

УДК 640.43:005.332.4

Халілова-Чуваєва Юлія Олександрівна*кандидат політичних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанного
бізнесу**Одеський національний технологічний
університет*

ORCID: 0000-0002-1935-7793

Кравчук Тетяна Вікторівна*кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанного
бізнесу**Одеський національний технологічний
університет*

ORCID: 0000-0003-3202-8801

<https://doi.org/10.25313/3083-7782-2026-4-38>

СУЧАСНІ РЕСТОРАННІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Анотація. Вступ. У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності зростає роль інноваційних технологій як ключового чинника забезпечення конкурентоспроможності готельних підприємств. Особливого значення набуває інтеграція ресторанных технологій у систему готельного обслуговування, оскільки саме харчування формує значну частину гостьового досвіду та впливає на рівень задоволеності клієнтів. Цифровізація, автоматизація процесів та впровадження інноваційних методів приготування і обслуговування стають визначальними факторами розвитку підприємств галузі.

Мета. Метою даної статті є дослідження впливу сучасних ресторанных технологій на конкурентоспроможність готельних підприємств, а також обґрунтування напрямів підвищення ефективності їх діяльності на основі впровадження інноваційних рішень.

Матеріали і методи. У процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема аналіз і синтез, узагальнення, порівняльний аналіз, системний підхід, а також методи статистичного та логічного аналізу. Інформаційною базою дослідження стали сучасні наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, аналітичні звіти та матеріали міжнародних організацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Результати. Визначено основні види ресторанных технологій, що застосовуються у готелях, зокрема виробничі, цифрові, аналітичні та smart-технології. Доведено, що їх впровадження сприяє оптимізації бізнес-процесів, зниженню витрат, підвищенню якості обслуговування та рівня задоволеності клієнтів. Проаналізовано міжнародний і вітчизняний досвід використання інноваційних рішень, що дозволило встановити ефективність інтеграції ресторанных і готельних систем у єдину цифрову екосистему. Обґрунтовано, що застосування сучасних технологій є важливим чинником формування стійких конкурентних переваг підприємств.

Перспективи. Подальші дослідження полягають у розробці моделей оцінки ефективності впровадження ресторанных технологій, дослідженні впливу штучного інтелекту на гостьовий досвід, а також адаптації міжнародного досвіду цифровізації до умов функціонування готельних підприємств в Україні.

Ключові слова: готельне господарство, ресторанны технології, конкурентоспроможність, цифровізація, інновації, автоматизація, індустрія гостинності.

Постановка проблеми. Сучасний готельний бізнес функціонує в умовах зростаючої конкуренції, цифровізації економіки та постійної трансформації споживчих запитів. У таких умовах особливого значення набуває інтеграція ресторанных технологій у діяльність готельних підприємств, оскільки послуги харчування є важливою складовою комплексного гостьового досвіду [1].



Copyright © The Author(s).

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Ресторанне обслуговування у структурі готельного продукту перестає виконувати лише допоміжну функцію та перетворюється на стратегічний інструмент формування конкурентних переваг. Використання інноваційних технологій приготування, цифрових сервісів обслуговування, автоматизованих систем управління кухнею та аналітики споживчих уподобань дозволяє підвищити ефективність діяльності підприємств та рівень задоволеності клієнтів [2; 3].

В умовах глобальних викликів, зокрема наслідків пандемії та змін у поведінці споживачів, зростає попит на персоналізовані, безпечні та технологічно забезпечені послуги. Це стимулює готелі впроваджувати інноваційні ресторанны технології як складову загальної стратегії розвитку [4].

Разом із тим, попри значну увагу до проблем цифровізації та інновацій у сфері гостинності, питання впливу саме ресторанных технологій на конкурентоспроможність готельних підприємств залишається недостатньо дослідженим. Це обумовлює актуальність обраної теми та необхідність її подальшого наукового опрацювання [5].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання розвитку готельно-ресторанного бізнесу та підвищення його конкурентоспроможності широко висвітлюються у сучасних наукових дослідженнях, зокрема в контексті цифрової трансформації та впровадження інноваційних технологій [6].

Зокрема, у звіті World Tourism Organization підкреслюється, що цифровізація є одним із ключових факторів підвищення ефективності підприємств сфери гостинності, оскільки дозволяє оптимізувати операційні процеси та покращити взаємодію з клієнтами [1].

Дослідження Deloitte свідчать, що використання цифрових технологій у готельному та ресторанному бізнесі сприяє створенню персоналізованого досвіду для гостей, що безпосередньо впливає на їхню лояльність і конкурентні позиції підприємств [7].

У наукових працях, опублікованих у базі ScienceDirect, значна увага приділяється використанню штучного інтелекту та аналізу великих даних у ресторанному бізнесі. Зокрема, зазначається, що аналіз онлайн-відгуків дозволяє визначати ключові фактори задоволеності клієнтів і підвищувати якість послуг [8; 9].

Крім того, сучасні дослідження підтверджують важливість концепції «розумних готелів» (smart hotels), у яких ресторанны сервіси інтегруються з цифровими платформами управління, що сприяє підвищенню ефективності та конкурентоспроможності підприємств [10; 11].

Вітчизняні науковці також акцентують увагу на необхідності впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанній сфері. Зокрема, у роботах українських дослідників зазначається, що цифрові інструменти та сучасні ресторанны технології є важливими чинниками розвитку підприємств та їх адаптації до сучасних умов ринку [12; 13; 14].

