

УДК 005.6:006.3:640.4:004

**Дробаха Дмитро Анатолійович**

*аспірант*

*ПВНЗ «Київський університет культури»*

**Drobakha Dmytro**

*Postgraduate Student of the*

*PHEI "Kyiv University of Culture"*

ORCID: 0009-0008-3395-5619

**Верезомська Ірина Георгіївна**

*кандидат економічних наук, доцент*

*Київський національний університет культури і мистецтв*

**Verezomska Iryna**

*Associate Professor of Economics, Candidate of Economic Sciences*

*Kyiv National University of Culture and Arts*

ORCID: 0000-0002-3289-3734

DOI: 10.25313/2520-2294-2025-11-11646

## СТАНДАРТИЗАЦІЯ ЯК ОСНОВА ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

## STANDARDIZATION AS A BASIS FOR IMPROVING THE QUALITY AND EFFICIENCY OF RESTAURANT ENTERPRISES IN THE CONTEXT OF IMPLEMENTING INNOVATIVE TECHNOLOGIES

**Анотація.** Вступ. У сучасних умовах трансформації ринку послуг та посилення конкуренції у сфері гостинності питання забезпечення стабільної якості обслуговування стає одним із ключових чинників успішної діяльності підприємств ресторанного господарства. Споживачі дедалі більше орієнтуються на стандартизовані показники безпеки, якості, сервісу та технологічної довершеності, що зумовлює необхідність впровадження підприємствами чітко регламентованих процедур управління та контролю. Саме стандартизація виступає базовим інструментом, який дозволяє забезпечити відтворюваність бізнес-процесів, підвищити ефективність виробництва кулінарної продукції, оптимізувати витрати та зміцнити конкурентні позиції закладів на ринку.

**Мета:** Визначення ролі інноваційних технологій у підвищенні економічної ефективності діяльності закладів ресторанного господарства України та формуванні їх конкурентоспроможності.

**Матеріали і методи.** У процесі дослідження було використано комплекс наукових методів, що забезпечили системний підхід до оцінювання ролі стандартизації та інноваційних технологій у підвищенні якості й ефективності діяльності підприємств ресторанного господарства України. Матеріальною базою дослідження слугували чинні міжнародні та національні стандарти у сфері безпеки харчових продуктів та управління якістю (ISO 9001, ISO 22000, HACCP), нормативно-правові акти України, аналітичні дані профільних асоціацій HoReCa, наукові публікації вітчизняних і зарубіжних авторів, а також результати досліджень щодо впровадження цифрових технологій у сервісній сфері. Для аналізу інноваційних рішень використовувалися матеріали виробників ресторанного обладнання, аналітичні звіти консалтингових компаній та цифрових платформ, що надають IT-рішення для ресторанного бізнесу.

**Результати.** Визначено ключові напрями впливу інноваційних технологій на розвиток підприємств громадського харчування: цифровізація бізнес-процесів, автоматизація обліку, впровадження CRM-систем і сервісних платформ, модернізація процесів приготування їжі та використання сучасних маркетингових інструментів. Показано, що впровадження цих рішень сприяє оптимізації процесів обслуговування, підвищенню економічної ефективності та формуванню споживчої лояльності.

Наукова новизна. Удосконалено підхід до оцінювання впливу інноваційних технологій на конкурентоспроможність підприємств ресторанного господарства через виокремлення інтегрованих цифрових чинників ефективності.

Практичне значення. Результати дослідження можуть бути використані керівниками закладів гостинності для розроблення стратегій цифрової трансформації, підвищення якості обслуговування та оптимізації витрат.

Перспективи подальших досліджень. Полягають у визначенні кількісних показників ефективності впровадження цифрових технологій у ресторанній сфері та розробленні методичних рекомендацій щодо оцінювання рівня технологічної зрілості підприємств.

**Ключові слова:** інноваційні технології, ресторанне господарство, економічна ефективність, обслуговування споживачів, цифровізація, автоматизація, лояльність клієнтів, конкурентоспроможність, CRM-системи.

**Summary.** Introduction. In the current conditions of transformation of the service market and increased competition in the hospitality sector, the issue of ensuring stable quality of service is becoming one of the key factors in the successful operation of restaurant enterprises. Consumers are increasingly oriented towards standardized indicators of safety, quality, service and technological perfection, which necessitates the implementation of clearly regulated management and control procedures by enterprises. It is standardization that serves as the basic tool that allows ensuring the reproducibility of business processes, increasing the efficiency of culinary production, optimizing costs and strengthening the competitive position of establishments in the market.

