

УДК 004.89:[338.4:640.432]

DOI: <https://doi.org/10.37734/2409-6873-2024-4-3>

ВПЛИВ ЧАТ-БОТІВ НА ЯКІСТЬ ПОСЛУГ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Н. І. КИРНІСкандидат економічних наук,
доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи;**І. Ф. СУРЖИКОВ**

аспірант;

Т. С. КУНПАН

аспірант,

Полтавський університет економіки і торгівлі

Анотація. *Мета статті* полягає в обґрунтуванні впливу чат-ботів на якість послуг в ресторанному бізнесі. **Методика дослідження.** У науковій статті використано наступні методи дослідження: аналіз та синтез, систематизація, наукова абстракція, опитування. **Результати.** У дослідженні визначено, що автоматизація бізнес-процесів підприємств ресторанного господарства є ключовим завданням. Обґрунтовано необхідність автоматизації бізнес-процесів. Установлено переваги чат-ботів для автоматизації. Запропоновано перелік процесів для автоматизації чат-ботом. Досліджено думку споживачів ресторанних послуг щодо застосування чат-ботів у ресторанному бізнесі. **Практична значущість отриманих результатів.** Використання чат-ботів при автоматизації бізнес-процесів на підприємствах ресторанного бізнесу сприятиме підвищенню якості обслуговування за рахунок зменшення швидкості обслуговування, надання послугам оригінальності, залученню нових гостей та формуванню приємних емоцій від послуг у гостей.

Ключові слова: споживачі, ринок ресторанних послуг, бізнес-процеси, автоматизація, обслуговування.

Постановка проблеми в загальному вигляді та зв'язок із найважливішими науковими чи практичними завданнями. Ринок ресторанних послуг є досить великим за обсягом та постійно розвивається. На цьому ринку діє велика кількість гравців і тому він характеризується високою конкуренцією. Відомо, що ресторанний бізнес відноситься до одного із найбільш ризикованих видів бізнесу і в той же час є одним із швидкоокупних. Але для того щоб витримати конкуренцію на ринку ресторанних послуг необхідно володіти конкурентними перевагами. До головних конкурентних переваг підприємств ресторанного бізнесу сьогодні можна віднести якість послуг та їх вартість.

Сьогодні, в умовах війни та пандемії коронавірусу володіти конкурентними перевагами досить важко. Тому що, більшості закладам ресторанного господарства потрібно було перебудуватися на новий формат обслуговування, змінити меню, змінити постачальників, налагодити нові зв'язки, змінити обсяг виробництва. А все це відповідно вплинуло на якість обслуговування та на вартість послуг.

Одним із інструментів, який може покращити якість послуг та ефективно працювати на ринку ресторанних послуг є чат-боти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Про особливості застосування чат-ботів у роздрібному бізнесі описано у праці Проскурніної Н.В. [1].

Лісюк Т.В. у своєму дослідженні висвітлює питання впровадження систем автоматизації з

використанням чат-ботів у готельно-ресторанному бізнесі [2]. Фокс С. розглядає питання застосування штучного інтелекту в ресторанному бізнесі для автоматизації процесів, аналізу даних, розробки рецептур та покращення якості обслуговування гостей [3]. Про переваги чат-ботів у ресторанному бізнесі описано у дослідженні Кіш Г.В. [4]. Питання перспектив впровадження інтелектуальної автоматизації в ресторанний бізнес розглядає Постнова В.В. [5]. Разом з тим, питання впливу чат-ботів на якість послуг в ресторанному бізнесі вивчено не в повній мірі.

Формування цілей статті (постановка завдання). Метою статті є дослідження впливу чат-ботів на якість послуг в ресторанному бізнесі.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Відомо, що процес управління рестораном представляє собою сукупність взаємозв'язків та дій, спрямованих на забезпечення оптимального співвідношення робочої сили, матеріальних та фінансових ресурсів. Бізнес-процеси ресторану можна розділити на 3 основні процеси: основні бізнес-процеси; забезпечувальні бізнес-процеси; бізнес-процеси управління.

