

Л. І. Удворгелі,

к. т. н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної та музейної справи,
Мукачівський державний університет

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6596-8272>

В. О. Однолько,

к. е. н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Одеський національний морський університет

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9175-6780>

Т. В. Химич,

викладач фахових дисциплін, Мукачівський кооперативний фаховий коледж бізнесу

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0005-9786-5290>

DOI: 10.32702/2306-6814.2026.2.248

КОМПЛЕКСНЕ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТА ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ, РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ ТА КЕЙТЕРИНГУ: ВПЛИВ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ

L. Udvorheli,

PhD in Technical Sciences, Associate Professor,

Associate Professor of the Department of Hotel, Restaurant and Museum Affairs, Mukachevo State University

V. Odnolko,

PhD in Economics, Associate Professor,

Department of Tourism and Hospitality Management, Odessa National Marine University

T. Khymych,

Lecturer in Professional Disciplines, Mukachevo Cooperative Professional College of Business

INTEGRATED IMPLEMENTATION OF INNOVATIVE AND DIGITAL TECHNOLOGIES IN HOTELS, RESTAURANTS, AND CATERING: IMPACT ON OPERATIONAL EFFICIENCY

Дослідження спрямоване на системну формалізацію та комплексне дослідження форматів інноваційних та цифрових технологічних рішень, з точки зору їх впливу на ефективність. За результатами дослідження встановлено, що комплексне впровадження інноваційних та цифрових технологій у готельному, ресторанному бізнесі та кейтерингу має істотну цінність, оскільки формує позитивний вплив на ефективність діяльності (через механізми, які за формати специфічні для кожного з видів економічної діяльності). Так, для класичних готелів та ресторанів, позитивність впливу на ефективність діяльності формується через: стабільність і стандартизація процесів (а саме формування фіксованого меню, стандартизованих сценаріїв обслуговування та внутрішніх операцій); оптимізацію внутрішніх операцій (а саме автоматизацію та цифровізацію сфер управління запасами, бронюванням, персоналом); передбачуваний клієнтський досвід (а саме отримання клієнтами уніфікованих та передбачуваних послуг, що підвищує за-

доволеність і повторні замовлення); контроль якості та ресурсів, а саме формування систем, що дозволяють мінімізувати втрати, покращити управління персоналом і підвищити продуктивність. Для кейтерів, позитивний вплив на ефективність діяльності формується через: гнучкість і адаптивність (а саме реактивність до змін у замовленнях, складі чи кількості страв без порушення графіку заходу); персоналізацію сервісу та меню (зокрема через врахування уподобань та вимог клієнтів, персоналізацію сценаріїв обслуговування); інтеграцію цифрових технологій (а саме онлайн-замовлення, логістику доставки, контроль температури та якості продуктів, віддалене управління замовленнями); покращений клієнтський досвід (а саме точність виконання замовлень та позитивне враження від заходу); швидкість прийняття рішень (якщо вони дозволяють оперативно розподіляти ресурси та уникати сервісних помилок). Таким чином, доведено, що комплексне впровадження інноваційних і цифрових технологій підвищує ефективність діяльності закладів гостинності, проте через різні механізми: класичні готелі та ресторани покладаються на стабільність, стандартизацію та оптимізацію внутрішніх процесів, тоді як кейтер — на гнучкість, персоналізацію та швидку адаптацію до динамічних і нестандартних замовлень.

