

AI als gamechanger  
**IN HOSPITALITY**





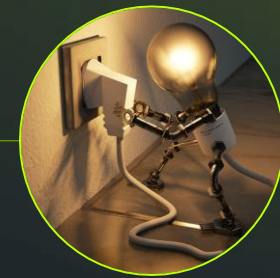
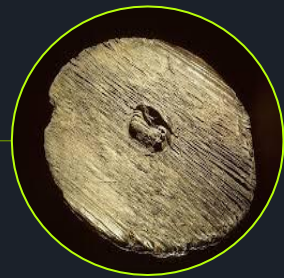
“Wij vormen onze technologie en  
daarna vormt de technologie ons.”

Prof. John Culkin, Fordham University 1967

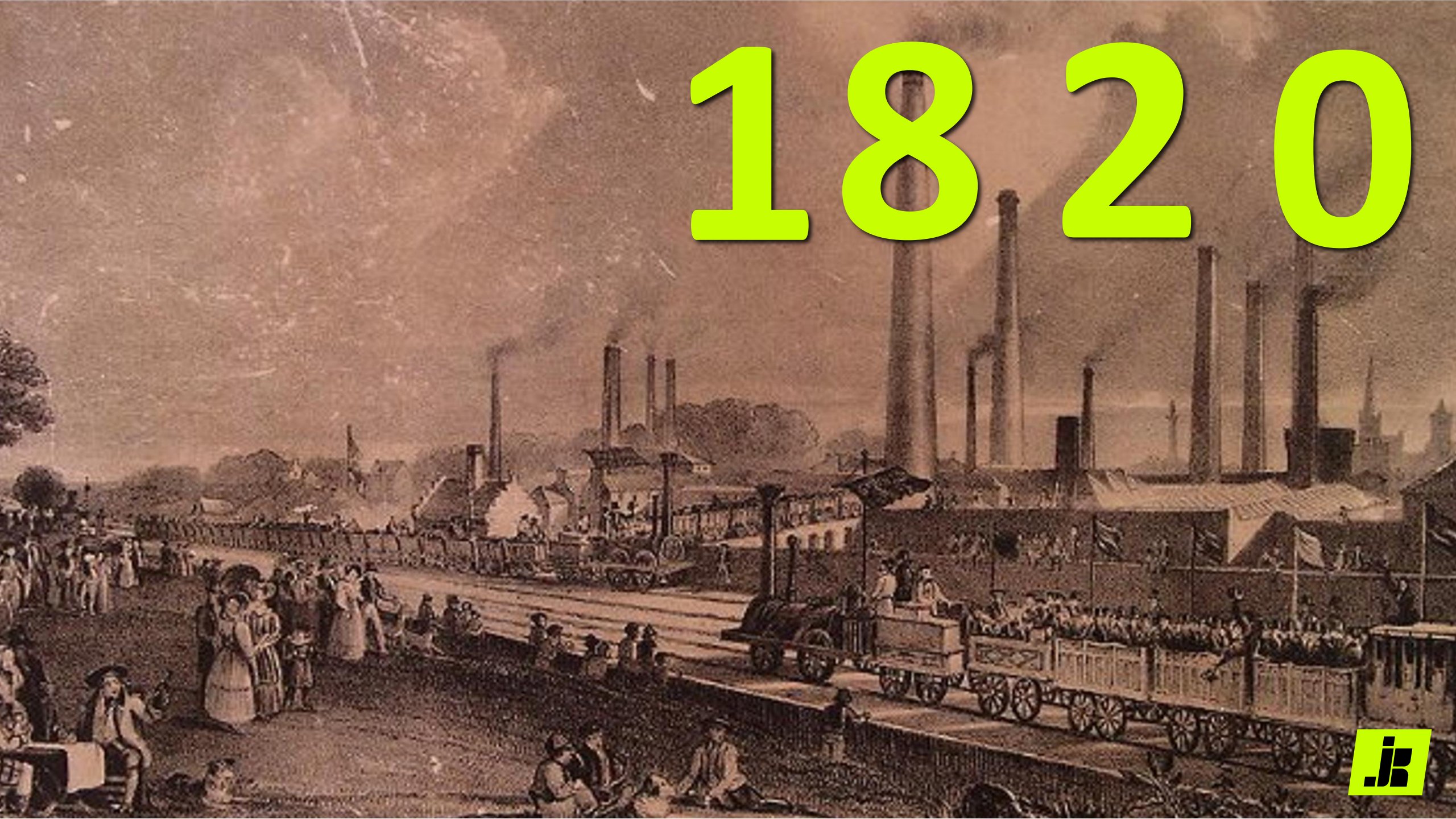




# Industriële revolutie



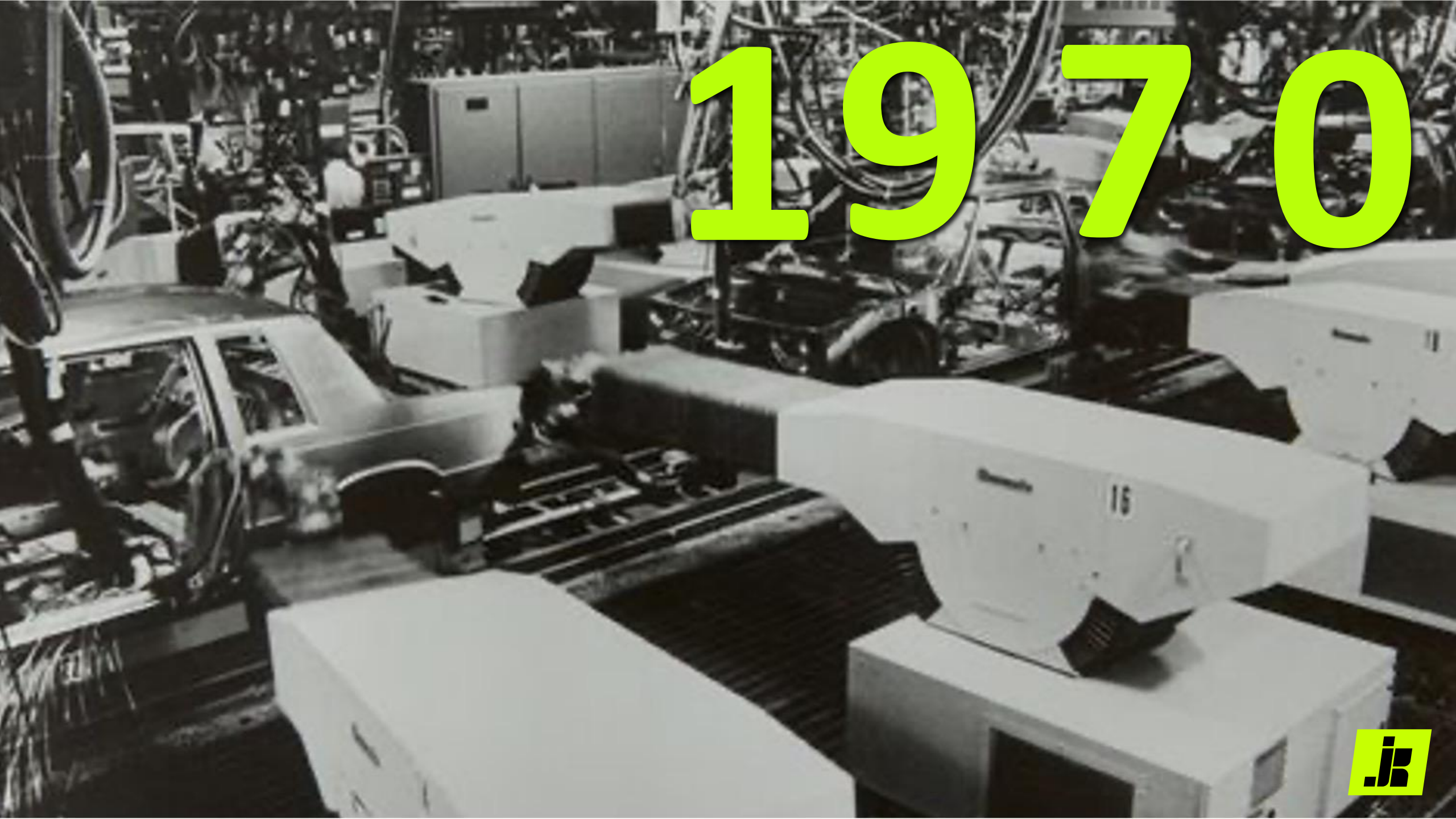
# 1820



# 1950



# 1970



# 1988

The WorldWideWeb (W3) is a wide-area hypermedia information retrieval initiative aiming to give universal access to a large universe of documents.

Everything there is online about W3 is linked directly or indirectly to this document, including an executive summary[2] of the project, Mailing lists[3] , Policy[4] , November's W3 news[5] , Frequently Asked Questions[6] .

What's out there?[7]Pointers to the world's online information, subjects[8] , W3 servers[9], etc.

Help[10] on the browser you are using

Software Products[11] A list of W3 project components and their current state. (e.g. Line Mode[12] ,X11 Viola[13] , NeXTStep[14] , Servers[15] , Tools[16] , Mail