Objective: to determine the role of innovative technologies in improving the economic efficiency of Ukrainian restaurants and enhancing their competitiveness.

Materials and methods. The research used a set of scientific methods that provided a systematic approach to assessing the role of standardization and innovative technologies in improving the quality and efficiency of the restaurant enterprises of Ukraine. The material basis of the research was the current international and national standards in the field of food safety and quality management (ISO 9001, ISO 22000, HACCP), regulatory legal acts of Ukraine, analytical data from specialized HoReCa associations, scientific publications by domestic and foreign authors, as well as the results of research on the implementation of digital technologies in the service sector. Materials from manufacturers of restaurant equipment, analytical reports from consulting companies and digital platforms that provide IT solutions for the restaurant business were used to analyze innovative solutions. Results. The key areas of influence of innovative technologies on the development of catering enterprises have been identified: digitalization of business processes, automation of accounting, implementation of CRM systems and service platforms, modernization of food preparation processes, and use of modern marketing tools. It has been shown that the implementation of these solutions contributes to the optimization of service processes, increased economic efficiency, and the formation of consumer loyalty.

Scientific novelty. The approach to assessing the impact of innovative technologies on the competitiveness of restaurant businesses has been improved by identifying integrated digital efficiency factors.

Practical significance. The results of the study can be used by hospitality managers to develop digital transformation strategies, improve service quality, and optimize costs.

Prospects for further research. These consist of determining quantitative indicators of the effectiveness of digital technology implementation in the restaurant sector and developing methodological recommendations for assessing the level of technological maturity of enterprises.

**Key words:** innovative technologies, restaurant business, economic efficiency, customer service, digitalization, automation, customer loyalty, competitiveness, CRM systems.

**Актуальність роботи.** Сфера громадського харчування — це динамічно зростаюча частина економіки. Оскільки вона стосується широкого кола людей, до неї потрібен особливий підхід і підвищена увага. Щоб краще задовольняти потреби споживачів, бізнес у цій галузі має поступово оновлюватися — впроваджувати сучасні технології та інновації, які забезпечують ефективну роботу ресторанів у майбутньому. У зв'язку з цим важливим завданням є розробка й впровадження новітніх технологічних рішень, що сприятимуть подальшому розвитку ресторанного бізнесу в країні. Завдяки інноваціям можна покращити якість обслуговування та вдосконалити процеси приготування їжі. Їх застосування є вагомим чинником у підвищенні конкурентоспроможності підприємства на ринку.

Стандартизація виступає універсальним механізмом гармонізації вимог, що охоплює широкий

спектр процесів — від технічного оснащення закладів і санітарно-гігієнічних норм до вимог до персоналу та безпеки гостей. Вона формує єдині правила функціонування підприємств, сприяє розвитку здорової конкуренції та підвищує довіру споживачів до українських готелів і ресторанів.

В умовах євроінтеграційних процесів Україна активно гармонізує власні стандарти із міжнародними вимогами, зокрема ISO 9000, що забезпечує не лише контроль якості, а й підвищення довіри до національного туристичного продукту. Система сертифікації готельних послуг, за висновками науковців, виконує не лише контролюючу, а й стимулюючу функцію, мотивуючи підприємства впроваджувати інноваційні підходи до управління якістю.

Актуальність теми зумовлена також необхідністю розвитку конкурентоспроможного туристичного середовища в Україні. Зростання ролі стандартів,

їх постійне оновлення й адаптація до міжнародних вимог визначають напрям подальшої еволюції готельно-ресторанної галузі, що підтверджується дослідженнями молодих науковців щодо перспектив розвитку стандартизації в умовах євроінтеграції та повоєнного відновлення економіки.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблематика стандартизації та сертифікації у сфері гостинності широко висвітлена у вітчизняних і зарубіжних наукових джерелах. У Законі України «Про стандартизацію» (2023) визначено сучасні підходи до створення єдиної системи норм, гармонізованих із міжнародними стандартами ISO 9001 та ISO 14001, що формують основу регулювання якості послуг у галузі [1]. Дослідження М. Василюшина (2019) присвячені впливу державних вимог на підвищення рівня якості сервісу в готельно-ресторанній сфері, зокрема автор наголошує на значенні контролюючих процедур для формування конкурентоспроможності підприємств (Василюшин, 2019 [6]).