The study focuses on the systematic formalisation and comprehensive investigation of innovative and digital technological solutions, with an emphasis on their impact on operational efficiency. The results show that the integrated implementation of innovative and digital technologies in hotels, restaurants, and catering services holds significant value, as it creates a positive effect on performance through mechanisms specific to each type of business. For traditional hotels and restaurants, the positive impact on efficiency is achieved through stability and standardisation of processes, such as having a fixed menu, standardised service routines, and internal operations; optimisation of internal operations, including automation and digitalisation in areas like inventory, reservations, and staff management; a predictable customer experience, where guests receive consistent and reliable services, boosting satisfaction and repeat bookings; and control over quality and resources, with systems in place to minimise waste, improve staff management, and increase productivity. For caterers, the positive effect on efficiency comes through flexibility and adaptability, meaning responsiveness to changes in orders, ingredients, or dish quantities without disrupting event schedules; personalisation of service and menus, taking into account clients' preferences and requirements; integration of digital technologies, such as online ordering, delivery logistics, temperature and quality control, and remote order management; an enhanced customer experience, reflected in accurate order fulfilment and a positive impression of the event; and speed of decision-making, allowing rapid allocation of resources and minimising service errors. In this way, the study demonstrates that the comprehensive adoption of innovative and digital technologies improves operational efficiency in hospitality establishments, but through different mechanisms: traditional hotels and restaurants rely on stability, standardisation, and optimisation of internal processes, whereas caterers depend on flexibility, personalisation, and rapid adaptation to dynamic and non-standard orders.

Ключові слова: ефективність; готелі; ресторани; кейтери; інноваційні і цифрові технології; внутрішні процеси; обслуговування.

Key words: efficiency; hotels; restaurants; caterers; innovative and digital technologies; internal processes; service.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Наразі, сфера гостинності зазнає суттєвих змін, які зумовлені активною фазою інтеграції інноваційних та цифрових технологій у їх продуктовий та сервісний розвиток. Готельний та ресторанний бізнес (у т. ч. кейтеринг) дедалі більше переорієнтовуються на автоматизовані виробничі та інноваційні системи клієнтського обслуговування, що функціонують на основі цифрових

взаємодій з клієнтами, систем штучного інтелекту, унітарних технологічних та інноваційних рішень, що спільно формують позитивний вплив на ефективність діяльності суб'єктів господарювання, які належать до різних сфер діяльності.

Фактично, інтеграція цих технологій у процеси створення цінності (а саме перетворення сировини на готовий готельний або ресторанний продукт) є складним процесом, який формує найбільш варіативний вплив у готельному, ресторанному бізнесі та кейтерингу, враховуючи їх здатність досягати поставлених цілей (еко-

Таблиця 1. Основні види інноваційних технологій у готельному та ресторанному бізнесі та кейтерингу

Вид інноваційних технологій	Характеристика основних видів технологій у готельному та ресторанному бізнесі	Вплив на ефективність діяльності у готельному та ресторанному бізнесі
Інноваційні формати обслуговування	Нові підходи до організації сервісу (безконтактне обслуговування, self-service, мобільний сервіс, гібридні формати в кейтерингу)	Підвищення швидкості обслуговування, зниження витрат на персонал, зростання задоволеності клієнтів
Інноваційні концепції меню та продуктів	Розробка авторських, функціональних, персоналізованих, дієтичних або екологічно орієнтованих меню	Збільшення споживчої цінності продукту, розширення цільової аудиторії, зростання середнього чека
Технології організації виробничих процесів	Нові методи приготування, стандартизації та контролю якості, оптимізація кухонних процесів	Підвищення продуктивності праці, зменшення втрат, стабільність якості продукції
Інноваційні логістичні рішення	Оптимізація постачання, зберігання та доставляння продукції, особливо актуальна для кейтерингу	Скорочення витрат, підвищення надійності постачання, зменшення втрат часу та ресурсів
Екологічні та ресурсощадні технології	Використання енергоефективного обладнання, мінімізація відходів, повторне використання ресурсів	Зниження операційних витрат, підвищення екологічної відповідальності та іміджу підприємства
Інноваційні бізнес-моделі взаємодії	Нові форми співпраці з клієнтами та партнерами (підписні сервіси, партнерські мережі, індивідуальні кейтерингові рішення)	Підвищення лояльності клієнтів, диверсифікація доходів, стійкість бізнесу

Джерело: сформовано на основі [3—4; 6—7].