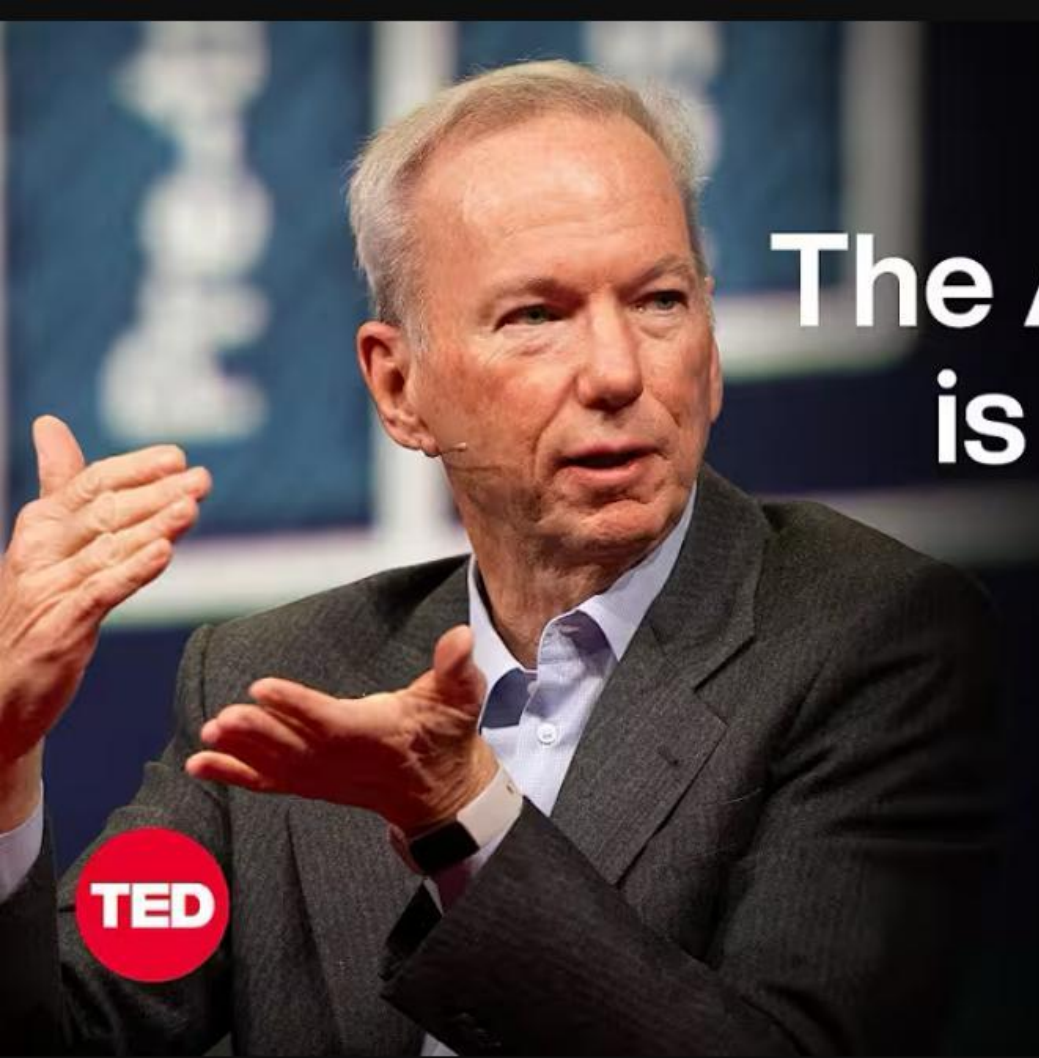


2022



OpenAI





The  
is

TED

TED

The AI Revolution Is U  
Eric Schmidt | TED

TED · 1,9 mln. weergaven · 4



OPINIE

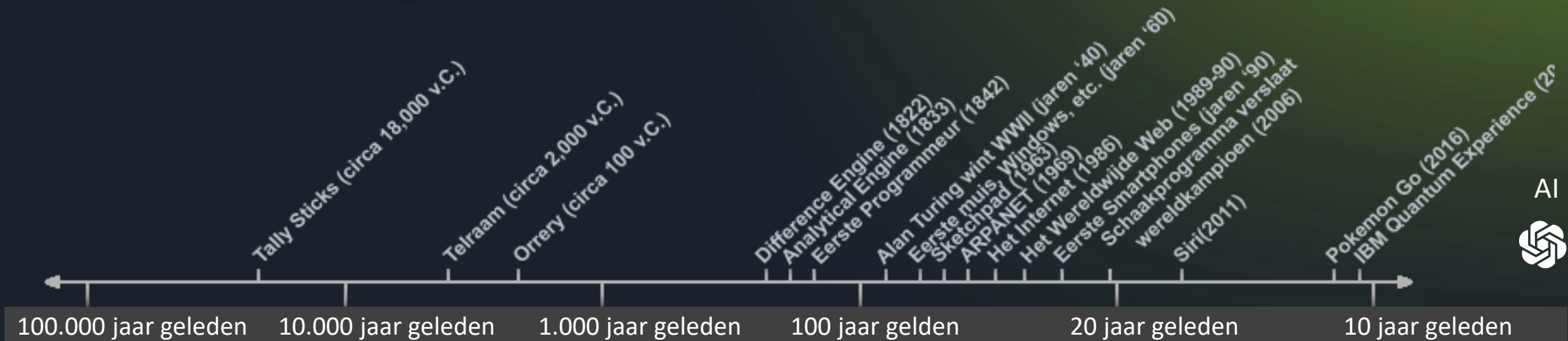
*Nederland is niet klaar  
voor de AI-golf die nú  
op ons afkomt*