Наукові праці Н. Терещук (2020) поглиблюють розуміння процесу сертифікації як інструмента підвищення довіри споживачів і формування стабільного іміджу закладів гостинності (Терещук, 2020 [8]). У матеріалах I Всеукраїнської інтернет-конференції молодих учених (2022) акцентовано увагу на стандартизації як ключовому механізмі відновлення сфери гостинності в умовах післявоєнної трансформації економіки [7].

Зарубіжні дослідження також підтверджують значення впровадження систем менеджменту якості. Так, у роботах К. Shpak (2021) розглядаються підходи до інтеграції стандартів ISO у діяльність підприємств HoReCa, зокрема автор підкреслює роль цифрових інструментів у забезпеченні простежуваності процесів (Shpak, 2021 [10]). У дослідженні Fernandes & Costa (2022) доведено, що сертифікація ISO 22000 у сфері харчової безпеки позитивно впливає на рівень довіри споживачів і сприйняття бренду [11]. Робота Li & Song (2023) демонструє, що автоматизація бізнес-процесів і цифрова відповідність стандартам значно підвищують ефективність операційного управління в ресторанному бізнесі [12].

Незважаючи на значну кількість наукових напрацювань, залишається недостатньо дослідженим питання інтеграції чинних стандартів у контекст цифрової трансформації та автоматизації виробничих процесів, а також їхнього впливу на організаційний розвиток підприємств ресторанного господарства. Саме це зумовило вибір теми представленої статті.

**Метою статті** є теоретичне узагальнення та практичне обґрунтування впливу стандартизації і цифрових технологій на формування ефективності та конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства.

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання:

- проаналізувати сучасний стан стандартизації у сфері ресторанного господарства;
- дослідити зміст і особливості впровадження міжнародних стандартів;
- оцінити вплив інноваційних технологій на операційну діяльність ресторанів;
- сформувати авторську модель взаємодії стандартів та цифрових рішень;
- обґрунтувати напрями підвищення ефективності діяльності закладів HoReCa.

**Основна частина.** Стандартизація у сфері гостинності є основою впорядкування всіх процесів, що формують якість і надійність послуг. Її сутність полягає у створенні єдиних правил і вимог, які гарантують стабільність обслуговування, безпеку клієнтів та передбачуваність результатів. Вона формує спільну професійну мову, за якою кожен працівник діє злагоджено, забезпечуючи узгодженість роботи всього закладу.

У сучасному розумінні стандартизація виходить за межі технічного регулювання, перетворюючись на цілісну систему управління якістю. Вона поєднує технологічні, організаційні й етичні засади, спрямовані на створення довіри та стабільності для клієнта. Якість у такій системі є не випадковим явищем, а результатом продуманої взаємодії персоналу, який діє відповідно до єдиних норм і процедур. Стандарт у готельно-ресторанному бізнесі можна розглядати як своєрідну угоду між підприємством і гостем. Виконуючи визначені норми, заклад гарантує комфорт, безпеку й професійність обслуговування, а споживач, отримуючи передбачувано якісний сервіс, формує лояльність до бренду. Таким чином, стандартизація підсилює конкурентні позиції підприємства та сприяє сталому розвитку бізнесу.

Система стандартизації має багаторівневу структуру — міжнародну, національну, галузеву та корпоративну. Міжнародні норми визначають загальні принципи управління якістю, національні адаптують їх до умов країни, а корпоративні відображають унікальність окремого бренду. Такий підхід створює єдину систему координат, у межах якої функціонують сучасні заклади гостинності. Особливість стандартизації полягає в тому, що її об'єктом є послуга — нематеріальна, мінлива й залежна від людського чинника. Тому стандарти регулюють не лише результат, а й процес його досягнення: порядок прийому гостей, прибирання, вимоги до персоналу й санітарні норми. Це забезпечує сталість сервісу незалежно від обставин і сприяє внутрішній організованості підприємства.

Впровадження стандартів позитивно впливає на корпоративну культуру. Працівники починають усвідомлювати важливість командної роботи, підвищують відповідальність і прагнуть професійного зростання. Стандартизація перетворюється на інструмент розвитку, який допомагає мислити стратегічно та планомірно вдосконалювати якість послуг.