номічних, операційних, сервісних) з оптимальним використанням наявних ресурсів — часу, фінансів, персоналу, технологій та матеріалів. Передусім, ця інтеграція дозволяє окресленим господарчим суб'єктам підвищити прозорість, керованість основних бізнес-процесів (зокрема, виробництво готельного та ресторанного продукту, надання послуг кейтерингу), оптимізувати структуру витрат, підвищити продуктивність праці та покращити якість сервісу. Крім того, внаслідок такої інтеграції відбувається удосконалення клієнтських взаємодій на основі інноваційних та цифрових технологічних рішень, що покращує рівень задоволеності споживачів, посилює лояльність та підвищує попит. Кожен з окреслених напрямків впровадження прямо впливає на фінансові результати підприємств.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що проблеми використання інноваційних та цифрових технологій у готельному, ресторанному бізнесі та кейтерингу досліджені у працях Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. [6], Гросул В., Балацької Н. [2], Завадинської О. [3], Осідач О. [7]. Зокрема, окреслені науковці висвітлюють питання цифрової трансформації підприємств готельного та ресторанного бізнесу, впровадження автоматизованих систем управління, використання інно-

ваційних та інформаційних технологій у процесах обслуговування клієнтів, маркетингових комунікаціях, а також вплив інновацій на підвищення конкурентоспроможності та якості сервісу.

Дослідження Кожухівська Р.Б. [4], Воляник Г., Колінько Н., Шутка С. [1] також торкаються широкого спектра цифрових рішень — від PMS (Property Management Systems) та CRM-систем до мобільних додатків для бронювання та інтерактивних платформ для взаємодії з клієнтами.

Однак, не дивлячись на наявність численних досліджень, у науковій літературі наразі не знайшли достатнього висвітлення кілька важливих аспектів, зокрема: комплексне управління цифровою трансформацією (що передбачає впровадження та інтеграцію окремих технологій в основній діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу); оцінка впливу інноваційних та цифрових рішень на загальну ефективність суб'єктів готельного, ресторанного бізнесу та кейтерингу.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Окреслені положення дозволили визначити у якості мети дослідження системну формалізацію та комплексне дослідження форматів інноваційних та цифрових технологічних рішень, з точки зору їх впливу на ефективність.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ З ПОВНИМ ОБГРУНТУВАННЯМ ОТРИМАНИХ НАУКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У межах дослідження автори наголошують, що інноваційні та цифрові технології в готельному й ресторанному бізнесі та кейтерингу є взаємопов'язаними, проте не тотожними категоріями. Водночас Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. [6] зазначають, що вони відбивають різні рівні технологічного й організаційного розвитку підприємств готельного та ресторанного бізнесу, а Гросул В., Балацька Н. [2] доводять їхній вплив на ефективність діяльності.

Інноваційні технології у готельному та ресторанному бізнесі та кейтерингу охоплюють нові та/або суттєво вдосконалені продуктові процеси, сервісні моделі та рішення, спрямовані на формування додаткової цінності для споживачів. До них належать нові формати обслуговування, інноваційні концепції меню, технології організації виробничих процесів, логістичні рішення, екологічні та ресурсощадні підходи, а також нові моделі взаємодії з клієнтами та партнерами спрямовані на підвищення ефективності основної діяльності.

Зважаючи на узагальнену характеристику основних видів цих технологій з акцентом на їх вплив на загальну ефективність діяльності (див. табл. 1), очевидно, що вони можуть мати як технологічний, так і організаційно-управлінський характер, тому не завжди пов'язані виключно з цифровими інструментами.

Технологічний характер таких технологій проявляється у впровадженні рішень, методів і процесів, що безпосередньо впливають на створення продукту/надання послуги (зокрема, сучасні методи приготування страв, автоматизовані кухонні лінії, енергоефективні готельні системи, інноваційні логістичні та пакувальні рішення). Організаційно-управлінський характер таких технологій проявляється у запровадженні нових підходів до організації основної діяльності та взаємодії з клієнтами та партнерами. При цьому вони не обов'язково передбачають використання складних технічних засобів, однак завжди забезпечують підвищення ефективності діяльності готелів та ресторанів (нові формати обслуговування, моделі клієнтського сервісу, логістичні схеми, партнерські та мережеві взаємодії).