AI-VEILIGHEIDSONDERZOEKER  
**MICHEL BAKKER**

nrc

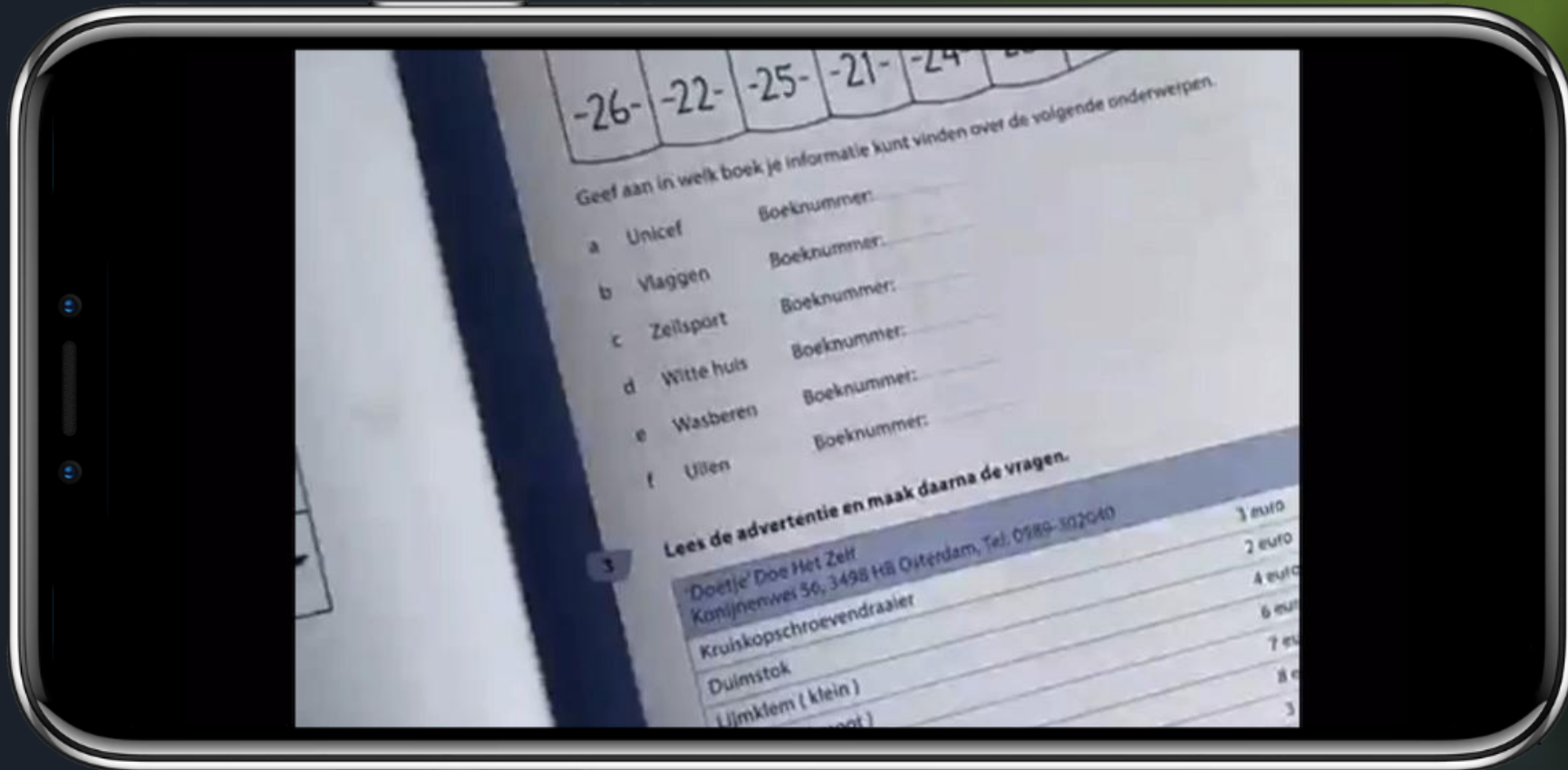


# Cognitieve revolutie





# 2023 OpenAI



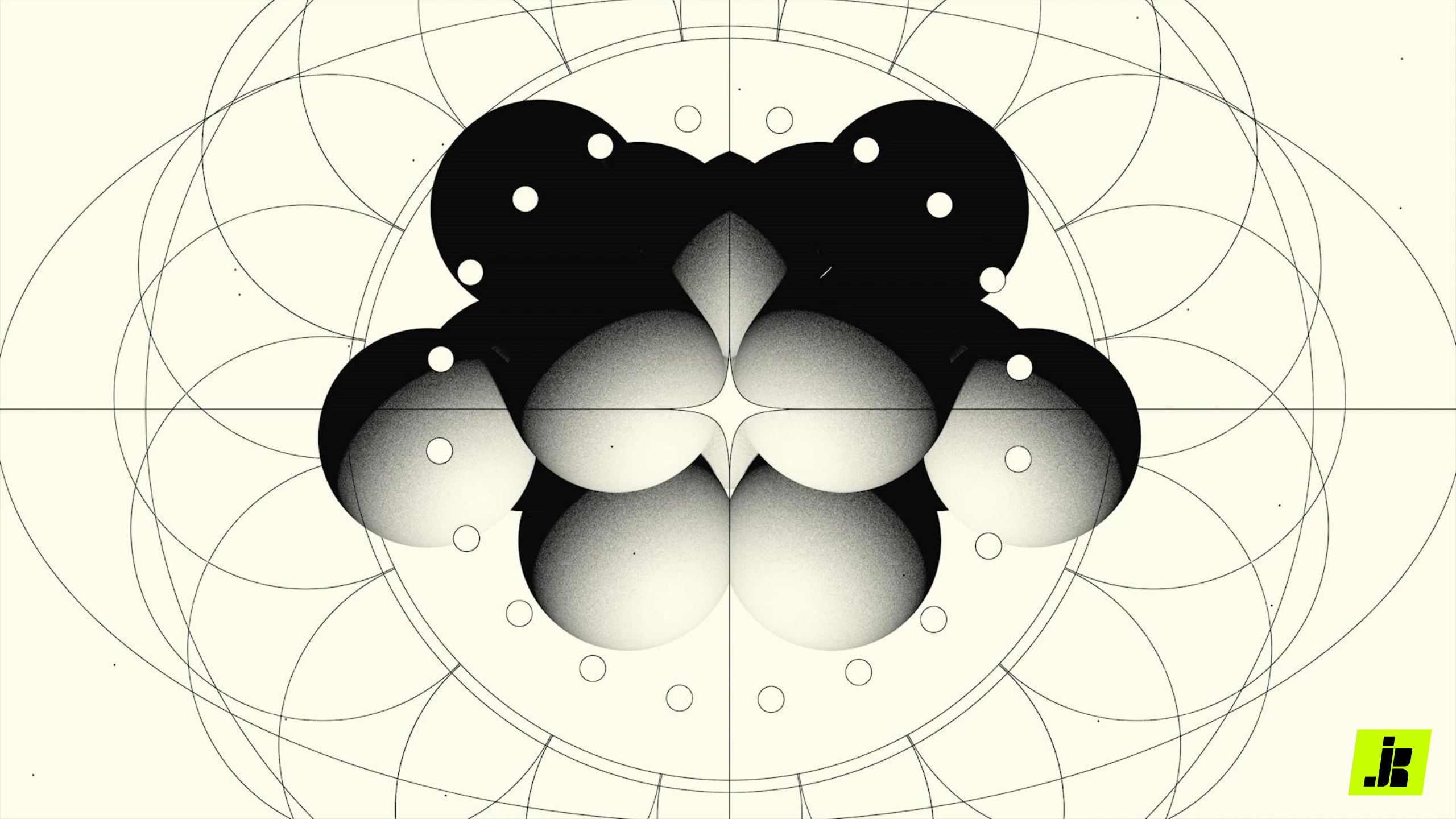
Suzanne, 11 jaar, groep 8



# WATSGEBURT?







# De beweging waar we middenin zitten

Van **AI als tool**

→ naar

**AI als collega**

→ naar

**AI als uitvoerder**



## AI als tool

Jij gebruikt AI als hulpmiddel.



**Jij stuurt,**  
AI ondersteunt.



## AI als collega

Je werkt samen met AI.



**Jij en AI denken mee,**  
overleggen en creëren samen.



## AI als uitvoerder

AI voert zelfstandig taken en processen uit.