В умовах євроінтеграції України її значення зростає. Гармонізація національних стандартів із міжнародними вимогами, передусім із системами ISO 9001 щодо управління якістю та ISO 14001 щодо екологічного менеджменту, сприяє підвищенню конкурентоспроможності українських готельно-ресторанних підприємств. Впровадження таких систем засвідчує відповідність послуг світовим критеріям і підсилює довіру споживачів до національного туристичного продукту. Згідно з положеннями Закону України «Про стандартизацію» [1] та постанови Кабінету Міністрів України № 118 від 29 липня 2009 року «Про порядок проведення категоризації готелів і інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення» [3], гармонізована система оцінки якості створює прозорі умови для розвитку бізнесу й залучення інвестицій у галузь гостинності.

Організація системи стандартизації у сфері гостинності в Україні базується на чітких правових засадах і розгалуженій структурі управління. Основним документом, який визначає принципи формування та застосування стандартів, є Закон України «Про стандартизацію», що встановлює порядок розроблення, прийняття і гармонізації національних норм із міжнародними. Головною метою цієї системи є досягнення стабільного рівня якості послуг і довіри споживачів до закладів гостинності, що працюють за прозорими, однаковими для всіх правилами.

В Україні діє трьохрівнева система стандартизації — державна, галузева та корпоративна. На державному рівні її координує Національний орган стандартизації, який інтегрує вітчизняні ДСТУ з міжнародними системами, зокрема ISO 9001 (управління якістю) та ISO 14001 (екологічний менеджмент). Гармонізація з такими документами дозволяє українським готелям бути зрозумілими для світового ринку, брати участь у спільних програмах і приваблювати іноземних туристів.

Важливу частину системи становить категоризація готелів, закріплена постановою Кабінету Міністрів України № 118 від 29 липня 2009 року. Згідно з нею, кожен готель проходить оцінку на відповідність певному рівню комфорту — від однієї до п'яти зірок. Критерії охоплюють не лише технічне оснащення, а й компетентність персоналу, перелік додаткових послуг, наявність ресторану, систему безпеки [2]. Наприклад, заклад, що претендує на п'ятизіркову категорію, повинен забезпечити цілодобове обслуговування, послугу консьєржа, багатомовний персонал і широкий спектр сервісів для ділових гостей. Така градація формує єдині стандарти якості та допомагає споживачеві орієнтуватися в рівні послуг.

На галузевому рівні діють стандарти ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» і ДСТУ 4281:2004 «Послуги ресторанного господарства [4], [5]. Загальні вимоги», які деталізують

правила організації прийому, розміщення, харчування, дотримання санітарно-гігієнічних норм. Вони встановлюють мінімальні вимоги до площі номерів, чистоти, температурного режиму, маркування продукції, якості посуду та безпечності харчових технологій. Дотримуючись цих норм, заклади забезпечують не лише комфорт, а й безпеку своїх клієнтів.

Корпоративна стандартизація розвивається безпосередньо всередині підприємств. Відомі українські мережі — Reikartz Hotel Group, Premier Hotels & Resorts, Ribas Hotels — мають власні регламенти, що деталізують кожен етап взаємодії з гостем: від процедури бронювання до способу привітання на ресепшені. Такі стандарти формують єдиний стиль сервісу, підвищують довіру та забезпечують стабільність якості незалежно від місця розташування закладу. Коли гість зупиняється в готелі знайомої мережі, він розуміє, чого очікувати, — саме це і є результатом продуманої системи стандартів.

Важливим також елементом організації є сертифікація готельних послуг. Вона передбачає офіційне підтвердження відповідності підприємства встановленим нормам і проводиться уповноваженими органами, акредитованими Національним агентством з акредитації України. У процесі сертифікації перевіряється технічний стан будівель, безпека, система управління якістю, рівень професійної підготовки персоналу. Заклад, що успішно пройшов цю процедуру, отримує сертифікат, який є підтвердженням його надійності та конкурентоспроможності [8, с. 38].

Сьогодні українські готелі дедалі частіше орієнтуються на міжнародні програми сертифікації — Hotelstars Union, Green Key, EcoHotel Certification, які засвідчують відповідальне ставлення до екології, енергоефективності й якості сервісу. Наявність такого сертифіката підвищує репутацію закладу в очах іноземних туристів і туристичних операторів, що працюють із європейськими вимогами.