Водночас аналіз наукових джерел свідчить, що більшість досліджень зосереджена або на готельному, або на ресторанному бізнесі окремо. Недостатньо уваги приділяється саме їх інтеграції та синергетичному ефекту від впровадження ресторанных технологій у діяльність готелів. Це зумовлює необхідність подальших досліджень у цьому напрямі [5].

Формулювання цілей статті. Метою даної статті є дослідження впливу сучасних ресторанных технологій на конкурентоспроможність готельних підприємств, а також визначення основних напрямів інтеграції інноваційних рішень у систему готельного обслуговування.

Матеріали і методи. Використано сукупність загальнонаукових і спеціальних методів, серед яких аналіз і синтез, узагальнення, метод порівняння, а також системний підхід. Для обробки та інтерпретації отриманих результатів застосовано методи статистичного й логічного аналізу. Інформаційну базу дослідження сформували актуальні наукові публікації вітчизняних і зарубіжних авторів, аналітичні матеріали та звіти міжнародних організацій у сфері індустрії гостинності.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності конкурентоспроможність готельних підприємств визначається не лише якістю розміщення, але й рівнем інтеграції додаткових послуг, зокрема ресторанного обслуговування. Ресторанны технології виступають важливим інструментом підвищення ефективності діяльності підприємств та формування їх ринкових переваг [6; 2].

Узагальнення впливу ресторанных технологій на конкурентоспроможність готельного підприємства наведено на рисунку 1 та 2. Наведена схема на рис. 1 відображає ключові фактори, що формують конкурентоспроможність готельного підприємства, серед яких технологічні фактори, якість сервісу, цінова політика, імідж та інновації. Центральне місце займають ресторанны технології, що виступають системним драйвером підвищення ефективності всіх зазначених складових. Їх інтеграція забезпечує синергетичний ефект, який безпосередньо впливає на зміцнення ринкових позицій готелю [5; 6].

Подана схема відображає логічний ланцюг впливу сучасних ресторанных технологій на ефективність діяльності готельно-ресторанного підприємства. Впровадження виробничих, цифрових, аналітичних і smart-рішень забезпечує оптимізацію внутрішніх процесів, що безпосередньо підвищує якість обслуговування. У результаті зростає задоволеність і лояльність гостей, що формує довгострокову конкурентоспроможність готелю на ринку [8; 9].

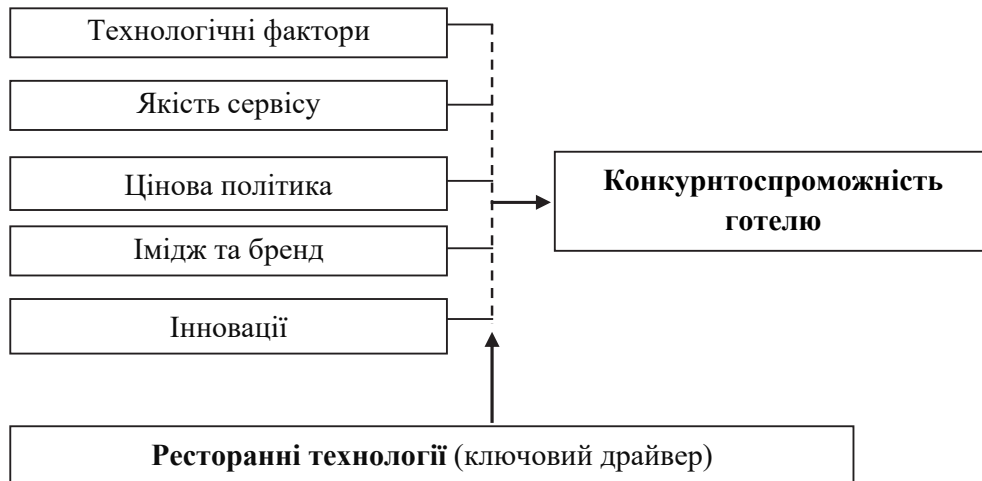


Рис. 1. Фактори впливу ресторанних технологій на конкурентоспроможність готельного підприємства
Джерело: узагальнено автором на основі [5; 6; 10]



Рис. 2. Вплив ресторанних технологій на конкурентоспроможність готельних підприємств
Джерело: узагальнено та розроблено автором на основі [8; 9; 10]

Сучасні ресторанні технології, що застосовуються в готелях, можна систематизувати за кількома основними напрямками (табл. 1).

Дослідження показують, що впровадження таких технологій дозволяє підприємствам швидше адаптуватися до змін ринку та підвищувати ефективність діяльності [4; 7].

Цифрові ресторанні технології є одним із ключових факторів трансформації готельного бізнесу [10]. Вони охоплюють автоматизацію замовлень, управління запасами, прогнозування попиту та взаємодію з клієнтами.

За результатами досліджень, впровадження цифрових технологій дозволяє:

- знизити операційні витрати до 15–25% [7];
- скоротити час обслуговування на 20–30% [15];
- підвищити задоволеність клієнтів [8].

Крім того, понад 60% підприємств індустрії гостинності збільшують інвестиції в цифровізацію, що підтверджує її стратегічне значення [15].