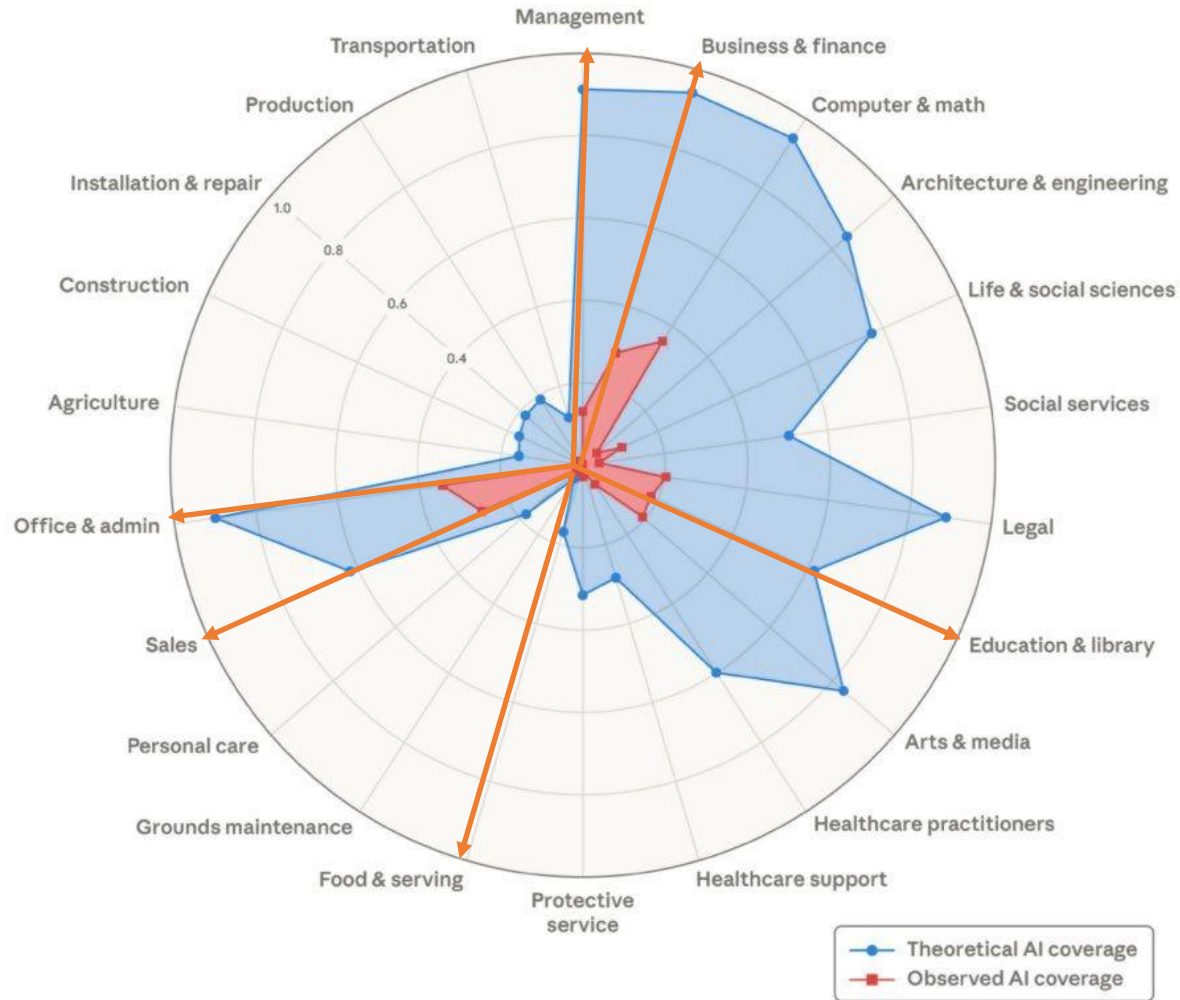


**Jij geeft het doel,**  
AI regelt de uitvoering.

**Van : typen, scrollen en klikken ....**  
**Naar: 1-op-1 mens-machine communicatie**



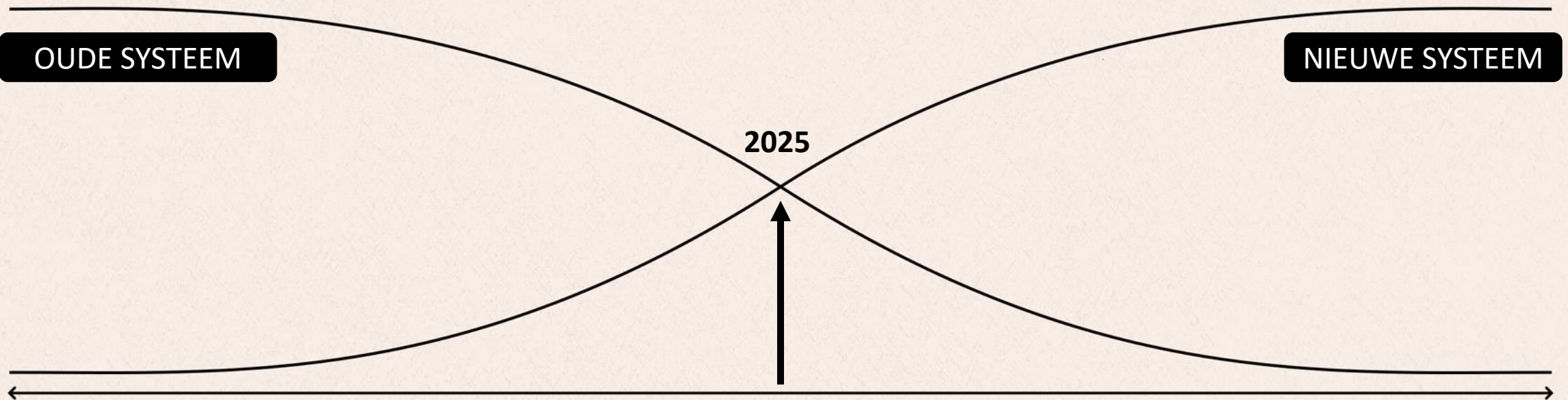
## Theoretical capability and observed usage by occupational category



**Figure 2: Theoretical capability and observed exposure by occupational category**

This figure shows the share of job tasks that LLMs could theoretically perform (blue area) and our own job coverage measure derived from usage data (red area).

# Geen tijdperk van verandering maar verandering van tijdperk



Technologie **verandert**

wat en hoe we **leren.**

Dus wij moeten **leren** wat

en hoe we kunnen

**veranderen.**

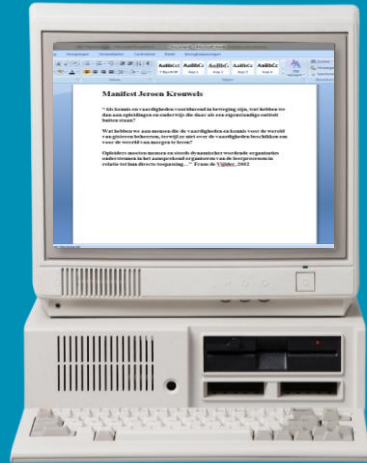




70s



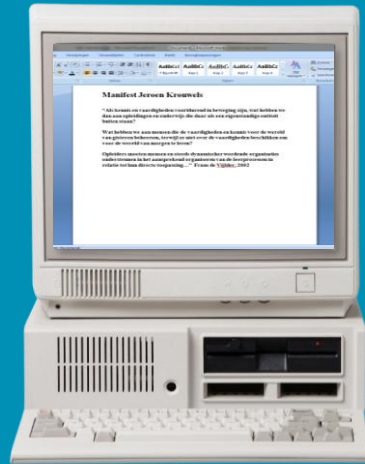
70s



90s



70s



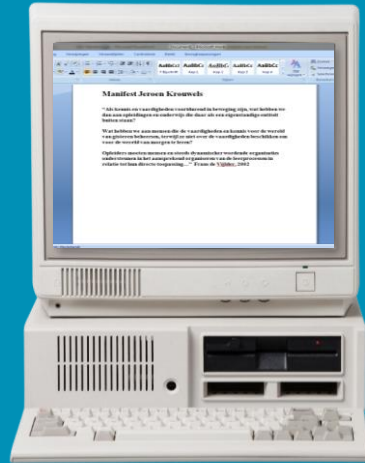
90s



2010



70s



90s



2010



2022

# AI

# AGI ASI

Tekst, plaatjes en geluid herkennen

Perception AI

Tekst, plaatjes en geluid genereren: content creatie, chatbots.