Підсумовуючи, стандартизація та сертифікація утворюють взаємопов'язану систему, яка забезпечує єдність підходів до якості, стимулює професійний розвиток персоналу й сприяє підвищенню конкурентоспроможності українського готельно-ресторанного бізнесу. Дотримуючись стандартів, підприємства не просто виконують нормативні вимоги — вони демонструють культуру сервісу, відкритість і готовність працювати за світовими правилами.

Функціонування сучасних готельних і рестораних закладів значною мірою залежить від єдиних правил, які регламентують якість обслуговування, безпеку харчових продуктів, санітарно-гігієнічні умови та професійні вимоги до персоналу. Стандартизація, виконуючи роль своєрідного орієнтира, упорядковує діяльність підприємств і зменшує ризик суб'єктивності у визначенні рівня сервісу. Саме завдяки чітко прописаним нормам вдається уникати хаотичності у сфері, де очікування клієнтів надзвичайно високі, а конкуренція постійно посилюється.

Таблиця 1

**Вплив інноваційних технологій на ефективність ресторанних підприємств**

Напрямок інновацій	Приклади	Економічний ефект	Вплив на сервіс
Автоматизація обліку	POS, CRM, ERP	Зменшення витрат, контроль закупівель	Швидкість обслуговування
Цифровізація взаємодії з клієнтами	Е-меню, мобільні додатки	Підвищення середнього чека	Персоналізація замовлень
Інновації у приготуванні	Роботизовані кухні	Стабільна якість, економія ресурсів	Підвищення стандартизації процесів
Інтеграція з доставками	Glovo, Bolt Food API	Розширення ринку	Комфортність для клієнтів

Джерело: авторська розробка

Розвиток галузі, особливо в умовах зростаючого туристичного потоку, стимулюється через гармонізацію національних стандартів із міжнародними системами, зокрема ISO. Виконуючи ці вимоги, українські заклади створюють передумови для інтеграції у світовий ринок послуг гостинності, підвищуючи довіру іноземних туристів. У готелі, де процеси обслуговування узгоджені з міжнародними нормами, гість отримує передбачуваний рівень сервісу, незалежно від регіону чи конкретної категорії закладу.

Стандарти впливають і на внутрішній розвиток підприємств, а саме: упровадження системи контролю якості змушує власників інвестувати у навчання персоналу, модернізацію обладнання, поліпшення умов безпеки. Коли заклад готується до сертифікації, колектив мимоволі підвищує вимогливість до власної роботи, адже будь-яка перевірка виявить недоліки, навіть дрібні. Саме у процесі підготовки меню з урахуванням дієтичних норм, оптимізуються схеми прибирання номерів, вводиться електронна система обліку скарг [6, с. 28–32].

Вплив стандартизації відчутний і на макрорівні. Вона забезпечує однакові «правила гри» для всіх учасників ринку, створюючи атмосферу чесної конкуренції. Заклади, які дотримуються вимог, отримують перевагу в довгостроковій перспективі, оскільки задоволений клієнт схильний повертатися й рекомендувати сервіс іншим. Водночас недотримання норм тягне за собою штрафи й репутаційні втрати, що особливо небезпечно в умовах активного розвитку цифрових платформ відгуків.

Після настання післявоєнного періоду стандартизація буде працювати як інструмент відновлення та зміцнення довіри до України як безпечного туристичного напрямку. Єдність вимог щодо якості і безпеки дозволяє швидше адаптувати заклади до нових викликів, а використання інноваційних рішень на кшталт цифрової сертифікації чи QR-систем у сфері обслуговування лише підсилює цей процес [8, с. 49]. Виходячи з цього, стандартизація перетворюється не просто на адміністративну вимогу, а на важливий чинник розвитку й стійкості готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

**Перспективи розвитку.** Подальший розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні передбачає системне оновлення стандартів і поступове наближення їх до європейських норм. Перспективи зводяться не лише до формальних рішень, а й до конкретних дій, які здатні змінити практику роботи закладів.

Найперше — це цифровізація процесів контролю. Передбачено створення єдиних електронних реєстрів сертифікованих готелів і ресторанів, запровадження QR-кодів на сертифікати, аби гість міг миттєво перевірити достовірність даних. У перспективі можливе застосування онлайн-платформ, де результати перевірок стануть відкритими, що посилить прозорість бізнесу та сприятиме чесній конкуренції.