Щодо цифрових технологій, вони охоплюють використання інформаційно-комунікаційних рішень для автоматизації, цифровізації та інтеграції основних бізнес-процесів. У готельному, ресторанному бізнесі та кейтерингу до таких технологій можна віднести системи управління функціонуванням готелів та ресторанів, онлайн-платформи бронювання і реєстрації замовлень, технологічні елементи CRM-системи та мережі інтернету речей та цифрові платіжні рішення.

Так, узагальнена характеристика основних базових видів окреслених технологій з акцентом на їх вплив на ефективність діяльності (див. табл. 2), демонструє, що їх основною функцією є підвищення оперативності, точ-

Таблиця 2. Основні види цифрових технологій у готельному, ресторанному бізнесі та кейтерингу

Вид цифрової технології	Характеристика основних видів технологій у готельному та ресторанному бізнесі	Вплив на ефективність діяльності у готельному та ресторанному бізнесі
Системи управління функціонуванням готелями та ресторанами	Програмне забезпечення для управління обліком, складським запасом, фінансами та операційними процесами	Автоматизація операцій, підвищення точності обліку, оптимізація ресурсів, зменшення витрат часу та людського фактору
Онлайн-платформи бронювання та реєстрації замовлень	Інтернет-сервіси та мобільні додатки для замовлення номерів, століків або кейтерингових послуг	Зручність для клієнтів, збільшення кількості замовлень, підвищення рівня лояльності та повторного попиту
Технологічні елементи CRM-системи	Системи управління взаємодією з клієнтами, аналіз їх поведінки та персоналізація пропозицій	Підвищення задоволеності клієнтів, формування лояльності, цільові маркетингові кампанії, збільшення доходів
Технологічні елементи мережі інтернету речей	Сенсорні та мережеві пристрої для контролю стану обладнання, температури, енергоспоживання, смарт-рішення для номерів та кухонь	Оптимізація витрат ресурсів, підвищення комфорту та безпеки, покращення якості обслуговування
Цифрові платіжні рішення	Цифрові способи приймання та обробки платежів із використанням мобільних додатків, платіжних терміналів, QR-кодів, електронних гаманців і онлайн-платформ.	Прискорення фінансових операцій, зменшення ризику помилок, підвищення зручності для клієнтів, прискорення грошових потоків

Джерело: сформовано на основі [1—2; 5—6].

ності та прозорості основної діяльності (з виробництва продукту та надання послуг), а також персоналізація клієнтського сервісу.

За наведеними положеннями, можливо погодитися з думкою Машіки Г., Зеліч В., Кізюн А., Маслигана Р. та ін. [5], що відмінність між інноваційними та цифровими технологіями полягає в тому, що інноваційні мають ширший зміст і охоплюють будь-які нововведення, спрямовані на розвиток продуктів, процесів і сервісів, а цифрові технології є інструментальним підґрунтям інновацій, заснованим на використанні цифрових даних та інформаційних систем. Таким чином, цифрові технології є одним із ключових механізмів реалізації інновацій, проте інноваційний розвиток не обмежується виключно цифровізацією. Наприклад, Citadel Inn (м. Львів) з 2023 р. ініційоване запровадження системи онлайн-бронювання з опціями штучного інтелекту для формування персоналізованих рекомендацій, що в принципі є цифровою технологією, яка підвищує ефективність процесів бронювання номерів та покращує клієнтський досвід. Водночас інновацією буде розробка нової концепції обслуговування гостей, яка включає гейміфікацію перебування, унікальні пакети послуг та екологічно орієнтований сервіс (що поєднує як цифрові інструменти, так і організаційні та маркетингові нововведення).