Generative AI

Taken uitvoeren door AI-assistenten

Agentic AI

AI-geïntegreerd in fysieke robots.

Physical AI

1950 - - - - - 2016

2022

2025

2027 ?

2032 ?





Bill Gates, 1985

“A computer on every desk”

Steve Jobs, 2007

“A smartphone in every hand”

Jen-Hsun Huang, 2025

“An AI-agent for everyone”

Elon Musk, 2025

“A robot for everyone”



# Wat kan AI anno nu al in jouw bedrijf?

## Marketing en content

(Reclame, promoties, gastcommunicatie, posts)

## Sparringpartner zijn

(Brainstormen over plannen en ideeën, doelgroep analyses maken)

## Roosteren

(Concept roosters vooruit maken en loonkosten bewaken)

## Menu engineering

(hardlopers, marge en portiegroottes analyseren)

## Forecasten

(Drukke voorspellen op basis van weer, historie en events)

## Reputatie management

(Reviews en klachtenpatronen analyseren)

## Waste-management

(Meten wat wordt weggegooid, hoeveel, waar, wanneer en waarom)

## Wat we nog niet bedacht hebben

(Horeca heruitvinden?)

# Anders leren kijken: technologie verandert definities

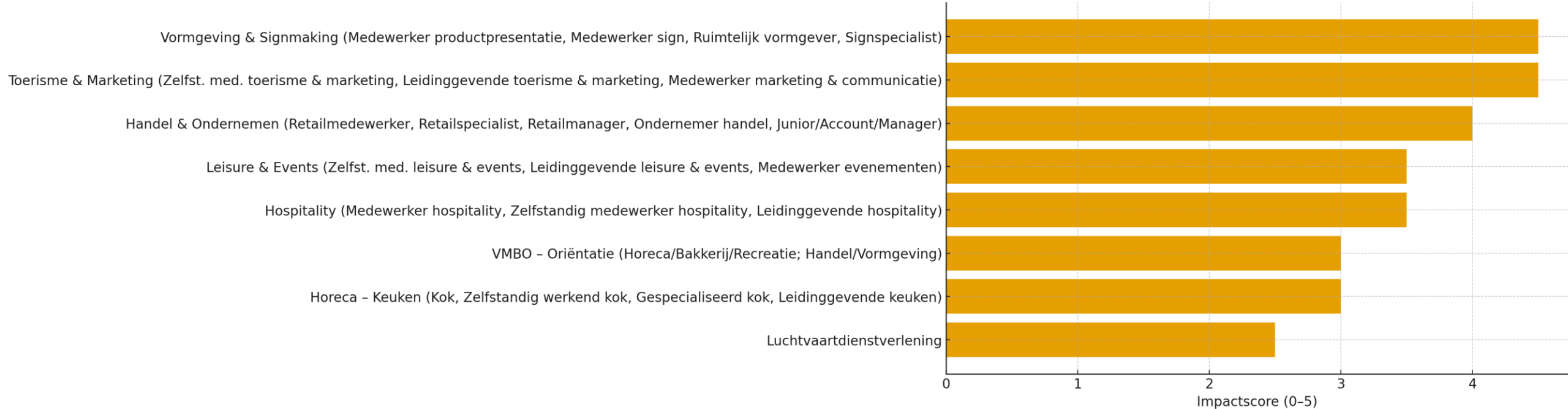


Kunstmatige intelligentie in  
**HORECA & HOSPITALITY**



# Impactanalyse op MBO beroepsopleidingen bij De Rooi Pannen

AI-impactscore per programmalijn (De Rooi Pannen)