Згідно з сучасними дослідженнями, цифровізація та технологізація готельно-ресторанного бізнесу забезпечує:

- оптимізацію операційних процесів;
- підвищення якості сервісу;

Таблиця 1

Основні види ресторанних технологій у готелях

Група технологій	Характеристика	Вплив на конкурентоспроможність
Виробничі (<i>sous-vide, cook&chill</i>)	Інноваційні методи приготування	Підвищення якості та стабільності страв
Цифрові сервіси (<i>QR-меню, мобільні додатки</i>)	Автоматизація замовлень	Підвищення швидкості обслуговування
Управлінські системи (<i>PMS, POS</i>)	Автоматизація бізнес-процесів	Зниження витрат
Аналітичні технології (<i>Big Data</i>)	Аналіз поведінки гостей	Персоналізація сервісу
Smart-технології (<i>IoT, AI</i>)	Інтелектуальні системи	Інноваційний імідж

Джерело: узагальнено автором на основі [2; 3; 10; 11]

- персоналізацію послуг;
- зростання лояльності клієнтів [2; 7; 10].

Важливою є інтеграція ресторанних технологій у загальну цифрову екосистему готелю (рис. 3).

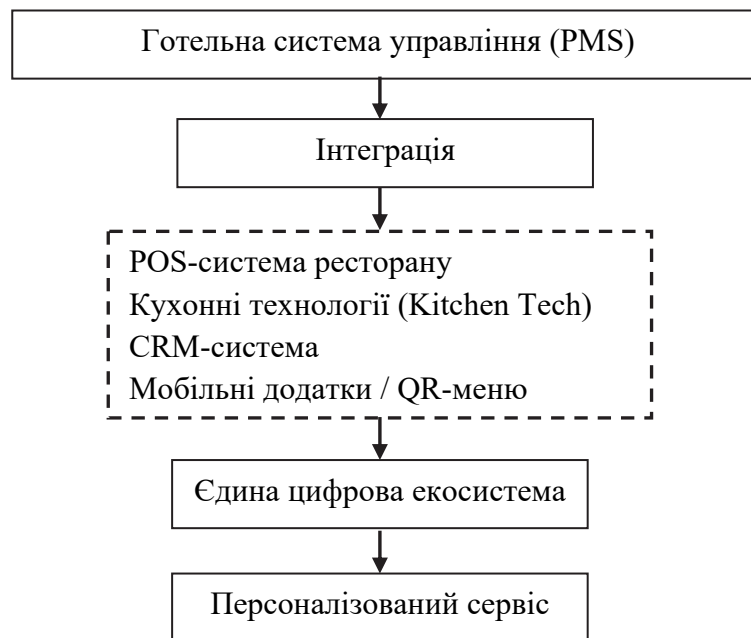


Рис. 3. Інтеграція ресторанних технологій у цифрову екосистему готелю

Джерело: сформовано автором на основі [7; 10; 11]

Така схема демонструє інтеграцію готельної системи управління (PMS) з ключовими цифровими рішеннями ресторанного та сервісного блоку. Об'єднання POS-системи, kitchen tech-рішень, CRM та мобільних додатків формує єдину цифрову екосистему, що забезпечує безперервний обмін даними між усіма підрозділами. Це дозволяє підвищити ефективність управління та забезпечити персоналізований сервіс для кожного гостя [10; 11].

Як зазначається у дослідженнях, ефективність цифрової трансформації залежить від рівня цифрової зрілості підприємства, ресурсного забезпечення та управлінських рішень [6].

Сучасний етап розвитку готельно-ресторанного бізнесу характеризується активною інтеграцією ресторанних технологій у структуру готельних підприємств, що дозволяє не лише підвищити ефективність операційної діяльності, але й суттєво трансформувати клієнтський досвід [16; 17]. Міжнародна практика демонструє, що найбільш результативними є комплексні рішення, які поєднують цифровізацію обслуговування, аналітику даних та елементи штучного інтелекту [8; 9].

Одним із показових прикладів є впровадження систем інтелектуального бронювання та управління рестораном у готелях на базі платформ SevenRooms та Eat App. Такі рішення дозволяють інтегрувати

процеси бронювання столів, управління потоком гостей та CRM-системи в єдину цифрову екосистему. Завдяки цьому готелі отримують можливість накопичувати та аналізувати дані про вподобання гостей, що сприяє персоналізації ресторанного сервісу, підвищенню середнього чека та формуванню довгострокової лояльності клієнтів [21].

Важливим напрямом є використання штучного інтелекту для автоматизації процесів обслуговування в ресторанах при готелях. Зокрема, у готелі Hilton впроваджуються AI-рішення, які не лише забезпечують взаємодію з гостями, але й активно залучаються до організації ресторанного сервісу через рекомендації закладів харчування, бронювання столів та персоналізовані пропозиції [19]. Аналогічно, у готелі The Cosmopolitan of Las Vegas система віртуального асистента «Rose» обробляє тисячі запитів щодня, зокрема здійснює бронювання ресторанів на території готелю, формуючи до 40% усіх замовлень на харчування [20]. Це свідчить про суттєву роль цифрових асистентів у генерації додаткових доходів у сфері ресторанного обслуговування.