Зауважимо, що комплексне впровадження означає не по-окреме використання технологій, а саме систем-

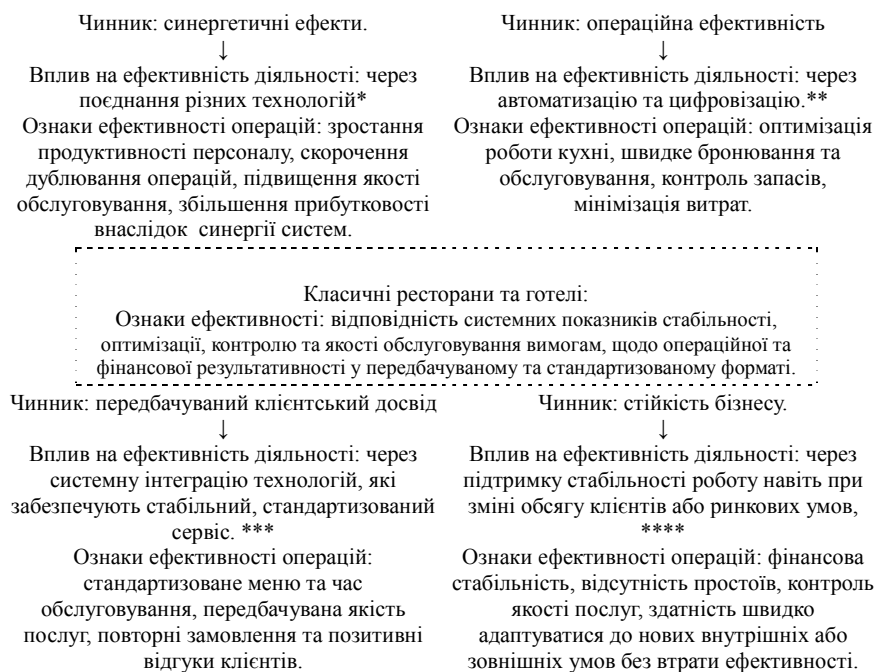


Рис. 1. Конкретизація чинників, що формують значущість комплексного впровадження інноваційних та цифрових технологій в класичних готелях та ресторанах

Примітка:

* дозволяє отримати більший ефект, ніж окреме використання технологій, коштом покращеної взаємодії між процесами та комплексній оптимізації операцій.

** дозволяє мінімізувати час на рутинні операції, вплив людського фактора та контролювати ресурси більш точно.

*** дозволяє підвищити задоволеність клієнтів і лояльність.

**** дозволяє забезпечити стандартизацію процесів і уніфіковані процедури.

Джерело: сформовано на основі [1; 3; 5; 7].

ну інтеграцію інноваційних та цифрових рішень у діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Це важливо внаслідок дії кількох основних чинників, серед яких:

1. Синергетичні ефекти. Так, окремі інноваційні чи цифрові технології підвищують ефективність частково (зокрема, якщо наприклад, CRM автоматизує роботу з клієнтами, то PMS — забезпечує управління готельним номерним фондом), однак у синтезі вони забезпечують комплексну оптимізацію операцій, якості сервісу та зростання фінансових показників.

2. Операційна ефективність. Автоматизація, цифровізація, інтеграція різноманітних процесів — від виробництва та продажів до просування та підтримки — мінімізують час на трудомісткі, повторювані операції, обмежують вплив людського фактору, а також покращують контроль за використанням ресурсів, рівням якості готельних та ресторанних продуктів.

3. Передбачуваність клієнтського досвіду. Технології дозволяють персоналізувати послуги, налагодити взаємодію з клієнтом — від моменту бронювання до моментів оплати та зворотного зв'язку. Це обмежує сферу відчуттів, які клієнт отримає під час споживання продукту.

4. Стійкість функціонування. Системна цифровізація та інноваційність дозволяють швидко адаптуватися до змін попиту та кризових ситуацій, зберігаючи при цьому стійкість бізнесу, яку ми пов'язуємо не лише з бізнесом загалом, а конкретніше — із його операційною, фінансовою та конкурентною стійкістю (у класич-

ному варіанті, це можливе через стандартизованість та уніфікованість послуг).

Класичні готелі та ресторани формують стабільну операційну структуру та стандартні процеси обслуговування клієнтів, що дозволяє їм досягати ефективності внаслідок оптимізації внутрішніх операцій та впровадження цифрових і автоматизованих систем управління, без потреби у постійній адаптації під конкретні замовлення (див. рис. 1).