Автоматизація групи основних бізнес-процесів ресторану є однією з ключових задач. До основних бізнес процесів входять: реалізація страв та напоїв за меню, надання послуг з обслуговування; до забезпечуючих процесів входять адміністративно-

господарське забезпечення, забезпечення безпеки, інформаційне забезпечення; до бізнес-процесів управління входять: управління персоналом, управління торговими запасами, управління фінансами, управління якістю, управлінський облік. Автоматизація усіх перерахованих вище процесів призведе до ефективного та раціонального використання наявних ресурсів підприємства та виявлення вузьких місць у роботі. На ринку існують ІТ-сервіси, які призначені або тільки для персоналу, або тільки для споживачів ресторанних послуг і не передбачають внутрішньої взаємодії між ними. Таких ІТ-сервісів існує три типи: сервіси призначені для одного чи мережі закладів та передбачає ведення всіх бізнес-процесів у одній програмі, сервіси призначені тільки для бронювання столиків, системи, які працюють спочатку з декількома закладами, надають можливість тільки вибору столика в одному із запропонованих закладів, бронювання, перегляд меню і залишення побажань.

Перелічені ІТ-сервіси різними способами оптимізують діяльність підприємств ресторанного господарства. Одні, охоплюють усі бізнес-процеси ресторану, але ніяк не працюють із гостями, інші навпаки працюють із гостями, тобто передають інформацію, тільки про бронювання столиків на певну дату та час.

Таким чином, підприємства ресторанного бізнесу потребують інформаційну систему, яка була б зручною та легкою у використанні гостями, відповідала їх бажанням, а саме: забронювати столик на потрібну дату та час, замовити бажані страви та напої та мати гарантію своєчасного виконання замовлення. Вимоги зі сторони персоналу повинні бути наступними: забезпечення отримання замовлення від споживача і передача його іншим структурним підрозділам - кухні, бару, залу, автоматичний збір даних за замовленнями і існуючими на складі продуктами, за актуальною завантаженистю залів. Вимоги до програми зі сторони адміністрації і керівництва - автоматизація управління персоналом.

Таким вимогам відповідає чат-бот. Його інтерфейс чітко зафіксований меседжерами, якими він розроблений. Авторизація і безпека зберігання даних користувача також реалізована на стороні меседжеру. Крім того, меседжер на якому розроблений чат-бот уже установлений у багатьох користувачів. Наприклад, Telegram, Viber, Facebook

та інші. На відміну від мобільного додатку, який займає додаткове місце на пристрої, його не потрібно встановлювати. Інтерфейс чат-боту відомий користувачам так як вони ведуть переписування в цьому меседжері. Чат-бот - це аналог мобільного додатку, його принцип базується на спілкуванні за допомогою чату, який запрограмований раніше алгоритмом як із звичайною людиною. Чат-бот легко вбудовується в процеси існуючих ІТ-сервісів та є універсальним помічником для взаємодії між персоналом ресторану та його гостями. Бот дозволяє повністю автоматизувати процеси від створення замовлення споживачем до зворотного зв'язку зі сторони споживача у вигляді відгуку при завершенні замовлення (рис. 1).

Чат-бот інтегрується із базою даних ресторану, отримує актуальну інформацію про склад меню, наявність інгредієнтів, вільних місць у залі і пропонує можливі варіанти споживачу.

При створенні замовлення споживачем система отримує всю необхідну інформацію, передає її адміністратору зали і кухні. Після її підтвердження замовлення автоматично передається офіціантам і кухарям, які переходять до його виконання.

Споживач зі своєї сторони може простежити статус замовлення і мати гарантію того, що до часу його візиту столик буде готовим і замовлені страви своєчасно подані, час очікування обслуговування скоротиться до мінімуму. Після закриття замовлення, тобто після оплати і отримання чеку від офіціанта споживач може залишити свій відгук. Збір відгуків зі сторони споживачів в подальшому дозволить скорегувати та покращити діяльність підприємства ресторанного бізнесу.

