

## **ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

Ресторанная отрасль — одна из самых адаптивных отраслей в мире из-за необходимости быстро реагировать и подстраиваться под изменчивое поведение потребителей. Эффективно развиваться и иметь конкурентное преимущество ресторанному бизнесу способствует внедрение инноваций, относящихся к Индустрии 4.0, таких как робототехника и искусственный интеллект (ИИ). Это включает в себя и замещение человеческого труда машинным, и помощь владельцам ресторанов в улучшении качества обслуживания клиентов и управления бизнесом.

Среди мировых топ-индустрий по применению и внедрению ИИ индустрия сферы питания занимает 4-е место. Основными направлениями применения ИИ в ресторанной индустрии являются чат-боты, киоски, роботы, системы создания рекомендаций. Основная функция чат-бота — распознать запрос клиента и корректно отреагировать на него. Киоски выглядят как большие сенсорные экраны с интерактивным меню. С их помощью клиенты могут делать и оплачивать заказы. Системы создания рекомендаций могут прогнозировать пожелания посетителей заведения, анализируя данные о внешности, настроении, возрасте покупателя, его прошлых покупках и предпочтениях. Роботы могут принимать заказы, готовить еду, упаковывать блюда и привозить их гостям.

Рестораны и кафе оказались сферой, на которой сильнее многих других отразилось влияние пандемии, однако это одновременно подтолкнуло ее к стремительному развитию и ускорило внедрение решений ИИ в эту сферу.

В рамках партнерского проекта Rozum Cafe между компанией Rozum Robotics и сетью кофеен-пекарен Fransua был создан первый в Беларуси робот-бариста. Rozum Cafe — автоматизированный киоск с центральным элементом — роботом, который варит кофе на профессиональном оборудовании. Этих роботов уже можно увидеть в торговых и бизнес-центрах и аэропортах.

Применение систем ИИ повышает эффективность бизнеса по следующим направлениям:

- оптимизация расходов и анализ финансовых показателей заведения;
- расчет количества смен сотрудников;
- привлечение и повышение качества обслуживания клиентов;
- повышение количества продаж;
- повышение скорости поиска решений для реагирования на растущие потребности клиентов;
- налаживание коммуникации с потенциальными посетителями заведения.

Роботизированные технологии позволяют достичь одинакового качества продукта в сетевых заведениях, снижают издержки и повышают эффективность производства. Использование роботов упрощает соблюдение требований по гигиене,

чистоте, температуре, влажности и других стандартов, закрепленных в ресторанной сети.

#### **Источники**

Robotic baristas: job killers or industry drivers? [Electronic resource] // Teaandcoffee.net. — Mode of access: <https://www.teaandcoffee.net/blog/24887/robotic-baristas-job-killers-or-industry-drivers/>. — Date of access: 15.05.2023.

*Нусенкис, М.* Как искусственный интеллект меняет ресторанный бизнес [Электронный ресурс] / М. Нусенкис // Marketer.ua. — Режим доступа: <https://marketer.ua/ru/how-artificial-intelligence-is-changing-the-restaurant-business/>. — Дата доступа: 15.05.2023.