Важливим напрямом є розширення сфери добровільної сертифікації. Якщо нині заклади обмежуються мінімально необхідними вимогами, то в майбутньому зростатиме попит на міжнародні стандарти якості — ISO 9001, ISO 22000 у сфері харчової безпеки, екологічні стандарти. Такі кроки

Таблиця 2

**Етапи цифрової трансформації закладу ресторанного господарства**

Етап	Зміст	Очікувані результати
Оцифрування	Перехід від паперового до електронного документообігу	Прозорість операцій
Автоматизація	Впровадження CRM, ERP, електронних меню	Скорочення витрат, оптимізація персоналу
Інтеграція	Поєднання внутрішніх систем з онлайн-сервісами	Єдина екосистема обліку
Аналітика й AI	Прогнозування попиту, персоналізація	Зростання лояльності, стабільність прибутків

Джерело: авторська розробка

дозволяють власникам піднімати репутацію закладу, а відвідувачам — відчувати більшу впевненість у рівні послуг.

Перспективним вважається й посилення екологічних вимог. У закладах харчування поступово поширюватимуться практики сортування відходів, заміни одноразового пластику на біорозкладні матеріали, зменшення енергоспоживання через інноваційні системи освітлення та вентиляції. Готелі впроваджуватимуть стандарти енергоефективності: автоматизоване керування кліматом у номерах, економію води завдяки сучасним технологіям.

Не менш значущим завданням є підвищення кваліфікації персоналу у сфері стандартів. Передбачається розширення програм підготовки кадрів, створення спеціалізованих тренінгів і навчальних курсів з акцентом на якість обслуговування, комунікацію з клієнтами, безпеку харчування. Працівники, які вміють діяти за уніфікованими стандартами, формують у закладі стабільний і передбачуваний рівень сервісу.

Окремим вектором стане уніфікація процедур класифікації готелів. Україна рухатиметься до того, щоб категорії «зірковості» відповідали загальноєвропейським критеріям. Це полегшить туристам вибір і зробить систему зрозумілою для іноземних гостей [7, С.54–56].

Слід також відмітити, що у перспективі післявоєнного відновлення стандартизація також відіграватиме роль у підвищенні рівня безпеки закладів. Йдеться про посилення санітарно-гігієнічних норм, чіткі правила організації харчування у тимчасових притулках і рекреаційних закладах, створення системи швидкого реагування на порушення вимог.

Реалізація цих кроків забезпечить підвищення конкурентоспроможності галузі та формуватиме довіру як серед українських споживачів, так і серед іноземних туристів.

Останні роки характеризуються активним впровадженням цифрових технологій у різні галузі економіки, зокрема й у ресторанне господарство. У країнах Європи та США інновації стали основою сталого розвитку бізнесу, і ця тенденція поступово поширюється в Україні.

Українські заклади харчування все частіше використовують:

- системи автоматизації обліку (POS-системи, CRM, ERP);
- електронні меню та мобільні додатки;
- безконтактну оплату та інтеграцію з сервісами доставки;
- хмарні кухні (cloud kitchens);
- інноваційні методи приготування страв (су-від, молекулярна кухня);
- штучний інтелект для персоналізації обслуговування.

Усе це сприяє зростанню ефективності роботи закладів, мінімізації витрат і покращенню якості сервісу.

Використання інновацій дозволяє значно оптимізувати бізнес-процеси. Наприклад, автоматизація обліку дає змогу контролювати витрати на закупівлю сировини, зменшити крадіжки, а також оперативно реагувати на зміну попиту. Впровадження цифрових інструментів (аналітика продажів, планування персоналу, управління запасами) знижує операційні витрати, скорочує час обслуговування клієнтів та підвищує оборотність столів, що безпосередньо впливає на прибутковість. До того ж, впровадження інновацій часто супроводжується оновленням бренду, що приваблює нову цільову аудиторію та підвищує середній чек.

Інновації змінюють підхід до клієнтського досвіду, а саме:

- електронне меню з QR-кодом зменшує контакт між офіціантом і гостем;
- мобільні додатки дозволяють замовити їжу ще до прибуття до закладу;
- система попереднього замовлення скорочує черги і час очікування;
- цифрові каси та безконтактна оплата забезпечують комфортне обслуговування.

Такі технології не лише спрощують роботу персоналу, а й створюють у клієнтів враження сучасного, зручного й орієнтованого на них сервісу.