Окрему групу інновацій становлять технології автоматизації процесу замовлення та обслуговування гостей безпосередньо у ресторанах готелів. Наприклад, платформа Presto впроваджує планшети для самостійного замовлення та оплати, що дозволяє скоротити час обслуговування, зменшити навантаження на персонал і водночас підвищити точність замовлень [22]. Такі рішення активно використовуються у міжнародних ресторанных мережах і поступово інтегруються в готельні ресторани як складова цифрової трансформації сервісу [15].

Суттєвого поширення набувають також технології голосового та автоматизованого приймання замовлень, а також системи рекомендацій меню. Інноваційні рішення на основі штучного інтелекту дозволяють аналізувати поведінку клієнтів, формувати індивідуальні пропозиції страв та оптимізувати меню відповідно до попиту [9; 21]. Це забезпечує не лише підвищення рівня задоволеності гостей, але й ефективніше управління ресурсами ресторану, включаючи зменшення харчових відходів і оптимізацію закупівель [8].

Таким чином, міжнародний досвід свідчить, що впровадження ресторанных технологій у готелях має комплексний характер і охоплює всі ключові етапи ресторанного обслуговування — від бронювання та комунікації з гостями до формування меню і організації виробничих процесів [16; 17]. Найбільш ефективними є ті рішення, які поєднують автоматизацію з аналітичними інструментами, забезпечуючи баланс між технологічністю сервісу та збереженням індивідуалізованого підходу до гостя [9].

Український досвід впровадження ресторанных технологій у готельних підприємствах формується в умовах активної цифрової трансформації сфери гостинності та поступового переходу від фрагментарних рішень до комплексної автоматизації бізнес-процесів [12; 13]. На відміну від глобальних мереж, в Україні інновації часто впроваджуються через адаптацію доступних програмних продуктів і локальних IT-рішень, що враховують специфіку ринку та ресурсні обмеження підприємств [14].

Одним із ключових напрямів є інтеграція систем автоматизації ресторанної діяльності в загальну структуру управління готелем. В українських готельно-ресторанных комплексах активно застосовуються спеціалізовані програмні продукти, зокрема SERVIO та Poster (Poster POS), які забезпечують автоматизацію точок продажу, управління замовленнями, облік ресурсів і формування аналітичної звітності [12]. Використання таких систем дозволяє синхронізувати роботу ресторану з іншими службами готелю, зменшити кількість помилок у замовленнях і підвищити швидкість обслуговування гостей.

Практика українських готелів свідчить про ефективність впровадження кухонних дисплейних систем (KDS), які заміняють традиційні паперові чеки та забезпечують цифрову передачу замовлень безпосередньо на кухню. Це дозволяє контролювати статус приготування страв у режимі реального часу (етапи «готується», «готово», «стоп-лист»), оптимізувати роботу кухарів і мінімізувати затримки у видачі замовлень [13]. У готелях такі рішення особливо важливі для обслуговування сніданків «шведський стіл», room-service та банкетних заходів, де швидкість і координація процесів мають критичне значення.

Важливим прикладом є впровадження комплексних систем автоматизації у готельно-ресторанных комплексах туристичних регіонів України, зокрема в Карпатському кластері (Буковель). Тут реалізуються рішення, що поєднують управління готелем і рестораном в єдиній цифровій екосистемі [18]: автоматизується облік відвідувачів, бронювання, оплата, а також контроль роботи ресторанных залів. Такі системи дозволяють отримувати аналітику в режимі реального часу, оптимізувати використання ресурсів і підвищувати рівень сервісу.

Ще одним важливим напрямом є впровадження CRM-систем та інструментів персоналізації ресторанного обслуговування. Українські готелі все частіше використовують цифрові бази даних клієнтів, що дозволяє враховувати гастрономічні вподобання гостей, історію замовлень та формувати індивідуальні пропозиції [14]. Це особливо актуально для ресторанів при готелях середнього та високого класу, де персоналізація стає одним із ключових факторів конкурентоспроможності.

Паралельно з цим впроваджуються технології інтегрованого управління інженерними та сервісними процесами, які опосередковано впливають на ресторанну діяльність. Наприклад, системи типу «розумний

готель» дозволяють автоматизувати освітлення, клімат-контроль, музичний супровід у ресторанах [10], створюючи адаптивне середовище залежно від часу доби чи типу заходу. Це підвищує якість гастрономічного досвіду гостей і водночас знижує операційні витрати.

Таким чином, український досвід впровадження ресторанных технологій у готелях характеризується поступовим переходом до комплексних цифрових систем, що охоплюють усі етапи ресторанного обслуговування — від приймання замовлення до аналітики продажів і персоналізації сервісу [12; 14]. Незважаючи на певні обмеження, пов'язані з вартістю технологій і залежністю від іноземного програмного забезпечення, впровадження таких рішень вже сьогодні забезпечує підвищення ефективності діяльності, оптимізацію витрат і зростання якості обслуговування вітчизняних готельно-ресторанных підприємств.

Аналітична оцінка впливу ресторанных технологій у готельному бізнесі дозволяє узагальнити їхній ефект не лише на рівні окремих операцій, але й у контексті загальної ефективності підприємства [6; 9]. Сучасні цифрові рішення, що впроваджуються у ресторанных підрозділах готелів — від POS-систем до інструментів аналітики та штучного інтелекту — формують системний вплив на ключові показники діяльності, зокрема фінансові результати, якість обслуговування, швидкість процесів та рівень задоволеності гостей. При цьому важливо враховувати, що ефект від впровадження технологій має як прямий (зниження витрат, зростання доходів), так і непрямий характер (підвищення лояльності клієнтів, покращення репутації, оптимізація управління).