Цей тренд підтверджується аналізом практик цілого ряду міжнародних і національних професійних організацій індустрії гостинності, зокрема American Hotel & Lodging Association та подібних асоціацій у Європі та Азії, які визначають стандартизовані підходи до операцій і сервісу як основу ефективного функціонування. Клієнти, як правило, очікують уніфікованості та стандартності сервісів зокрема: стандартного набору страв у меню; фіксованого часу обслуговування; стандартизованого рівня обслуговування номерного фонду у готелі.

Однак звертаємо увагу на те, що щодо кейтерингу доцільно внести низку уточнень у зв'язку з його

специфікою — мобільністю, високою динамікою замовлень, значною індивідуалізацією послуг [4]. Зауважимо, що ці особливості формують додаткові чинники значущості та очікувань, щодо комплексності впровадження інноваційних та цифрових рішень з боку спеціалізованих суб'єктів, які надають послуги з підготовки та доставляння їжі поза межами стаціонарного закладу (кейтерів).

Так, вплив специфічних чинників на ефективність кейтерингових сервісів зумовлений:

1. Значущістю мобільності та дистанційності. Так, кейтеринг передбачає надання послуг поза межами стаціонарного закладу, тому важлива мобільність логістичних, виробничих та сервісних рішень (гнучкі маршрути доставляння, мобільні кухні та каси) та дистанційність (цифрові або мобільні платформи, які забезпечують можливості для управління замовленнями, комунікаціями та моніторингом процесів без фізичної присутності персоналу на місці).

2. Гнучкістю замовлень. Обсяги і склад замовлень часто змінюються та коригуються. Наприклад, замовник може додатково замовити десерти або змінити кількість порцій безпосередньо перед початком заходу. Це вимагає інтеграції цифрових систем контролю, планування та обслуговування.

3. Індивідуалізацією сервісу. Кейтеринг зазвичай надає послуги "під замовлення", тому важлива інновація та персоналізація меню та сервісів, через технології для управління такими замовленнями та взаємодії з клієнтами.

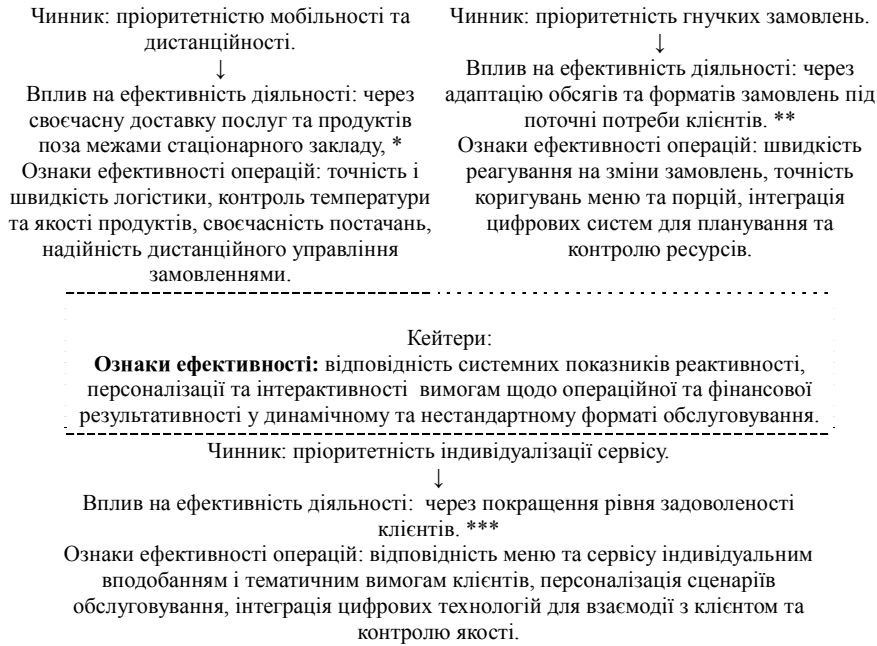


Рис. 2. Конкретизація чинників, що формують значущість комплексного впровадження інноваційних та цифрових технологій кейтерами

Примітка:

* мінімізує затримки та втрати якості, підвищує рівень задоволеності клієнтів.