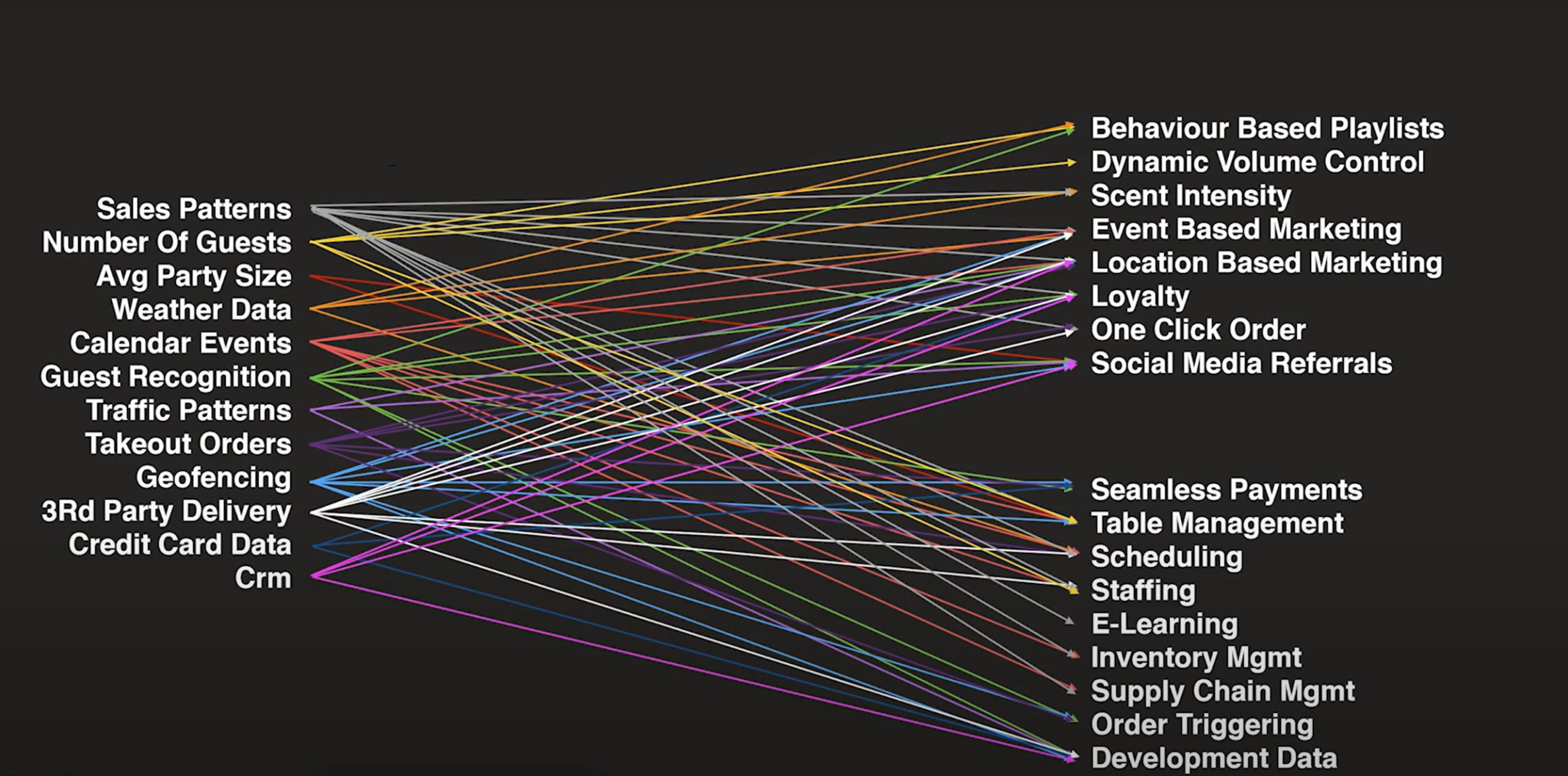


# A.I. in de horeca

18|89: 's Werelds eerste 100% op A.I. gebaseerde restaurant



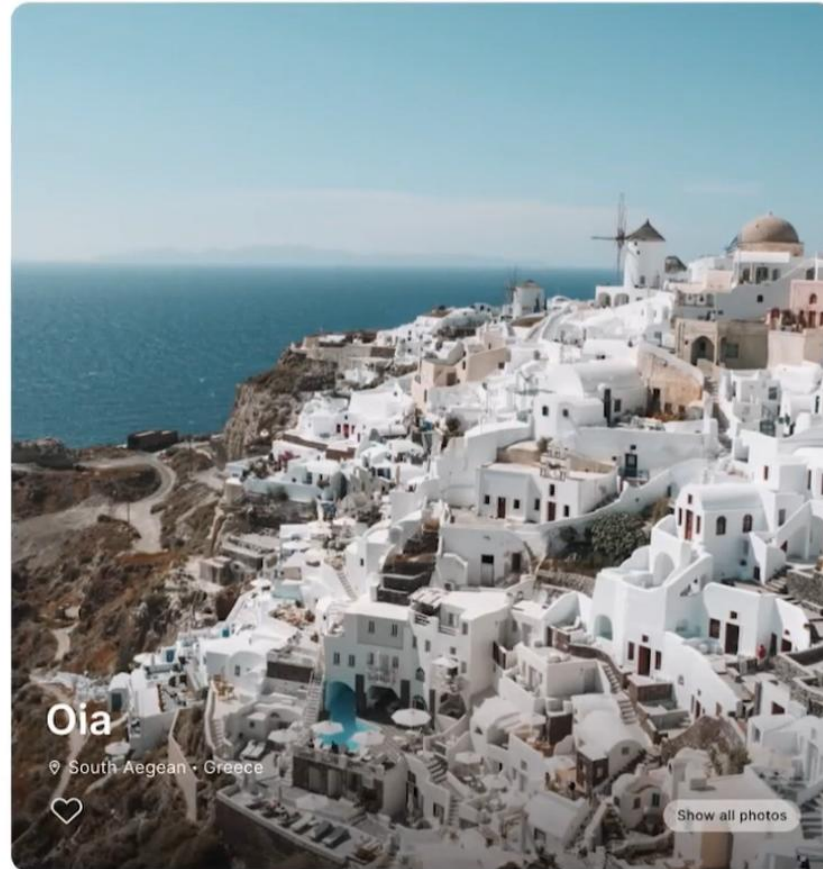
# 18 | 89: Elk datapunt van alle 'bewegingen' wordt gemeten



AI kok?



# AI travel agents (marketing, travel)



[Overview](#) [Rooms](#) [Amenities](#) [Policies](#) [Location](#) [Reviews](#)

# AI hotel medewerker?



# 2026 Maatschappij van de toekomst?



# Betekenis voor de arbeidsmarkt





EVOLVING AI

**"2026 IS LIKELY TO BE THE YEAR 'JOBLESS BOOM' BEGINS" SAYS GODFATHER OF AI, GEOFFREY HINTON**

**39%**

van onze huidige kennis en vaardigheden raakt achterhaald



EVOLVING AI

**"2026 IS LIKELY TO BE THE YEAR 'JOBLESS BOOM' BEGINS" SAYS GODFATHER OF AI, GEOFFREY HINTON**

**59%**

van de wereldbevolking zal moeten **omscholen** en/of technologisch flink moeten **bijscholen**



N.B.: Er komen er volgens sommige prognoses 172 miljoen bij...