Поява чат-ботів штучного інтелекту революціонізувала процес замовлення в ресторанах. Аналіз Toast, платформи для управління ресторанами, показує, що в закладах, які використовують чат-боти на основі штучного інтелекту, кількість онлайн-замовлень збільшилася на 20% [6].

Завдяки інтеграції чат-ботів із платформами онлайн-замовлень або власними додатками ресторани можуть надавати споживачам зручний інтерфейс для перегляду меню, розміщення замовлень і навіть виконання індивідуальних запитів. Ця інтеграція значно покращує процес замовлення, спрощуючи процес і підвищуючи точність замовлення.

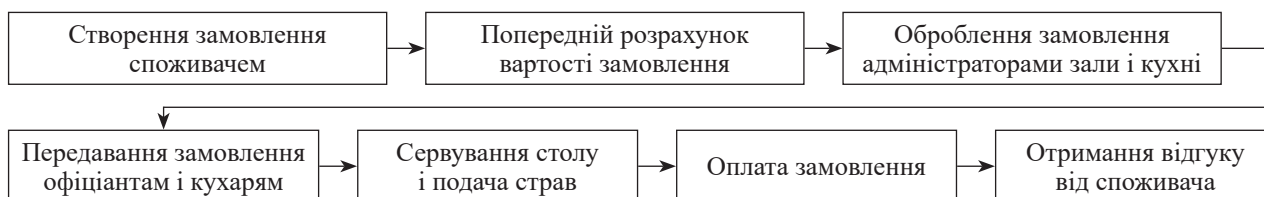


Рис. 1. Процеси, що автоматизуються чат-ботом в закладах ресторанного господарства

Джерело: сформовано авторами

За допомогою чат-ботів зі штучним інтелектом споживачі можуть зручно отримувати доступ до меню, досліджувати різноманітні варіанти та без проблем розмішувати замовлення, що зрештою підвищує задоволеність гостей ресторану та підвищує дохід.

Чат-боти зі штучним інтелектом можуть значно покращити керування столиками в ресторанах, оптимізувавши та покращивши процес бронювання, надаючи споживачам оновлення та інформацію в реальному часі, а також оптимізуючи загальний досвід обіду. Чат-боти AI можуть сприяти кращому управлінню:

– **Автоматичне бронювання:** чат-боти штучного інтелекту можуть обробляти запити на бронювання 24/7, дозволяючи споживачам робити бронювання у зручний для них час. Це усуває потребу в процесах бронювання вручну та зменшує ймовірність пропущених бронювань.

– **Миттєве підтвердження та нагадування:** чат-боти можуть миттєво підтверджувати бронювання та надсилати автоматичні нагадування споживачам до зарезервованого часу. Це допомагає зменшити кількість неявок і забезпечує більш плавний потік гостей протягом дня.

Неявка є однією з найбільш значних втрат прибутку в ресторанній індустрії, не враховуючи її впливу на харчування та витрати на персонал. За допомогою штучного інтелекту ви навіть можете позначати тих гостей, які часто не приходять, щоб потенційно не дати їм зробити бронювання, яке вони не мають наміру зберігати.

– **Налаштування місць для сидіння:** чат-боти зі штучним інтелектом можуть збирати уподобання щодо місць для сидіння від споживачів під час процесу бронювання, наприклад місця для сидіння в приміщенні чи на відкритому повітрі, перевагу кабінки чи столика та будь-які особливі вимоги. Це гарантує, що споживачі розміщуються відповідно до їхніх уподобань, покращуючи їхній досвід.

– **Оновлення в режимі реального часу:** чат-боти можуть надавати оновлення в режимі реального часу гостям щодо часу очікування, наявності столиків і місця в черзі. Така прозорість покращує задоволеність споживачів і зменшує розчарування.

– **Віртуальне керування списками очікування:** замість фізичних списків очікування чат-боти зі штучним інтелектом можуть керувати віртуальними списками очікування, повідомляючи гостей, коли їхній столик готовий, за допомогою текстового повідомлення або сповіщення в додатку. Це позбавляє гостей від необхідності чекати в людних місцях.