** зменшує ризик перевитрат і неефективного використання ресурсів.

*** формує конкурентні переваги через персоналізацію меню та сервісних сценаріїв, стимулює повторні замовлення.

Джерело: сформовано на основі [1; 4—5; 7].

Зауважимо, що найбільша складність у кейтерингу зумовлена потребою інноваційних і персоналізованих рішень, які здатні сформувати максимальний позитивний вплив на ефективність (див. рис. 2).

За даними професійних галузевих асоціацій (National Association for Catering and Events, International Caterers Association), ефективність діяльності кейтерів значною мірою залежить від їх гнучкості та здатності швидко реагувати на зміни у замовленнях, індивідуальних вподобаннях, дієтичних або тематичних вимогах клієнтів.

Відтак, для класичних готелів і ресторанів комплексність впровадження технологій орієнтована на стабільність, стандартизацію і оптимізацію внутрішніх процесів, а для кейтерів на гнучкість, персоналізацію та здатності швидко адаптуватися до динамічних і нестандартних замовлень (див. табл. 3).

Таким чином, комплексне впровадження інноваційних та цифрових технологій в обох форматах бізнесу має забезпечувати позитивність впливу на ефективність через різні механізми.

Для класичних готелів та ресторанів — це стабільність, стандартизація основних процесів, оптимізація внут-

Таблиця 3. Ключові аспекти ефективності та вимогами до інноваційних та цифрових технологій у готельному, ресторанному бізнесі та кейтерингу

Аспект впровадження	Конкретизація вимог до технологій для класичних готелів та ресторанів	Конкретизація вимог до технологій для кейтерів
Стабільність операцій	Висока. Формування стабільних процесів, стандартного меню, фіксованих сервісних сценаріїв.	Низька. Операції динамічні, замовлення змінюються в останню хвилину, необхідна швидка адаптація.
Гнучкість діяльності	Помірна. Важлива можливість оптимізації внутрішніх процесів та автоматизація стандартних процедур.	Висока. Системи повинні оперативного адаптуватися під зміни замовлень, індивідуальні вподобання та тематичні вимоги.
Персоналізація сервісу	Низька. Клієнти очікують уніфікованості та передбачуваності.	Висока. Клієнти очікують індивідуального підходу, персоналізації меню та сценаріїв обслуговування.
Використання цифрових рішень	Переважає для внутрішнього управління: PMS, POS, ERP, CRM, контроль ресурсів і бронювань.	Інтегрована: цифрові платформи для онлайн-замовлень, логістики, контролю якості, віддаленого управління замовленнями та комунікації з клієнтом.
Мобільність та локації	Низька. Послуги надаються в межах стаціонарного закладу.	Висока. Послуги надаються поза межами закладу, потрібна логістика доставки та контроль температури/якості продуктів.
Вплив на ефективність	Через оптимізацію внутрішніх процесів та стандартизацію сервісу.	Через швидкість реакції на зміни, адаптацію меню та сервісу, інтеграцію цифрових технологій у всі процеси.
Клієнтський досвід	Передбачуваний та стандартизований.	Індивідуалізований, гнучкий, залежить від точності виконання замовлень та персоналізації сервісу.

Джерело: сформовано на основі [5—7].

рішних операцій, передбачуваний клієнтський досвід, контроль якості та ресурсів.

Для кейтерів — це швидкість прийняття рішень, реактивність, персоналізація обслуговування та покращений клієнтський досвід,

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

За результатами дослідження встановлено, що комплексне впровадження інноваційних та цифрових технологій у готельному, ресторанному бізнесі та кейтерингу має істотну цінність, оскільки формує позитивний вплив на ефективність діяльності (через механізми, які за формати специфічні для кожного з видів економічної діяльності).

Так, для класичних готелів та ресторанів, позитивний вплив на ефективність діяльності формується через:

- Стабільність і стандартизація процесів, а саме формування фіксованого меню, стандартизованих сценаріїв обслуговування та внутрішніх операцій.

