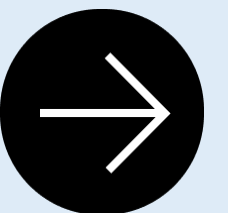


# A jövő vendéglátása: menedzseri döntések az AI korszakában

**Csapody Bence, PhD**

*bence@csapody.hu*

2026. április 15.



# Bevezetés

## Collier jóslata

A digitalizáció hulláma elkerülhetetlenül érinteni fogja a vendéglátóipar különböző szegmenseit (Collier, 1983).

## Operatív kihívások

A digitális megoldások használatának céljai az aktuális operatív kihívásokban keresendők – pl. a munkaerőhiány kezelése, illetve a működési hatékonyság és az ügyfélelégedettség növelése.

## STARA

Ma már az okostechnológiák, a mesterséges intelligencia, a robotika és az algoritmusok (STARA) erőteljes hatással bírnak a vendéglátóhelyekre, átalakítva a napi működésüket.

## Kezdetleges integráció

A digitális megoldások széleskörben állnak rendelkezésre az ágazatban, ám integrált alkalmazásuk még kezdetleges szinten valósul meg – pl. automatizált rendelésfeldolgozás, készletgazdálkodás, ajánlórendszerek.

# Az AI fejlődése

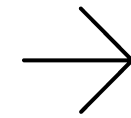
## Szabályalapú (rule-based) rendszerek

1960–2000

Előre  
programozott  
szabályok

Automatizált, de  
nem tanuló  
rendszerek

Pl. egyszerű  
foglalási  
rendszerek,  
automatizált  
kassa-  
rendszerek



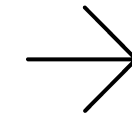
## Gépi tanulás (machine learning)

2000–2015

Az adatokból  
tanulás  
képességével  
rendelkeztek

Predikció és  
mintázat-  
felismerés

Pl. ajánló-  
rendszerek,  
dinamikus árazási  
modellek



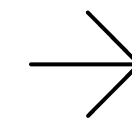
## ”Deep Learning” és neurális hálók

2015–2020

Komplex  
mintázatok  
felismerése

Autonóm  
rendszerek  
alapjai

Pl. arc- és  
beszéd-  
felismerés,  
automatizált  
ügyfélszolgálati  
rendszerek



## Generatív AI

2020-tól

Tartalom-  
generálás

Természetes  
nyelvi interakció

Döntés-támogató  
rendszerek új  
szintje

# Generatív AI a vendéglátásban

## Széleskörű alkalmazás

- automatizált rendelésfeldolgozás
- készletgazdálkodás
- konyhai alapanyag-előkészítés,
- minőségellenőrzés
- személyzeti edukáció
- foglaláskezelés

## Közös alkotás

A vendégtéri MI megoldások fontos összetevője a fogyasztókkal való közös alkotás (*co-creation*), amely az élmény megteremtésében gyakran a fogyasztók saját eszközein (például okostelefonon) keresztül valósul meg.

## Célok

1. Az erőforrás-gazdálkodás hatékonyságának növelése
2. A vendéglégedettség fokozása
3. A pénzügyi eredmények javítása



# Az AI az éttermi marketingben

## Perszonalizáció új szintje

Vendégpreferenciák és viselkedési minták elemzése

Egyedi ajánlatok és célzott kommunikáció

## Tartalomgyártás automatizálása

Social media posztok, hírlevelek, vizuális anyagok

Gyors reakció a trendekre

## Prediktív marketing

Keresleti trendek előrejelzése

Kampányok időzítésének optimalizálása

## Reputáció-menedzsment

Vélemények automatikus elemzése

Vendégélmény mintázatainak feltárása

# Hamis értékelések és az AI

Egyes éttermek célja, hogy versenyhelyzetüket a saját szolgáltatásaik és termékeik népszerűsítésével vagy a versenytársak szolgáltatásainak és termékeinek leminősítésével javítsák (Hajek & Sahut, 2022).

