

цифрових технологій сприятиме появі нових форматів взаємодії між туристами та постачальниками послуг, а також підвищенню рівня автоматизації процесів.

Список використаних джерел:

1. Гарбар Г. А. Основні тенденції та особливості впливу цифрових технологій на трансформацію туристичних послуг. *Modern Economics* : електр. наук. фахове видання. 2025. № 51. С. 67–74. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.v51\(2025\)-07](https://doi.org/10.31521/modecon.v51(2025)-07)
2. Система онлайн-бронювання: чому вона необхідна для туристичного та готельного бізнесу / Stfalcon : сайт. URL: <https://surl.li/uiihwt> (дата звернення: 25.10.2025).
3. Карпенко Р. О. Використання систем онлайн-бронювання в туризмі / Все про туризм: туристична бібліотека : сайт. URL: <https://surl.li/ywrltx> (дата звернення: 25.10.2025).
4. Чуєва І. О., Жестков С. Г., Сидорук А. В. Сучасні тенденції розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні. *Економіка та суспільство* : електр. наук. фахове видання. 2021. Вип. 27. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-11>.

Польова О.Л.

*доктор економічних наук, професор
кафедри бізнесу та сфери обслуговування*

Панасенко С.О.

*здобувачка ОПП «Готельно-ресторанна справа»,
бакалаврського рівня вищої освіти
Вінницький національний аграрний університет
м. Вінниця, Україна*

ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ У СИСТЕМУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ЧИННИК ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ РЕСТОРАНУ

В умовах цифрової економіки ресторанна індустрія зазнає суттєвих змін, спричинених технологічним прогресом, трансформацією споживчих очікувань та необхідністю адаптації до глобальних викликів. Сучасний клієнт прагне отримати не лише смачну їжу, а й зручність, швидкість, персоналізований сервіс та цифрову інтеграцію у процес обслуговування.

Це зумовлює необхідність переходу закладів громадського харчування від традиційних підходів управління до інноваційно-цифрової моделі обслуговування, що базується на використанні новітніх технологій – мобільних додатків, CRM-систем, штучного інтелекту, аналітики даних та автоматизації процесів.

Впровадження цифрових інновацій у ресторанному бізнесі стає ключовою умовою формування конкурентних переваг, адже саме технології сьогодні визначають рівень ефективності, гнучкості та адаптивності закладу до потреб ринку [1, с. 78].

Діджиталізація ресторанної діяльності охоплює не лише процеси обслуговування клієнтів, але й внутрішнє управління персоналом, постачаннями, маркетингом та аналітикою. Основні напрями цифрових змін можна згрупувати за такими аспектами:

1. Автоматизація процесів обслуговування. Використання систем POS (Point of Sale), QR-меню та мобільних додатків для самообслуговування дозволяє скоротити час очікування замовлення, мінімізувати контакт персоналу з гостями, що особливо актуально після пандемії COVID-19 [2, с. 114].

2. Персоналізація клієнтського досвіду. Завдяки CRM-системам ресторани отримують змогу накопичувати й аналізувати інформацію про вподобання клієнтів, формувати індивідуальні пропозиції, бонусні програми, що підвищує рівень лояльності та частоту повторних відвідувань.

3. Інтелектуальні рішення та аналітика даних. Технології штучного інтелекту (ШІ) дозволяють прогнозувати попит, оптимізувати запаси та планувати персонал. Системи Big Data допомагають у стратегічному прийнятті рішень на основі поведінкових моделей споживачів [3].

4. Інтерактивна комунікація з клієнтами. Використання чат-ботів, систем онлайн-бронювання, соціальних мереж і платформ відгуків формує постійний діалог між рестораном і споживачем, підвищуючи рівень залученості.

5. Безконтактні технології. Електронні платежі, смарт-браслети, інтеграція з мобільними гаманцями сприяють комфорту клієнта та зміцненню довіри до бренду [3].

Таблиця 1

Вплив цифрових інновацій на ключові параметри конкурентоспроможності ресторану

Цифрова технологія	Основні функції	Результат для бізнесу	Ефект для клієнта
QR-меню, онлайн-замовлення	Автоматизація прийому замовлень, інтеграція з POS-системою	Скорочення часу обслуговування, підвищення пропускної здатності	Зручність, швидкість, мінімізація помилок
CRM-система	Управління клієнтською базою, персоналізація сервісу	Підвищення повторних візитів, оптимізація маркетингу	Індивідуальний підхід, програми лояльності
AI-чат-боти	Автоматичне бронювання, відповіді на запитання, обробка відгуків	Зменшення навантаження на персонал, ефективна комунікація	Цілодобова доступність, швидкий зворотний зв'язок
ERP та POS-системи	Контроль запасів, облік продажів, управління фінансами	Прозорість операцій, оптимізація витрат	Стабільна якість обслуговування
Big Data та аналітика	Прогнозування попиту, сегментація клієнтів	Підвищення точності управлінських рішень	Більш релевантні пропозиції, покращений досвід
AR/VR-технології	Віртуальні тури, візуалізація меню	Ефект новизни, креативність бренду	Підвищення емоційної залученості

Результати аналітичних досліджень свідчать, що інтеграція цифрових технологій у систему обслуговування безпосередньо впливає на ключові показники діяльності ресторану. Згідно з *Hospitality Industry Report Ukraine (2024)*, заклади, які активно використовують CRM та автоматизовані системи замовлень, демонструють:

- зростання рівня повторних відвідувань на 25–30%;
- скорочення часу обслуговування на до 40%;
- збільшення середнього чеку на 15–20%;
- зменшення операційних витрат на 10–15% [4].

Таким чином, цифрові інновації не лише підвищують ефективність роботи закладу, але й формують довгострокову конкурентну перевагу, засновану на якості клієнтського досвіду, оперативності та технологічній адаптивності.

Важливим є й те, що цифровізація сприяє сталому розвитку ресторанного бізнесу, оскільки мінімізує використання паперу (електронні меню, рахунки), оптимізує енергоспоживання та знижує рівень харчових відходів завдяки точнішому прогнозуванню попиту.

Таким чином, впровадження цифрових інновацій у систему обслуговування виступає визначальним чинником розвитку сучасних ресторанів. Ці технології дозволяють не лише автоматизувати операційні процеси, а й створювати конкурентоспроможну бізнес-модель, орієнтовану на потреби нового покоління споживачів – мобільних, поінформованих та технологічно свідомих.

Успіх у ресторанному бізнесі сьогодні визначається не лише якістю страв, а насамперед якістю цифрової взаємодії з клієнтом. Тому інтеграція інноваційних рішень – від QR-меню до систем штучного інтелекту – стає стратегічним напрямом формування конкурентних переваг і підвищення ринкової вартості бренду ресторану.

Список використаних джерел:

1. Гой В. К. Світові тенденції та практики інновацій у готельно-ресторанній індустрії. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2024. №12 (325). С. 77-85.
2. Дишкантюк О. В., Власюк К. В., Тітомир Л. А., Жмудь А. В. Інновації в ресторанному господарстві: адаптація технологій харчування до сучасних вимог сталого розвитку. *Таврійський науковий вісник*. 2024. № 5. с. 113-119.
3. Середа Н., Піюренко І. Інноваційна діяльність в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2023. Випуск № 55. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2890/2814> (дата звернення: 11.10.2025)
4. Hospitality Industry Report Ukraine 2024. Київ: *Державне агентство розвитку туризму України*, 2024.