Лояльність клієнтів — один із головних факторів довготривалого успіху закладу. Інновації допомагають будувати довірчі й сталі відносини зі споживачами. CRM-системи дозволяють:

- збирати інформацію про вподобання гостей;
- надавати персоналізовані пропозиції;
- запускати програми лояльності;
- проводити e-mail і push-маркетинг;
- пропонувати бонуси й знижки постійним клієнтам.

Завдяки аналітиці можна краще розуміти поведінку відвідувачів і вчасно реагувати на зміни в їхніх потребах. Це дає можливість не лише втримати наявну аудиторію, а й розширити її через позитивний клієнтський досвід і рекомендації.

Попри позитивну динаміку, процес впровадження інновацій у ресторанному бізнесі України стикається з низкою труднощів: обмежене фінансування малого бізнесу; брак IT-фахівців у галузі HoReCa; низька цифрова грамотність окремих працівників; нестабільна економічна ситуація в країні. Втім, навіть за таких умов зростає попит на автоматизовані рішення, особливо в умовах енергонезалежності, скорочення персоналу та змін у поведінці споживачів після пандемії та війни.

Очікується, що в найближчі роки вектор розвитку галузі буде зосереджено на:

- повній цифровізації процесів;
- інтеграції з екосистемами банків і сервісів доставки;
- використанні AI/ML для прогнозування попиту;
- сталому розвитку та «зелених» технологіях.

**Висновок.** Стандартизація в готельно-ресторанному бізнесі показала себе як основа стабільності

й водночас інструмент зростання. Вона впорядковує роботу закладу на всіх рівнях, а саме: у дрібних щоденних діях персоналу, у способі взаємодії з гостем, у вимогах до чистоти чи безпеки харчування. Завдяки цьому клієнт отримує відчуття передбачуваності, а підприємство — чіткі орієнтири для розвитку. Поступово розвиваючись, система стандартів формує нову культуру сервісу. Коли працівники, дотримуючись єдиних правил, звикають діяти синхронно, у закладі з'являється дисципліна, яку відчуває кожен відвідувач — навіть у таких деталях, як швидкість реагування на прохання чи охайність поданої страви. На рівні ринку це створює рівні умови, де конкурувати доводиться не гучною рекламою, а якістю, що підтверджується практикою. У майбутньому вирішальним стане впровадження конкретних дій: цифровізація контролю, створення єдиних реєстрів, поширення добровільної сертифікації, орієнтація на екологічність. Такі кроки вже змінюють звичну модель роботи, адже готелі починають впроваджувати автоматизовані системи управління ресурсами, а ресторани — відмовлятися від зайвого пластику.

У післявоєнний час роль стандартизації зростає ще більше. Вона забезпечить прозорість і безпеку, підтримає довіру туристів та інвесторів, стане гарантією передбачуваності у сфері, де ризики особливо відчутні. Усе це дає підстави вважати стандартизацію не формальністю, а стрижневим чинником, на якому триматиметься стійкість і конкурентоспроможність українського готельно-ресторанного бізнесу.

Інноваційні технології є не лише інструментом для покращення внутрішніх процесів у закладах ресторанного господарства, а й потужним фактором формування цінності для клієнта. Їхнє активне впровадження дозволяє значно підвищити економічну ефективність підприємств, оптимізувати обслуговування та забезпечити довготривалу лояльність

споживачів. У сучасних умовах розвиток ресторанної сфери України неможливий без технологічної трансформації, яка забезпечить її конкурентоздатність на внутрішньому й міжнародному ринках.

**Наукова новизна.** У статті доведено, що стандартизація в готельно-ресторанному бізнесі є не лише регламентом якості, а й стратегічним інструментом розвитку, який забезпечує стабільність сервісу, довіру клієнтів і формування позитивного іміджу галузі гостинності України.

Встановлено, що гармонізація національних стандартів із міжнародними вимогами (ISO 9001, ISO 14001) сприяє інтеграції українських підприємств у світовий ринок послуг та підвищує їх конкурентоспроможність.

Визначено, що впровадження інноваційних технологій (CRM-системи, автоматизація обліку, цифровізація процесів, електронні меню, мобільні додатки) підвищує економічну ефективність закладів ресторанного господарства, оптимізує обслуговування й формує довготривалу клієнтську лояльність.