У контексті досліджуваної проблематики конкурентоспроможність готельних підприємств значною мірою визначається рівнем впровадження сучасних ресторанных технологій, які формують додаткову споживчу цінність, підвищують ефективність операційних процесів та забезпечують інноваційність сервісу. Відповідно, основні напрями підвищення конкурентоспроможності доцільно розглядати саме через призму розвитку ресторанных технологій у структурі готельного бізнесу. Отже можна виділити наступні напрями підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств на основі сучасних ресторанных технологій:

- інтеграція цифрових ресторанных технологій у готельну екосистему;
- автоматизація ресторанных процесів обслуговування;
- впровадження інтелектуальних та AI-рішень у ресторанному сервісі;
- розвиток персоналізованого ресторанного обслуговування;
- підвищення ефективності операційної діяльності ресторанных підрозділів;
- формування інноваційного іміджу готелю через ресторанны технології;
- підвищення якості клієнтського досвіду через цифрові сервіси.

З огляду на узагальнення міжнародного та українського досвіду, доцільно систематизувати вплив основних ресторанных технологій на діяльність готелів у вигляді аналітичної таблиці 2.

Узагальнюючи наведені дані, можна зробити висновок, що впровадження ресторанных технологій у готелях має мультиплікативний ефект, одночасно впливаючи на кілька груп показників [2; 8]. Найбільш відчутний результат спостерігається у підвищенні операційної ефективності та якості обслуговування, що в подальшому трансформується у фінансові вигоди [7]. Водночас максимальний ефект досягається за умови комплексного впровадження технологій, їх інтеграції між собою та адаптації до специфіки конкретного готельного підприємства.

Процес обслуговування гостя з використанням цифрових ресторанных технологій наведено на рисунку 4.

Наведена схема відображає повний цифровізований цикл обслуговування гостя в готельно-ресторанному підприємстві — від етапу онлайн-бронювання до постаналізу отриманого досвіду. Інтеграція мобільного check-in, QR-меню, POS-систем та CRM забезпечує автоматизацію ключових процесів і швидке реагування на запити клієнта [10; 11]. Завдяки збору та аналізу даних на основі відгуків відбувається безперервне вдосконалення сервісу та підвищення якості обслуговування [9].

Попри очевидні переваги цифровізації ресторанных процесів у готелях, впровадження сучасних технологій супроводжується низкою суттєвих проблем і обмежень, які стримують темпи їх поширення та знижують очікувану ефективність [6; 17]. Насамперед, одним із ключових бар'єрів є значні початкові інвестиції, необхідні для придбання програмного забезпечення, обладнання та інтеграції систем у вже існуючу інфраструктуру готелю [7]. Особливо це актуально для малих і середніх готельних підприємств, де фінансові ресурси обмежені, а терміни окупності інновацій можуть бути тривалими та невизначеними.

Важливою проблемою є також складність інтеграції нових технологічних рішень із наявними системами управління [10]. У багатьох готелях використовується різноманітне програмне забезпечення, що ускладнює створення єдиної цифрової екосистеми. Наприклад, інтеграція ресторанных POS-рішень, таких як Poster POS або SERVIO, із готельними PMS-системами може потребувати додаткових технічних налаштувань, залучення спеціалістів і фінансових витрат. У разі відсутності повноцінної інтеграції виникають дублювання даних, помилки в обліку та зниження оперативності управлінських рішень.

Суттєвим обмеженням виступає людський фактор, який проявляється у недостатньому рівні цифрової компетентності персоналу та опорі змінам [12; 13]. Впровадження нових технологій потребує навчання

Таблиця 2

Вплив ресторанних технологій на показники діяльності готелів

Ресторанна технологія	Сутність технології	Вплив на операційні показники	Вплив на фінансові результати	Вплив на якість обслуговування
POS-системи (наприклад, Poster POS, SERVIO)	Автоматизація приймання замовлень, обліку та розрахунків	Скорочення часу обслуговування; зменшення помилок персоналу; підвищення контролю операцій	Зростання доходів за рахунок точності обліку; зниження витрат	Підвищення швидкості та точності обслуговування
KDS (Kitchen Display System)	Цифрова передача замовлень на кухню та контроль їх виконання	Оптимізація кухонних процесів; зменшення затримок	Зниження витрат часу та ресурсів; підвищення продуктивності	Покращення узгодженості між залом і кухнею
CRM-системи	Управління даними клієнтів і персоналізація сервісу	Підвищення повторних візитів; ефективне управління попитом	Зростання середнього чека; збільшення лояльності клієнтів	Індивідуалізація обслуговування
AI-системи управління	Використання штучного інтелекту для прогнозування попиту, ціноутворення та управління	Оптимізація завантаженості ресторану; ефективне планування ресурсів	Максимізація прибутку через динамічне ціноутворення	Підвищення релевантності пропозицій
Системи онлайн-бронювання ресторану	Автоматизація резервування столів та управління потоком гостей	Зменшення черг; оптимізація завантаження залу	Збільшення кількості обслугованих гостей	Підвищення зручності для клієнтів
Мобільні додатки та QR-меню	Безконтактне замовлення та доступ до меню	Прискорення процесу замовлення; зменшення навантаження на персонал	Зниження витрат на друк; підвищення оборотності столів	Підвищення комфорту та безпеки
IoT та «розумний ресторан»	Автоматизація освітлення, клімату, обладнання	Оптимізація енергоспоживання; підвищення контролю середовища	Зниження експлуатаційних витрат	Покращення атмосфери та досвіду гостей

Джерело: узагальнено автором на основі [2; 8; 9; 10; 12]

працівників, адаптації до нових стандартів роботи та зміни організаційної культури. У практиці готельно-ресторанного бізнесу часто спостерігається ситуація, коли персонал не використовує повний функціонал систем або допускає помилки через недостатнє розуміння їх можливостей, що знижує загальну ефективність інновацій.