– **Персоналізовані рекомендації:** чат-боти штучного інтелекту можуть використовувати дані гостей, щоб надавати персоналізовані рекомендації щодо харчування на основі минулих уподобань, дієтичних обмежень та історичних

моделей харчування. Це покращує досвід споживачів, пропонуючи страви чи напої, які їм можуть сподобатися.

– **Підтримка мови:** чат-боти зі штучним інтелектом можуть спілкуватися з гостями мовою, яку вони віддають перевагу, залучаючи різноманітних гостей і роблячи процес бронювання більш доступним.

– **Інтеграція з POS-системами:** чат-боти можуть бути інтегровані з POS-системою ресторану, що забезпечує безперебійну синхронізацію між бронюваннями та фактичними місцями. Це запобігає надмірному бронюванню та подвійному бронюванню.

– **Збільшення продажів і рекламні акції:** під час бронювання чат-боти можуть пропонувати додаткові пропозиції, як-от спеціальні пункти меню, поєднання вин або десерти, збільшуючи дохід ресторану, пропонуючи гостям цінний вибір.

– **Збір відгуків:** після обіду чат-боти штучного інтелекту можуть запропонувати споживачам залишити пропозиції та відгуки. Це допомагає ресторану зрозуміти сфери, які необхідно вдосконалити, і підтримувати стандарти якості.

– **Аналітика даних:** чат-боти штучного інтелекту можуть збирати й аналізувати дані про тенденції бронювання, години пік, популярні пункти меню та поведінку гостей. Ця інформація може керувати стратегічними рішеннями щодо персоналу, пропозицій меню та маркетингових заходів.

– **Ефективне управління персоналом.** Завдяки точним прогнозам потоку гостей чат-боти зі штучним інтелектом можуть допомогти ресторану більш ефективно розподіляти ресурси персоналу, забезпечуючи оптимальне обслуговування навіть у час напруженої роботи.

Включення чат-ботів штучного інтелекту в управління столами може покращити задоволеність споживачів, ефективність операцій і збільшити дохід ресторану. Однак важливо переконатися, що чат-бот є зручним, надійним і добре інтегрованим у технологічну інфраструктуру ресторану.

Чат-боти зі штучним інтелектом трансформують ресторанну індустрію, революціонізуючи досвід споживачів і роботу. Чат-боти стали незамінними активами для ресторанів завдяки покращеній взаємодії з споживачами, спрощеним процесам замовлення, ефективному управлінню столиками, персоналізованим рекомендаціям, безперебійній підтримці споживачів і аналізу на основі даних. Допоміжні дані вказують на покращення взаємодії з споживачами, збільшення кількості онлайн-замовлень, зменшення кількості неявок, значну економію коштів і покращені можливості прийняття рішень. Застосовуючи технологію штучного інтелекту та потужність чат-ботів, ресторани можуть підвищити рівень обслуговування споживачів.

вачів, підвищити операційну ефективність і стимулювати зростання бізнесу в динамічній і конкурентоспроможній ресторанній індустрії [7].

Олійник О.В., Тарасюк Г.М. та Чагайда А.О. провели дослідження щодо якості сприйняття автоматизації процесів обслуговування молоддю. Молоді люди надали оцінку характеристиці чат-ботів (рис. 2).

Було встановлено, що 88 % респондентів вважають, що чат-боти добре виконують прості завдання, та працюють за відповідним алгоритмом. При цьому більшість опитаних звернули увагу на проблеми із відповідями на більш складні завдання, в яких потрібно враховувати індивідуальні побажання споживачів. Молодь погодилася із твердженнями, що при стандартних запитаннях система може видати відповіді із незначною кількістю помилок, але при цьому інформація від чат-ботів не має впливу на остаточне рішення у 31 % респондентів та помірно впливає у 42 %.

На рисунку 3 бачимо результати опитування респондентів їх враження від використання чат-ботів.

У опитаних рівень довіри та бажання у подальшому спілкуванні є на низькому рівні.

Було встановлено пріоритети, якими керуються підприємства при застосуванні чат-ботів рис. 4.