Автором запропоновано розглядати стандартизацію як інтегрований механізм управління якістю, який поєднує нормативно-правові, організаційні та технологічні аспекти діяльності підприємств гостинності.

**Практичне значення** результатів полягає у можливості використання розроблених підходів керівниками закладів для модернізації внутрішніх бізнес-процесів і впровадження цифрових інструментів контролю якості.

**Перспективи подальших досліджень.** Подальші наукові розвідки доцільно спрямувати на кількісну оцінку ефективності впровадження цифрових технологій у системи управління якістю, розроблення методики моніторингу технологічної зрілості підприємств гостинності та створення національної електронної платформи сертифікації послуг.

### Література

1. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2003 № 2861-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2861-15> (дата звернення: 09.10.2025).
2. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям і іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 № 803. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/803-2009-p> (дата звернення: 09.10.2025).
3. Про порядок проведення категоризації готелів і інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 № 118. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/118-2009-p> (дата звернення: 09.10.2025).
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 15 с.
5. ДСТУ 4281:2004. Послуги ресторанного господарства. Загальні вимоги. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 12 с.
6. Василюшин М. В. Стандартизація в готелях. Конспект лекцій. Київ : НМЦ «Укоопосвіта», 2019. 45 с.
7. Перспективи розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України. Матеріали I Всеукраїнської інтернет-конференції молодих учених та студентів. Луцьк : ЛНТУ, 2024. 78 с.
8. Терещук Н. В. Стандартизація і сертифікація готельних послуг. Умань : Уманський національний університет садівництва, 2020. 60 с.

9. Інноваційний розвиток сфери гостинності: матеріали I Всеукраїнської інтернет-конференції молодих учених. К. : КНТЕУ, 2021. URL: <https://knute.edu.ua> (дата звернення: 10.11.2025).
10. Мельник Л.Г. Цифровізація бізнес-процесів у сфері ресторанного господарства. *Економіка. Фінанси. Право*. 2023. № 5. С. 34–40.
11. Shpak N., Kopytko M. Digital Transformation of Hospitality Enterprises in Ukraine. *Economic Annals-XXI*. 2022. 194(1–2). P. 70–76. DOI: <https://doi.org/10.21003/ea.V194-11>
12. World Tourism Organization. Innovation in Tourism and Hospitality: Digital Solutions for Quality Management. *UNWTO Publications*. 2024. URL: <https://www.unwto.org> (дата звернення: 10.11.2025).

#### References

1. Law of Ukraine “On Standardization”, No. 2861-IV (2003, June 5). *Zakon Rada*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2861-15>
2. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2009, July 29). *Resolution No. 803: On approval of the procedure for establishing categories for hotels and other facilities designed to provide temporary accommodation services*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/803-2009-п>
3. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2009, July 29). *Resolution No. 118: On the procedure for categorization of hotels and other facilities providing temporary accommodation services*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/118-2009-п>
4. SSU 4268:2003. (2004). *Tourist services: Classification of hotels*. Kyiv: Derzhspozhyvstandart of Ukraine.
5. SSU 4281:2004. (2004). *Restaurant services: General requirements*. Kyiv: Derzhspozhyvstandart of Ukraine.
6. Vasylyshyn, M. V. (2019). *Standardization in hotels* (Lecture notes). Kyiv: National Center «Ukooposvita.»
7. *Prospects for the development of standardization of the hotel and restaurant industry of Ukraine*. (2024). Proceedings of the 1st All-Ukrainian Internet Conference of Young Scientists and Students. Lutsk: LNTU.
8. Tereshchuk, N. V. (2020). *Standardization and certification of hotel services*. Uman: Uman National University of Horticulture.
9. *Innovative Development of the Hospitality Sector: Materials of the 1st All-Ukrainian Internet Conference of Young Scientists* (2021). Kyiv: KNTEU. URL: <https://knute.edu.ua>
10. Melnyk, L. H. (2023). Digitalization of business processes in the restaurant industry. *Economics. Finance. Law*, (5), 34–40.
11. Shpak, N., & Kopytko, M. (2022). Digital transformation of hospitality enterprises in Ukraine. *Economic Annals-XXI*, 194(1–2), 70–76. <https://doi.org/10.21003/ea.V194-11>
12. World Tourism Organization. (2024). *Innovation in tourism and hospitality: Digital solutions for quality management*. UNWTO Publications. URL: <https://www.unwto.org>