Érzelemfüggő nyelvi jellemzők kinyerése viselkedési jellemzőkkel kombinálva a hamis értékelések felismerésére (Hajek & Sahut, 2022)

Gépi tanulási algoritmusok (MLA) alkalmazása, 16 prediktorral (pl. időbeli távolság, nyelvi jellemzők) (Lee et al., 2022).



# AI-alapú étel- és italkészítés

## Szegmensek közötti különbség

Fine dining: negatív fogyasztói értékeléseket eredményezhet, mivel fontos a humán hozzáadott érték és a vendéglátóhely egyéni stílusa

Gyorséttermek és hétköznapi éttermek: nem jelentős eltérés a fogyasztói preferenciákban az MI alapú és a humán személyzet között

## Érintésmentes szolgáltatások

MI által vezérelt robotokkal: növekvő igény a közvetlen emberi kapcsolat elkerülésére a konyhai műveletekben – pl. járványok közepette

## Antropomorf kialakítás

Az emberi megjelenés és cselekvések pozitívan befolyásolják az ételek minőségének előrejelzését, és csökkentik a humán szakácsok helyettesítésével szembeni negatív érzéseket





## WOOHOO (Dubai)

Az étterem koncepcióját egy „Chef Aiman” nevű mesterséges intelligencia támogatja

# AI és éttermi személyzet

## Egyensúly megtartása

A megfelelő egyensúly megtalálása az automatizálás és az emberi interakció között kulcskérdés a vendégélmény fenntartása érdekében

## Kobotikus csapatok

A „kobotikus csapatok” sikeres irányítása három kulcsfontosságú dimenzió egyidejű figyelembevételét igényli:

- érzelmi intelligencia,
- bizalom
- etikus hozzáállás

## Munkahelyi stressz

Ding (2021): az éttermi vezetők foglalkozzanak a munkahelyi technológiai változásokból eredő stresszel.



# Étteremvezetői preferenciacsoportok

## Személyes szolgáltatást pártolók

*„A vendéglátás lényege az emberi kapcsolat.”*

A technológia veszélyt jelenthet a márkaidentitásra

A személyes élményt nem tartják digitalizálhatónak

## Vendég-igényekre fókuszálók

*„A technológia csak akkor érték, ha valódi vendégproblémát old meg.”*

Nyitottak az AI-ra

Megtérülés- és vendégérték-alapú gondolkodás

## Ellenállás miatti szkeptikusok

*„Nem a vendég, hanem a csapat ellenállása a fő kihívás.”*

Technostressz miatti elutasítás

Tanulási és adaptációs nehézségek kiemelése

## Hagyományőrző szolgáltatók

*„A minőség és atmoszféra fontosabb, mint a technológia.”*

Szkeptikusak a gazdasági előnyökkel kapcsolatban

Minimalista digitalizáció

## Óvatos újítók

*„A technológia hasznos lehet — de csak kontrollált tempóban.”*

Fokozatos bevezetés

Hibrid (ember + technológia) megoldások

# Jövőkép

## Multimodális vendégélmény

Több adatforrás értelmezése: foglalási adatok, rendelési minták, vendégértékelések és viselkedési jelek

Ezek integrálásával személyre szabott ajánlások: menüválasztás, ülőhely vagy kiegészítő szolgáltatások.

## Általános AI mint stratégiai horizont

Az AGI egyre komplexebb feladatok kezelésére válik képessé, több működési terület egyidejű kezelésével.

Képesek lesznek új helyzetekhez alkalmazkodni és komplex üzleti problémákat kezelni.

## Prediktív működés

Előrejelzik a működési igényeket, nemcsak reagálnak rájuk.

Képesek optimalizálni a munkaerő-beosztást, előre jelezni a készletigényeket, és támogatni a beszerzési vagy árazási döntéseket.



# **Kérdések & válaszok**

# **Köszönöm a figyelmet!**

**Csapody Bence, PhD**

*bence@csapody.hu*