. 65–69.

Nataliia Antoshkova, Liliia Hryzovska, Nataliia Prylepa
Khmelnyskyi National University

ARTIFICIAL INTELLIGENCE AS A TECHNOLOGY FOR AUTOMATION OF HOSPITALITY INDUSTRY ESTABLISHMENTS: CURRENT TRENDS AND PROSPECTS

Modern realities of ensuring the competitiveness of hospitality industry establishments involve the use of an innovative approach to the organization and implementation of business processes. At the heart of such an innovative approach is artificial intelligence technology, which is designed to integrate information systems and technologies of hotels, restaurants, and tourism enterprises to independently make management decisions based on ready-made algorithms. Software products of this type are able not only to automate routine tasks such as reservations, registration, and guest service, allowing staff to focus on more important tasks, but also to optimize resource management, demand forecasting, and service personalization – all of which increases the efficiency of the hospitality industry as a whole. Innovative technologies in tourism and the hotel and restaurant business, where personnel functions are performed by artificial intelligence products, contribute to automated, high-quality fulfillment of guest requests, with minimal costs for the establishment, maximum quality service parameters and financial indicators. Yes, catboats and virtual assistants provide 24/7 support to guests, answer questions, help with bookings, choosing a tour or ordering breakfast. Personalized recommendations and suggestions based on guest data make a stay in a hotel or restaurant more comfortable, which ensures customer-oriented service and, as a result, sustainable guest loyalty. In conclusion, the use of AI technologies allows you to reduce personnel costs, reduce errors, optimize the use of energy and other resources, and its use will become a prerequisite for a successful future in the hospitality industry. The introduction of artificial intelligence technologies into the hospitality sector opens up new prospects for the development of the industry, creates numerous opportunities to strengthen international ties in the tourism sector, and allows Ukrainian restaurants, hotels, and travel agencies to implement innovative guest service practices.

Keywords: artificial intelligence, hospitality industry, hotel and restaurant business, tourism, business process automation.

Статтю подано до редакції 07.04.2025