Не менш важливою є проблема кібербезпеки та захисту даних [7; 19]. Використання CRM-систем, онлайн-бронювання та цифрових платіжних інструментів передбачає обробку великого обсягу персональ-



Рис. 4. Процес обслуговування гостя з використанням цифрових ресторанних технологій

Джерело: розроблено автором на основі [2; 9; 10; 12]

ної інформації гостей. Недостатній рівень захисту може призвести до витоку даних, фінансових втрат і репутаційних ризиків для готелю. Це, у свою чергу, потребує додаткових інвестицій у системи захисту інформації та дотримання міжнародних стандартів безпеки.

Окремим аспектом є технологічна залежність від постачальників програмного забезпечення та обладнання [11]. Багато готелів використовують комерційні рішення, функціонування яких залежить від стабільності роботи сервісів, оновлень та технічної підтримки з боку розробників. У разі збоїв, змін умов використання або припинення підтримки можуть виникати ризики для безперервності операційної діяльності ресторанного підрозділу.

Крім того, слід враховувати, що надмірна автоматизація може негативно впливати на сприйняття сервісу гостями [8]. У сфері гостинності важливу роль відіграє персоналізована взаємодія, емоційний контакт і індивідуальний підхід. Заміна живого спілкування цифровими інтерфейсами (наприклад, QR-меню чи автоматизованими системами замовлення) не завжди сприймається позитивно всіма категоріями клієнтів, особливо у сегменті преміум-послуг.

Таким чином, проблеми та обмеження впровадження ресторанних технологій у готелях мають комплексний характер і охоплюють фінансові, технічні, організаційні та соціальні аспекти [6; 17]. Їх урахування є необхідною умовою для формування ефективної стратегії цифрової трансформації, що дозволить мінімізувати ризики та забезпечити максимальну віддачу від інноваційних рішень.

Висновки та перспективи подальших досліджень. У результаті проведеного дослідження встановлено, що сучасні ресторанні технології виступають одним із ключових чинників формування конкурентоспроможності готельних підприємств в умовах цифрової трансформації індустрії гостинності [2; 10]. Їх впровадження забезпечує якісну модернізацію процесів ресторанного обслуговування та зміну підходів до управління готельним продуктом у цілому [10].

Доведено, що використання виробничих, цифрових, аналітичних та інтелектуальних технологій сприяє підвищенню ефективності операційної діяльності готельно-ресторанних підприємств шляхом оптимізації бізнес-процесів, скорочення часових витрат на обслуговування та більш раціонального використання ресурсів [2; 8]. Це створює передумови для зростання продуктивності та фінансової результативності діяльності.

Встановлено, що важливим результатом цифровізації ресторанного сервісу є формування персоналізованого підходу до обслуговування гостей на основі застосування CRM-систем, аналітики великих даних та технологій штучного інтелекту [9; 16]. Це дозволяє підвищити якість клієнтського досвіду, рівень задоволеності та лояльності споживачів, що безпосередньо впливає на конкурентні позиції підприємств.

Обґрунтовано, що інтеграція ресторанних технологій у єдину цифрову екосистему готелю є сучасною тенденцією розвитку галузі [10; 11], яка забезпечує синхронізацію управлінських, сервісних і виробничих процесів. Такий підхід підвищує ефективність взаємодії між підрозділами та сприяє формуванню стійких конкурентних переваг готельного підприємства.

Підтверджено, що ресторанні технології виконують не лише операційну, але й стратегічну функцію [5], оскільки впливають на формування інноваційного іміджу готелю, його адаптивності до змін ринкового середовища та здатності до довгострокового розвитку.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з розробкою комплексних моделей оцінювання ефективності впровадження ресторанних технологій у діяльність готельних підприємств з урахуванням їх типології та рівня цифрової зрілості [6]. Актуальним напрямом є поглиблене вивчення впливу штучного інтелекту, технологій Big Data та Інтернету речей на трансформацію ресторанного сервісу та оптимізацію управління ресурсами.

Окремий науковий інтерес становить дослідження інтеграційних моделей цифрових екосистем готелів, що об'єднують ресторанні та сервісні підсистеми в єдину інформаційно-управлінську платформу. Крім того, перспективним є аналіз змін у поведінці споживачів готельно-ресторанних послуг під впливом цифровізації, зокрема щодо очікувань швидкості, персоналізації та безконтактного обслуговування.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

ВНЕСОК АВТОРІВ: Усі автори зробили внесок порівну.

ФІНАНСУВАННЯ: Автори не отримували фінансування для цього дослідження.

ЗАЯВА ПРО ДОСТУПНІСТЬ ДАНИХ: Не застосовується.

КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ: Автори заявляють про відсутність конфлікту інтересів.

Література

1. Digital Transformation in Tourism Report. *World Tourism Organization (UNWTO)*. 2023. URL: <https://www.unwto.org/digital-transformation> (дата звернення: 10.03.2026).
2. Verhoef P. C., Broekhuizen T., Bart Y. et al. Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*. 2021. Vol. 122. P. 889–901. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
3. Morosan C., Bowen J. T. Labor shortage solution: redefining hospitality through digitization. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2022. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2022-0304>
4. Travel and hospitality after COVID-19: The road to recovery and digital transformation. *McKinsey & Company*. 2023. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights> (дата звернення: 11.03.2026).
5. Vial G. Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*. 2019. Vol. 28, Issue 2. P. 118–144. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
6. Dang T. D., Nguyen M. T. Systematic review and research agenda for the tourism and hospitality sector: co-creation of customer value in the digital age. *Future Business Journal*. 2023. Vol. 9. DOI: <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00274-5>
7. Hospitality Industry Outlook 2024. *Deloitte*. 2024. URL: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/consumer/travel-hospitality-industry-outlook.htm> (дата звернення: 11.03.2026).
8. Huang M. H., Rust R. T. Artificial intelligence in service. *Journal of Service Research*. 2020. Vol. 24, Issue 1. P. 3–24. DOI: <https://doi.org/10.1177/1094670520902266>
9. Jing Li, Michael A. Bonn, Baohong Ye Big data analytics in hospitality and tourism: a systematic review and future research agenda. *International Journal of Hospitality Management*. 2022. Vol. 100. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103248>
10. Buhalis D., Leung R. Smart hospitality: AI, IoT and digital ecosystems in tourism. *Tourism Review*. 2023. Vol. 78, Issue 4. P. 1394–1408. DOI: <https://doi.org/10.1108/TR-06-2022-0289>
11. Gretzel U. et al. Smart tourism: foundations and developments. *Tourism Management Perspectives*. 2022. Vol. 43. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100955>
12. Ковальчук С. В., Мельник О. В. Цифровізація підприємств готельно-ресторанного бізнесу в умовах глобальних змін. *Економіка та держава*. 2023. № 6. С. 45–50. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2023.6.45>
13. Бурак В. Г., Тютенко Н. А. Сучасні інтерактивні технології управління у просуванні послуг готельно-ресторанного бізнесу. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*. 2023. Т. 22, № 1(53). С. 37–53. DOI: [https://doi.org/10.18524/2413-9998.2023.1\(53\).288740](https://doi.org/10.18524/2413-9998.2023.1(53).288740)
14. Давидова О. Ю., Колесникова В. Д. Диджиталізація як драйвер зростання конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу. *Бізнес Інформ*. 2022. № 12. С. 113–120. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2022-12-113-120>
15. Digitalization in hospitality industry — global statistics. *Statista*. 2023. URL: <https://www.statista.com/topics/11002/hospitality-industry/> (дата звернення: 18.03.2026).
16. Gursoy D., Cai R. Artificial intelligence: an overview of research trends and future directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2024. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2024-0322>
17. *OECD Tourism Trends and Policies 2022*. Paris: OECD Publishing, 2022. 364 p. DOI: <https://doi.org/10.1787/a8dd3019-en>
18. Аналітичний звіт туристичної галузі України. *Державне агентство розвитку туризму України*. URL: <https://www.tourism.gov.ua> (дата звернення: 19.03.2026).
19. Ivanov S., Umbrello S. The Ethics of Artificial Intelligence and Robotization in Tourism and Hospitality: A Conceptual Framework and Research Agenda. *Journal of Smart Tourism*. 2021. Vol. 1, no. 4. DOI: <https://doi.org/10.52255/smarttourism.2021.1.4.3>
20. Ivanov S., Webster C., Seyyedi P. Robots, artificial intelligence and service automation in tourism and hospitality: recent developments and future trends. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. 2024. DOI: <https://doi.org/10.1108/JHTT-05-2023-0156>
21. Oliinyk N. et al. Enhancing hotel and restaurant business efficiency through digital technologies. *Multidisciplinary Reviews*. 2024. DOI: <https://doi.org/10.31893/multirev.2024spe058>
22. Hospitality technology solutions report. *Oracle Hospitality*. URL: <https://www.oracle.com/industries/hospitality/> (дата звернення: 18.03.2026).

References

1. World Tourism Organization (2023). *Digital transformation in tourism report*. Retrieved from <https://www.unwto.org/digital-transformation>
2. Verhoef P. C., Broekhuizen T., Bart Y., et al. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
3. Morosan C., & Bowen J. T. (2022). Labor shortage solution: Redefining hospitality through digitization. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2022-0304>