Основними причинами запровадження чат-ботів споживачі вважають оптимізацію операційних витрат компаніями та легке керування і зміну налаштувань системи. Якщо зважати на емоційний стан споживачів, то спілкування з автоматизованими системами не створює позитивних вражень і такого ступеня задоволення гостей, що надасть конкурентну перевагу компанії [8].

Досконале обслуговування гостей ще не буде ознакою їх задоволення та позитивного висновку про відпочинок. Споживачі не схвалюють абсолютного контролю, при цьому прагнуть особистого самовдосконалення, отримання нового досвіду та підкреслення власної індивідуальності. Ще однією



Рис. 2. Результати оцінки характеристики чат-ботів, % опитаних

Джерело: сформовано на основі [8]

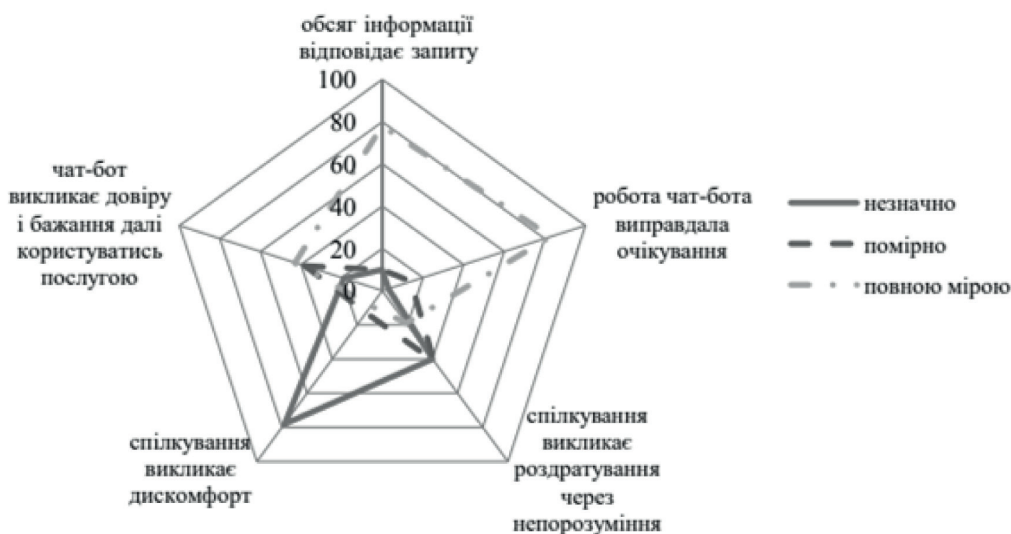


Рис. 3. Результати отриманих вражень при використанні чат-ботів респондентами, % опитаних

Джерело: сформовано на основі [8]



Рис. 4. Пріоритети запровадження чат-ботів на підприємствах, % опитаних

Джерело: сформовано на основі [8]

проблемою для компаній в індустрії гостинності є бажання постійного зв'язку з людьми, і заміна персоналу на автоматизовані системи може розірвати зв'язок з брендом та нівелювати попередні позитивні спогади про місце перебування.

Висновки із зазначених проблем і перспективи подальших досліджень у поданому напрямі. Отже, сьогодні істотно зростає потреба в автоматизації максимальної кількості процесів ресторанного бізнесу. Запити на здійснення цих механізмів автоматизації виходять не тільки з боку керівництва з метою оптимізації його управління, але й з боку потенційного споживача ресторанних послуг. На вибір гостя пропонується величезна кількість підприємств ресторанного бізнесу, зважаючи на його фінансові можливості, цілі візиту, смакові та естетичні уподобання. Однак, поряд із комплексом послуг, що надаються, в сучасних умовах постійного браку часу і ділової активності населення, особливо для жителів великих міст, особливу привабливість і зручність становлять послуги бронювання місць і вибору меню. Це дає впевненість і гарантію в отриманні необхідного спектра послуг, а також можливість скоротити час очікування замовлених страв до мінімуму. Відповідно, ті підприємства харчування, які надають такі зручності для своїх гостей, перебуватимуть для потенційного споживача в більш привабли-

