



Τεχνολογικό
Πανεπιστήμιο
Κύπρου

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ

Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού και Φιλοξενίας

MSc στη Διεθνή Διοίκηση Τουρισμού και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Τεχνητή Νοημοσύνη: Το πως επηρεάζει στον χώρο της εστίασης, την εξυπηρέτηση και εμπειρία πελατών

Μαρία Νέστωρος

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Προκόπης Χρίστου

Απρίλιος 2025

Περίληψη

Η τεχνητή νοημοσύνη (Τ.Ν.) έχει αναδειχθεί ως μία από τις πλέον καινοτόμες τεχνολογίες που επηρεάζουν σημαντικά τη βιομηχανία φιλοξενίας, διαμορφώνοντας νέες προοπτικές στην εξυπηρέτηση και την εμπειρία των πελατών στον χώρο της εστίασης. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει τον ρόλο της Τ.Ν. στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και των διαδραστικών εμπειριών των καταναλωτών στον συγκεκριμένο τομέα. Εξετάζονται οι εφαρμογές της Τ.Ν. στην αυτοματοποίηση των υπηρεσιών, την εξατομίκευση της εξυπηρέτησης και τη βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας των επιχειρήσεων εστίασης.

Η έρευνα βασίστηκε σε ποιοτική μεθοδολογία, αξιοποιώντας εις βάθος ημι-δομημένες συνεντεύξεις με δύο κατηγορίες συμμετεχόντων: επαγγελματίες εστίασης και ειδικούς στην Τ.Ν. και τις τεχνολογικές εφαρμογές. Συγκεντρώθηκαν δεδομένα που αφορούν τόσο την πρακτική εμπειρία των επιχειρηματιών και των διαχειριστών εστιατορίων όσο και τις τεχνικές δυνατότητες που προσφέρει η Τ.Ν. Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε μέσω θεματικής ανάλυσης, επιτρέποντας την κατανόηση των κυρίαρχων τάσεων και προκλήσεων που σχετίζονται με την ενσωμάτωση αυτών των τεχνολογιών στον τομέα της εστίασης.

Τα αποτελέσματα της μελέτης δείχνουν ότι η Τ.Ν. συμβάλλει καθοριστικά στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών, επιτρέποντας την εξατομίκευση των υπηρεσιών μέσω ανάλυσης δεδομένων και προγνωστικών μοντέλων. Επιπλέον, η αυτοματοποίηση λειτουργιών, όπως οι κρατήσεις, οι πληρωμές και η διαχείριση αποθεμάτων, αυξάνει την αποδοτικότητα των επιχειρήσεων. Ωστόσο, η έρευνα εντοπίζει και σημαντικές προκλήσεις, όπως το υψηλό κόστος υιοθέτησης, η τεχνολογική εξάρτηση και οι ηθικές ανησυχίες σχετικά με την αντικατάσταση του ανθρώπινου δυναμικού. Παρά τις προκλήσεις αυτές, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων αναγνωρίζει την αξία της Τ.Ν. ως εργαλείου που μπορεί να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων εστίασης, αρκεί να εφαρμοστεί με τρόπο που διατηρεί τη σημασία της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης.

Λέξεις-κλειδιά: τεχνητή νοημοσύνη, εξυπηρέτηση πελατών, εμπειρία πελατών, εστίαση, αυτοματοποίηση, εξατομίκευση

Abstract

Artificial Intelligence (AI) has emerged as one of the most innovative technologies significantly transforming the hospitality industry, shaping new prospects for customer service and experience in the restaurant sector. The purpose of this study is to explore the role of AI in enhancing service quality and customer interactions within this domain. The research examines AI applications in service automation, personalized customer experiences, and operational efficiency in restaurant businesses.

This study employs a qualitative methodology, utilizing semi-structured interviews with two participant groups: restaurant industry professionals and AI and technology experts. Data was collected to capture both the practical experiences of restaurant managers and owners and the technical capabilities offered by AI applications. Thematic analysis was used to identify key trends and challenges associated with AI adoption in the restaurant industry.

Findings indicate that AI plays a crucial role in improving customer experience by enabling service personalization through data analysis and predictive models. Additionally, automation of processes such as reservations, payments, and inventory management enhances business efficiency. However, significant challenges were also identified, including high implementation costs, technological dependence, and ethical concerns regarding workforce replacement. Despite these challenges, most participants acknowledge AI as a valuable tool for increasing competitiveness in the restaurant industry, provided it is implemented in a way that maintains the importance of human interaction.

Keywords: artificial intelligence, customer service, customer experience, restaurant industry, automation, personalization