4. McKinsey & Company (2023). *Travel and hospitality after COVID-19: The road to recovery and digital transformation*. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights>
5. Vial G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
6. Dang T.D., & Nguyen M.T. (2023). Systematic review and research agenda for the tourism and hospitality sector: Co-creation of customer value in the digital age. *Future Business Journal*, 9. <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00274-5>
7. Deloitte (2024). *Hospitality industry outlook 2024*. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/consumer/travel-hospitality-industry-outlook.htm>
8. Huang M.H., & Rust R.T. (2020). Artificial intelligence in service. *Journal of Service Research*, 24(1), 3–24. <https://doi.org/10.1177/1094670520902266>
9. Jing Li, Michael A. Bonn, & Baohong Ye (2022). Big data analytics in hospitality and tourism: A systematic review and future research agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 100. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103248>
10. Buhalis D., & Leung R. (2023). Smart hospitality: AI, IoT and digital ecosystems in tourism. *Tourism Review*, 78(4), 1394–1408. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2022-0289>
11. Gretzel U., et al. (2022). Smart tourism: Foundations and developments. *Tourism Management Perspectives*, 43. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100955>
12. Kovalchuk S.V., & Melnyk O.V. (2023). Tsyfrovizatsiia pidpriumstv hotelno-restorannoho biznesu v umovakh hlobalnykh zmin. *Ekonomika ta derzhava*, 6, 45–50. <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2023.6.45> [in Ukrainian].
13. Burak V.H., & Tiukhtenko N.A. (2023). Suchasni interaktyvni tekhnologii upravlinnia u prosuvanni posluh hotelno-restorannoho biznesu. *Rynkova ekonomika: suchasna teoriia i praktyka upravlinnia*, 22(1/53), 37–53. [https://doi.org/10.18524/2413-9998.2023.1\(53\).288740](https://doi.org/10.18524/2413-9998.2023.1(53).288740) [in Ukrainian].
14. Davydova O. Yu., & Kolesnykova V.D. (2022). Digitalization as a driver of growth of competitiveness of the hotel and restaurant business enterprise. *Biznes Inform*, 12, 113–120. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2022-12-113-120> [in Ukrainian].
15. Statista (2023). *Digitalization in hospitality industry — global statistics*. Retrieved from <https://www.statista.com/topics/11002/hospitality-industry/>
16. Gursoy D., & Cai R. (2024). Artificial intelligence: An overview of research trends and future directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2024-0322>
17. Organisation for Economic Co-operation and Development (2022). *OECD tourism trends and policies 2022*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/a8dd3019-en>
18. Derzhavne ahentstvo rozvytku turyzmu Ukrainy. *Analychnyi zvit turystychnoi haluzi Ukrainy*. Retrieved from <https://www.tourism.gov.ua> [in Ukrainian].
19. Ivanov S., & Umbrello S. (2021). The ethics of artificial intelligence and robotization in tourism and hospitality: A conceptual framework and research agenda. *Journal of Smart Tourism*, 1(4). <https://doi.org/10.52255/smarttourism.2021.1.4.3>
20. Ivanov S., Webster C., & Seyyedi P. (2024). Robots, artificial intelligence and service automation in tourism and hospitality: Recent developments and future trends. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. <https://doi.org/10.1108/JHTT-05-2023-0156>
21. Oliinyk N., et al. (2024). Enhancing hotel and restaurant business efficiency through digital technologies. *Multidisciplinary Reviews*. <https://doi.org/10.31893/multirev.2024spe058> [in Ukrainian].
22. Oracle Hospitality. *Hospitality technology solutions report*. Retrieved from <https://www.oracle.com/industries/hospitality/>

Дата першого надходження статті до видання: 24.03.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 24.04.2026

Дата публікації: 29.04.2026

Khalilova-Chuvaieva Yuliia

*Candidate of Political Sciences,
Associate Professor,
Department of Hotel and Restaurant Business
Odessa National University of Technology*

Kravchuk Tetiana

*Candidate of Technical Sciences,
Associate Professor,
Department of Hotel and Restaurant Business
Odessa National University of Technology*

MODERN RESTAURANT TECHNOLOGIES AS A FACTOR OF THE COMPETITIVENESS OF HOTEL ENTERPRISES

Summary. *Introduction.* In the modern conditions of the hospitality industry development, innovative technologies are becoming a key factor in ensuring the competitiveness of hotel enterprises. The integration of restaurant technologies into hotel service systems is of particular importance, as food services significantly shape the overall guest experience and influence customer satisfaction. Digitalization, automation of processes, and the implementation of advanced cooking and service technologies are crucial drivers of industry development.

Purpose. The purpose of the article is to study the impact of modern restaurant technologies on the competitiveness of hotel enterprises and to substantiate the directions for improving their efficiency through the implementation of innovative solutions.

Materials and methods. The research is based on general scientific and special methods, including analysis and synthesis, generalization, comparative analysis, system approach, as well as statistical and logical methods. The information base includes recent scientific publications of domestic and foreign scholars, analytical reports, and materials of international organizations in the field of hospitality.

Results. The main types of restaurant technologies used in hotels are identified, including production, digital, analytical and smart technologies. It is proven that their implementation contributes to the optimization of business processes, cost reduction, improvement of service quality and customer satisfaction. International and domestic experience in using innovative solutions is analyzed, which allowed to establish the effectiveness of integrating restaurant and hotel systems into a single digital ecosystem. It is substantiated that the use of modern technologies is an important factor in the formation of sustainable competitive advantages of enterprises.

Discussion. Further research consists in developing models for assessing the effectiveness of the implementation of restaurant technologies, studying the impact of artificial intelligence on the guest experience, as well as adapting international experience in digitalization to the conditions of operation of hotel enterprises in Ukraine.

Key words: hotel industry, restaurant technologies, competitiveness, digitalization, innovation, automation, hospitality industry.