вій позиції, порівняно з тими закладами, де ця послуга не практикується. Таким чином, наявність цієї програми дасть змогу здійснити координацію всіх відділів і служб як усередині ресторану, так і буде безперечною перевагою для здійснення взаємодії між службами ресторану і потенційним замовником послуг – відвідувачем. Здійснити ці процеси надається можливим завдяки наявності продуманого ланцюжка взаємодії від споживача до офіціанта з використанням сучасних технологій. Створення власного унікального програмного забезпечення є разовою інвестицією і, як наслідок, більш вигідною для потенційних покупців. З цієї причини було виявлено, що вирішенням цієї проблеми може стати створення унікальної системи ресторанного бізнесу. Створена система матиме широкий функціонал з організації процесу взаємодії відвідувача ресторану з усіма відділами, що відповідають за обслуговування гостей. Так, у системі реалізовано можливість бронювання столиків, замовлення конкретних страв і напоїв із меню ресторану. Відповідно, ця програма розвантажує одне з вузьких місць ресторанного бізнесу, а саме процес якісного опрацювання замовлення та обслуговування гостя. Інтеграція чат-бота дасть змогу робити замовлення онлайн, що забезпечить нову клієнтську базу ресторану, підвищить якість послуг та конкурентоспроможність підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Проскурніна Н.В. Особливості використання технології чат-ботів у роздрібному бізнесі. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/jspui/bitstream/123456789/27194/1/t2_15.05.19-129-130.pdf (дата звернення: 05.11.2024).
2. Лисюк Т.В. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. *Економіка та суспільство*. 2024. Випуск 67. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13> (дата звернення: 05.11.2024).
3. Фокс С. Вплив OpenAI на ресторанний бізнес-переваги, інновації та перспективи розвитку. URL: <https://mediacom.com.ua/vpliv-openai-na-restorannij-biznes-novi-mozhливosti-ta-perspektivi/> (дата звернення: 05.11.2024).
4. Кіш Г.В. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 6 (12) С. 65–77. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/>

lib/52251/1/5080-%d0%a2%d0%b5%d0%ba%d1%81%d1%82%20%d1%81%d1%82%d0%b0%d1%82%d1%82%d1%96-5111-1-10-20230615.pdf (дата звернення: 05.11.2024).

5. Постнова В.В. Перспективи впровадження інтелектуальної автоматизації в ресторанный бізнес в умовах післявоєнного відновлення України. *Економіка та суспільство*. 2023. Випуск 49. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2331/2253> (дата звернення: 07.11.2024).

6. Restaurants: AI Chatbots are Revolutionizing Operations and Customer Experiences. URL: <https://www.sundevs.com/blog/transforming-the-restaurant-industry-how-ai-chatbots-are-revolutionizing-customer-experience-and-operations> (дата звернення: 07.11.2024).

7. Нусенкис М. Як штучний інтелект змінює ресторанный бізнес. URL: <https://marketer.ua/ua/how-artificial-intelligence-is-changing-the-restaurant-business/> (дата звернення: 07.11.2024).

8. Олійник О.В., Тарасюк Г.М., Чагайда А.О. Тенденції автоматизації послуг в індустрії гостинності. *Економіка, управління та адміністрування*. 2022. № 4 (102). С. 44–46. DOI: [https://doi.org/10.26642/jen-2022-4\(102\)-41-49](https://doi.org/10.26642/jen-2022-4(102)-41-49)

REFERENCES

1. Proskurnina, N. V. Osoblyvosti vykorystannia tekhnolohii chat-botiv u rozdrubnomu biznesi. Available at: https://repo.btu.kharkov.ua/jspui/bitstream/123456789/27194/1/t2_15.05.19-129-130.pdfm (accessed October 5, 2024). [in Ukrainian].

2. Lysiuk, T. V. (2024). Innovatsiini rishennia v hotelno-restorannomu biznesi: tekhnolohii avtomatyzatsii ta personalizatsii posluh. *Економіка та суспільство*, 67. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13> (accessed October 5, 2024). [in Ukrainian].