# 92 miljoen

banen verdwijnen

EVOLVING AI

**"2026 IS LIKELY TO BE THE YEAR 'JOBLESS BOOM' BEGINS" SAYS GODFATHER OF AI, GEOFFREY HINTON**



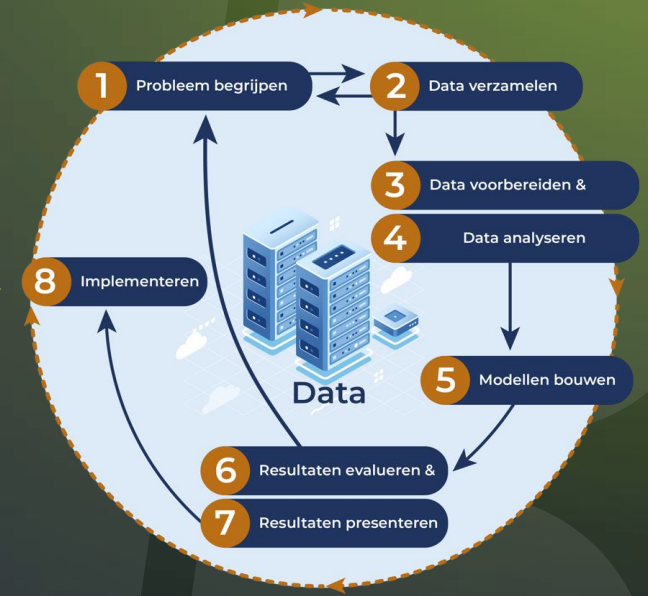
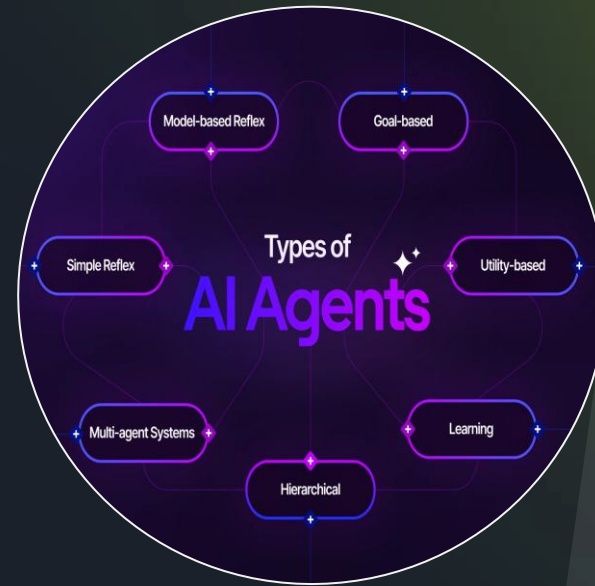
A group of diverse restaurant staff members, including a chef in a white hat and several servers in light blue shirts, are smiling and looking towards the camera in a kitchen or dining area. The scene is lit with warm, ambient lighting from pendant lamps.

**Betekenis voor  
ons werk**



# Ons werk wordt datagedreven

## 2022: Taalmodellen



# AI haalt frictie uit processen

## Marge

AI voorspelt drukte, voorkomt overbezetting en helpt bij realtime loonkosten sturing.

## Waste

AI helpt verspilling zichtbaar te maken en porties/inkoop slimmer te sturen.

## Personeel

AI maakt roosters, maar jij als ondernemer bewaakt kwaliteit, menselijkheid, CAO, team-energie etc.

## Gastbeleving

AI neemt transacties over, de mens wordt (nóg) belangrijker in ontvangst, sfeer, advies en opvangen vragen en opmerkingen.

Het ambacht blijft, de beslissingen eromheen worden datagedreven.  
Ofwel: als de transactie digitaal wordt, wordt de relatie waardevoller.

# Verschuivingen in het werk

## **Van handjes naar hoofd + hart.**

Minder tijd naar plannen, tellen, corrigeren, bestellen, administratie en standaardcommunicatie. Meer tijd naar gastcontact, upselling, sfeer, vakmanschap, teamcoaching en probleemoplossing.

## **Van ervaring naar datageletterd vakmanschap.**

De ondernemer van morgen hoeft geen data scientist te zijn, maar moet wel kunnen sturen op dashboards: forecast, marge, personeelsinzet, reviews, waste en gastprofielen.

## **Van functies naar takenbundels.**

De medewerker bediening wordt deels host, deels verkoper, deels community-builder, deels merkambassadeur. De chef wordt deels creatief maker, deels waste-controller, deels menu-analist. De manager wordt minder roostermaker en meer cultuurdrager.

## **Van personeelstekort naar productiviteitsvraag.**

AI kan krapte verlichten doordat hetzelfde team meer aankan, maar kan ook werkdruk verhogen als ondernemers de winst alleen gebruiken om te besparen. Het verschil zit in leiderschap: gebruik je AI om mensen harder te laten lopen, of om mensen beter werk te laten doen?

# AI als hulp instrument voor *uitdagingen* in het kader van Sustainable Development Goals (SDG's)

## SDG 13: Klimaat

“Schrijf een duurzaamheidsadvies voor een hotel in Amsterdam dat zijn CO<sub>2</sub>-uitstoot wil halveren in 3 jaar, gebruik makend van circulaire principes.”

## SDG 3: Goede gezondheid en welzijn

“Simuleer een klachtengesprek met een boze reiziger die klaagt over de ecologische voetafdruk van zijn cruisevakantie. Geef 3 mogelijke reacties van de baliemedewerker, met uitleg.”

## SDG 12: Verantwoorde consumptie en productie

“Bedenk een duurzaam menu.”

Bij échte innovatie wordt **niet de vorm,**  
maar **het hele proces** beïnvloed. Dat  
vraagt van ons dat we anders leren kijken  
naar onszelf, ons vak en onze werkwijzen.

Jeroen Krouwels 2023





**OW + NT = OI**

Oude **W**erkwijzen plus **N**ieuwe **T**echnologie = **O**ptimalisatie **I**neffectiviteit

“

Je kunt pas iets **loslaten** als  
je weet **wat** je vasthoudt en  
**waarom** je dat doet.”



# Tot slot

1. Begin niet met AI, maar met 'je grootste lek' (marge, waste etc.)

Dus: koop niet zomaar een commercieel goed uitziende AI-tool. Kies eerst je duurste probleem.

2. Automatiseer de transactie, investeer je tijdwinst in de relatie.

Laat AI het rekenwerk doen, zodat mensen meer mensenwerk kunnen doen.

3. Maak van data je nieuwe dagstart.

De succesvolle zaak van morgen draait niet op onderbuikgevoel alleen, maar op vakmanschap met voorspellend vermogen.



De horeca ondernemer van de toekomst is geen techneut.  
Het is een gastheer met een AI-dashboard.



Luister ook de podcast  
“AI, mens & technologie”



**JEROEN  
KROUWELS**

<https://jeroenkrouwels.nl>