Алексей Анатольевич Буров

Санкт-Петербургский государственный университет

[st122287@student.spb.ru](mailto:st122287@student.spb.ru)

**Использование искусственного интеллекта в индустриях гостеприимства**

Развитие технологий искусственного интеллекта (ИИ) стало одним из ключевых факторов, меняющих правила игры в рекламе и корпоративных коммуникациях. Для индустрии гостеприимства, где персонализация и эмоциональная связь с гостями стоят на первом месте, ИИ становится хорошим партнером для построения коммуникации. ИИ в ресторанном бизнесе уже стал незаменимым инструментом, который помогает оптимизировать многие процессы, которые раскрыты в тезисах.

Ключевые слова: искусственный интеллект, индустрии гостеприимства, реклама, бренд ресторана.

В индустриях гостеприимства – и конкретно в ресторанном сегменте – ИИ используется для реализации рутинных задач. Сотрудники отдела корпоративных коммуникаций получили благодаря ИИ возможность быстро создавать тексты, которые соответствуют тону и стилю бренда. При продвижении нового проекта или сезонного меню также используется ИИ при генерации слоганов, описаний и постов для социальных сетей, на базе существующего контента, созданного человеком. Это экономит время и позволяет сотрудникам сосредоточиться на стратегической и творческой работе по продвижению бренда ресторана.

ИИ может обрабатывать огромные массивы данных, выявляя скрытые закономерности и тенденции. Так, например, решение о внедрении ближневосточного и средиземноморского меню в новом ресторане было поддержано аналитикой, показывающей рост интереса к этой кухне.

Автоматизация рекламных кампаний. Сегодня успешная рекламная стратегия невозможна без алгоритмов, которые помогают нацеливаться на нужную аудиторию. С помощью ИИ оптимизируется таргетинг: рекламные объявления показываются тем, кто с наибольшей вероятностью заинтересуется предложением ресторана, будь то дегустационный сет, мастер-класс или новое сезонное меню.

Персонализация взаимодействия с гостями [2]. ИИ помогает создать индивидуальный подход к каждому клиенту. Например, на основе данных о заказах и предпочтениях гости получают персонализированные предложения – будь то рекомендация вина, блюдо дня или уведомление о скидке на их любимое меню. ИИ в этом контексте выступает надежным партнером, который дополняет работу команды, помогая находить общий язык с гостями, создавать эмоциональную связь и повышать их лояльность. Он берет на себя роль инструмента, который работает в фоновом режиме, облегчая повседневные задачи и позволяя бизнесу быть на шаг впереди. Кроме того, ИИ повышает стандарты коммуникации. Гости привыкают к высокоточному контенту и мгновенным ответам. Если ресторан не использует современные инструменты, он рискует отстать от ожиданий гостей. Еще один пример – использование ИИ в работе с гостями. Уже сейчас внедряются пилотные чат-боты с элементами генеративного ИИ, которые смогут не просто отвечать на вопросы гостей, но и предлагать персонализированные рекомендации по сервисам каждого проекта.

Искусственный интеллект как джокер. ИИ может стать неожиданным инструментом для нестандартных решений, открывая возможности, которые были недоступны раньше. Примером такого подхода стал проект Dreamteam по созданию обучающей платформы для шеф-поваров. Используя возможности ИИ, мы разрабатываем цифровую базу знаний, где шефы смогут учиться не только традиционным техникам, но и экспериментам с новыми сочетаниями вкусов.

Баланс между технологией и человечностью. Использование ИИ в рекламе и коммуникациях должно строиться на четком балансе. Индустрия гостеприимства базируется, прежде всего, на людях и эмоциях [1]. Даже самый умный алгоритм не заменит искреннюю улыбку официанта или творческий подход шеф-повара. Вместо того, чтобы бояться ИИ как конкурента, важно рассматривать его как инструмент, который усиливает человеческий потенциал. Задача бизнеса – адаптироваться, учиться использовать технологии и находить уникальные способы интеграции ИИ в свои процессы.

Искусственный интеллект сегодня – это партнер, который берет на себя рутину; конкурент, поднимающий планку требований для персонала; джокер, открывающий горизонты для творчества. Вопрос в том, насколько индустрия гостеприимства сможет использовать его возможности, чтобы идти в ногу с прогрессом и при этом сохранять свою уникальную атмосферу, согретую теплотой человеческого присутствия.

Литература:

1. Biesenbach R. Unleash the Power of Storitelling: Win Hearts, Change Minds, Get Results. New York. Eastlawn Media. 2018.
2. Guiadara W. Unreasonable Hospitality: The Remarakable Power of Giving People More Than They Expect. New York. Optimist Press, 2022.