3. Foks, S. Vplyv OpenAI na restoranni biznes - perevahy, innovatsii ta perspektyvy rozvytku. Available at: <https://mediacom.com.ua/vpliv-openai-na-restorannij-biznes-novi-mozhливosti-ta-perspektivi/> (accessed October 5, 2024). [in Ukrainian].

4. Kish, H. V. (2023). Innovatsiini tekhnolohii v diialnosti hotelno-restorannykh pidpryiemstv. *Aktualni pytannia u suchasni nautsi*, 6 (12), 65–77. Available at: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/52251/1/5080-%d0%a2%d0%b5%d0%ba%d1%81%d1%82%20%d1%81%d1%82%d0%b0%d1%82%d1%82%d1%96-5111-1-10-20230615.pdf> (accessed October 5, 2024). [in Ukrainian].

5. Postnova, V. V. (2023). Perspektivy vprovadzhennia intelektualnoi avtomatyzatsii v restoranni biznes v umovakh pislivoiennoho vidnovlennia Ukrainy. *Економіка та суспільство*. 49. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2331/2253> (accessed October 7, 2024). [in Ukrainian].

6. Restaurants: AI Chatbots are Revolutionizing Operations and Customer Experiences. Available at: <https://www.sundevs.com/blog/transforming-the-restaurant-industry-how-ai-chatbots-are-revolutionizing-customer-experience-and-operations> (accessed October 7, 2024).

7. Nusenkys, M. Yak shtuchnyi intelekt zminiuie restoranni biznes. Available at: <https://marketer.ua/ua/how-artificial-intelligence-is-changing-the-restaurant-business/> (accessed October 7, 2024). [in Ukrainian].

8. Oliinyk, O. V. & Tarasiuk, H. M. & Chahaida, A. O. (2022). Tendentsii avtomatyzatsii posluh v industrii hostynnosti. *Економіка, управління та адміністрування*. 4 (102). 44–46. DOI: [https://doi.org/10.26642/jen-2022-4\(102\)-41-49](https://doi.org/10.26642/jen-2022-4(102)-41-49) [in Ukrainian].

Nataliia Kyrnis, Ihor Surzhykov, Taras Kunpan, Poltava University of Economics and Trade. The impact of chat-bots on the quality of services in the restaurant business.

Annotation. The purpose of the article is to substantiate the impact of chat-bots on the quality of services in the restaurant business. **Research methods.** The following research methods were used in the scientific article: analysis and synthesis, systematization, scientific abstraction, survey. **Results.** The study determined that automation of business processes of restaurant business enterprises is a key task. The necessity of business process automation is substantiated. It is substantiated that the following processes can be automated at restaurant business enterprises through the use of chat-bots: creating an order by a consumer, preliminary calculation of the cost of the order, processing the order by the administrators of the hall and kitchen, pre-ordering waiters and cooks, table setting and serving dishes, paying for the order, receiving feedback from the consumer. The advantages of chat-bots for automation are determined. A list of processes for automation with a chat-bot is proposed. The opinion of consumers of restaurant services on the use of chat-bots in the restaurant business is studied. A study was conducted on the quality of perception of automation of service processes by young people. It was found that 88 % of respondents believe that chat-bots perform simple tasks well and work according to the appropriate algorithm. The study identified the priorities that guide businesses when using chat-bots. The main reasons for the introduction of chat-bots are the optimization of operating costs by companies and easy management and change of system settings. Taking into account the emotional state of consumers, communication with automated systems does not create positive impressions and a degree of guest satisfaction that would give a company a competitive advantage. The article establishes that by using chat-bots, restaurant businesses will be able to carry out the following: automatic table reservation, instant confirmation and reminder of reservations, setting up seating, updating services in real time, virtually managing waiting lists, providing personalized recommendations, collecting guest feedback and effectively managing staff. **Practical significance of research results.** The use of chat-bots in the automation of business processes at restaurant business enterprises will help to improve the quality of service by reducing the speed of service, making services original, attracting new guests and creating pleasant emotions from the services for guests.

Keywords: consumers, restaurant services market, business processes, automation, service.