- Оптимізація внутрішніх операцій, а саме автоматизацію та цифровізацію управління запасами, бронюванням, персоналом.

- Передбачуваний клієнтський досвід, а саме отримання клієнтами уніфікованих та передбачуваних послуг, що підвищує задоволеність і повторні замовлення.

- Контроль якості та ресурсів, а саме формування систем, що дозволяють мінімізувати втрати, покращити управління персоналом і підвищити продуктивність.

Для кейтерів позитивний вплив на ефективність діяльності формується через:

- Гнучкість і адаптивність, а саме реактивність до змін у замовленнях, складі чи кількості страв без порушення графіку заходу.

- Персоналізація сервісу та меню, зокрема через врахування уподобань та вимог клієнтів, персоналізацію сценаріїв обслуговування.

- Інтеграція цифрових технологій, а саме онлайн-замовлення, логістику доставляння, контроль температури та якості продуктів, віддалене управління замовленнями.

- Покращений клієнтський досвід, а саме точність виконання замовлень та позитивне враження від заходу.

- Швидкість прийняття рішень, зокрема автоматизовані системи планування та аналітики (якщо вони дозволяють оперативно розподіляти ресурси та уникати сервісних помилок).

Таким чином, доведено, що комплексне впровадження інноваційних і цифрових технологій підвищує ефективність діяльності закладів гостинності, проте через різні механізми: класичні готелі та ресторани покладаються на стабільність, стандартизацію та оптимізацію внутрішніх процесів, тоді як кейтер — на гнучкість, персоналізацію та швидку адаптацію до динамічних і нестандартних замовлень.

Література:

1. Воляник Г., Колінко Н., Шутка С. Інноваційні цифрові технології електронної комерції у готельній індустрії. *Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry*. 2024. № 2 (12). С. 28—33.

2. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 11—20. С. 7—12.

3. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018. № 2. С. 93—102.

4. Кожухівська Р.Б. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу. *Вісник Донецького національного університету. Економіка і право*. 2015. № 1. С. 160—164.

5. Mashika Hanna, Zelic Victoria, Kiziun Alla, Maslyhan Roman et al. *Services sphere cluster management: virtualization and methodological aspects: a monograph*. Odesa: KUPRIENKO S.V. 2023. 131 p.

6. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>

7. Осідач О. Методичні основи формування інноваційних бізнес-моделей. *Вісник Львівського університету. Серія: Економічна*. 2015. № 52. С. 127—134.

References

1. Volyanyk, G., Kolinko, N., and Shutka, S. (2024), "Innovative digital technologies of e-commerce in the hotel industry", *Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry*, vol. 2 (12), pp. 28—33.

2. Grosul, V., and Balatska, N. (2020), "Digital marketing as an effective tool for anti-crisis development of a restaurant business enterprise during the pandemic and its recession", *Pidpryyemnytsstvo ta innovatsiyi*, vol. 11—20, pp. 7—12.

3. Zavadynska, O. (2018), "Innovative management technologies in the restaurant business", *Restorannyi i hotel'nyy konsal'tynh*. *Innovatsiyi*, vol. 2, pp. 93—102.

4. Kozhukhivska, R.B. (2015), "Using international experience in introducing innovations in the hotel business", *Visnyk Donets'koho natsional'noho universytetu. Ekonomika i pravo*, vol. 1, pp. 160—164.

5. Mashika, H., Zelic, V., Kiziun, A., and Maslyhan, R. (2023), *Services sphere cluster management: virtualization and methodological aspects*, KUPRIENKO S.V., Odesa, Ukraine.

6. Lysyuk, T., Tereshchuk, O., and Pasichnyk, M. (2022), "Innovative technologies in the hotel and restaurant industry", *Ekonomika ta suspil'stvo*, vol. 40. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>

7. Osidach, O. (2015), "Methodological foundations of the formation of innovative business models", *Visnyk L'vivs'koho universytetu. Seriya: Ekonomichna*, vol. 52, pp. 127—134.

Стаття надійшла до редакції 08.01.2026 р.