

Olena Khachaturian
*Candidate of Economic Sciences,
Associate Professor at the Department of Economics,
Entrepreneurship and Hotel and Restaurant Management
Central Ukrainian National Technical University*

Хачатурян О.С.
*кандидат економічних наук,
доцент кафедри економіки, підприємництва
та готельно-ресторанної справи
Центральноукраїнського національного технічного університету*

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-703-1-32>

FROM TECHNOLOGICAL HYIP TO SYSTEMIC CHANGE: HOW MODERN HOTEL AND RESTAURANT SERVICE AND CATERING IS TRANSFORMING

ВІД ТЕХНОЛОГІЧНОГО ХАЙПУ ДО СИСТЕМНИХ ЗМІН: ЯК ТРАНСФОРМУЄТЬСЯ СУЧАСНИЙ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ СЕРВІС ТА КЕЙТЕРИНГ

Сьогоднішній готельний та ресторанний ринок – це точно не про статистику. Це середовище, що пульсує й постійно видозмінюється. Причини такого драйву різні: від шаленого темпу технологій до нових звичок клієнтів та економічних гойдалок, що нашаровуються одна на одну. Як результат, звичні «шаблонні» методи управління в готелях та ресторанах стають просто неробочими [1, с. 3].

Якщо раніше ми говорили про інновації як про опцію для росту, то зараз – це питання виживання на ринку. Особливо жорстко це відчувається у кейтерингу: тут гості чекають не просто їжу, а індивідуальне рішення, яке потрібно реалізувати «на вчора» [2, с. 12]. На сучасні тренди тиснуть одночасно кілька потужних сил: цифровізація, трансформація споживчих запитів та екологічні вимоги. Додамо сюди ще й кризовий контекст – і отримаємо складну картину, де жоден чинник не існує сам по собі [3, с. 2].

Цікаво, що сам підхід до того, що ми називаємо «інновацією», теж еволюціонував. Раніше ми ганялися за новими гаджетами, а тепер фокусуємось на зміні самої логіки бізнес-моделі [4, с. 220]. Тобто головне не те, «що» саме впровадили, а як ці зміни переформатовують усю систему [5, с. 10]. У цій роботі ми розглядаємо інновації саме як ланцюг взаємозалежних змін.

На практиці цей процес йде паралельно у багатьох нішах: від автоматизації та Digital-інструментів до пошуку нових форматів обслуговування (табл. 1).

Таблиця 1

Інноваційні технології та їх вплив на діяльність підприємств

Напрямок інновацій	Технології / інструменти	Вплив на діяльність підприємства
Цифровізація	Онлайн-бронювання, CRM, AI	Підвищення ефективності управління, зниження витрат
Автоматизація	POS-системи, роботизація	Прискорення обслуговування, зменшення помилок
Персоналізація	Big Data, аналітика поведінки	Зростання лояльності клієнтів
Кейтеринг-інновації	Фуд-траки, мобільні кухні	Розширення ринку, гнучкість послуг
Екологізація	Екоупаковка, ресурсозбереження	Покращення іміджу, відповідність стандартам
Комунікаційні технології	Соціальні мережі, чат-боти	Покращення взаємодії з клієнтами

Джерело: складено автором

Проте варто розуміти: справжня «магія» сервісу стається не від окремих гаджетів, а від їхнього грамотного поєднання. Часто цей момент ігнорують, зводячи аналіз до простого переліку технічних оновлень. Для того, щоб наочно продемонструвати, як саме ці розрізнені вектори замикаються у єдину цілісну стратегію, ми структурували їх у вигляді логічної схеми на рис. 1, який виразно показує цю системність.

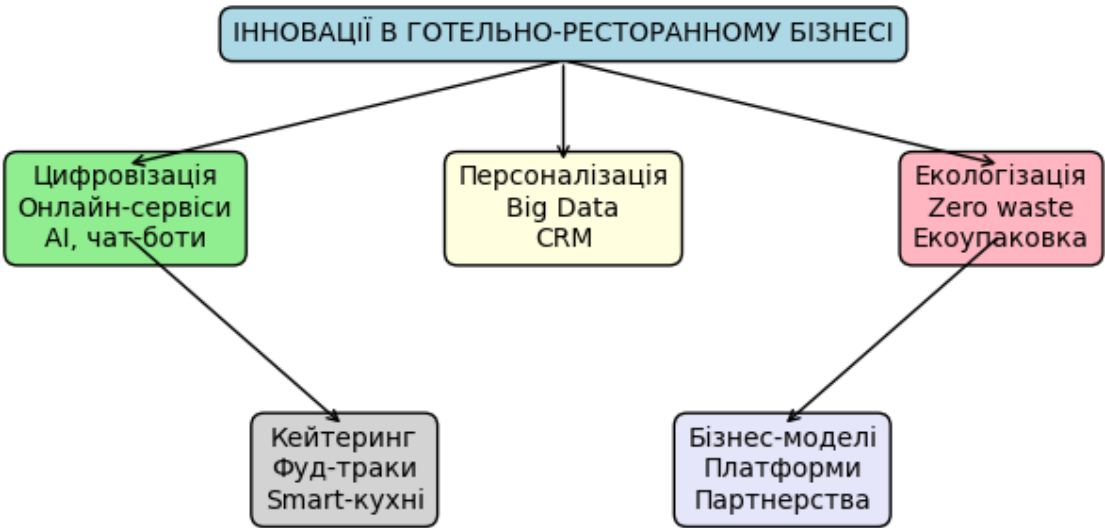


Рис. 1. Основні напрями інновацій у готельно-ресторанному сервісі та кейтерингу

Джерело: складено автором

Насправді ці напрями не живуть окремо – вони постійно перетинаються. Цифровізація «тягне» за собою персоналізацію, а еко-практики змінюють усю бізнес-логіку [6, с. 30].

Сучасні інновації – це цілісний організм. Взяти хоча б автоматизацію: за її допомогою не просто все виконується швидше, вона змінює роль персоналу. Людина перестає бути суто виконавцем і стає контролером процесів [7, с. 6]. У кейтерингу ж ситуація ще складніша – через низьку стандартизацію тут усе вирішує гнучкість. Ринок захоплюють мобільні формати та еко-концепції. Питання екології вже не є другорядним: мінімізація відходів та енергоефективність переходять у практичну площину [8, с. 4].

Таким чином, досягають успіху ті, хто не просто купує софт, а комбінує різні підходи. Саме в цьому синергетичному ефекті і полягає конкурентна перевага. Галузь і надалі рухатиметься в бік глибшого Digital, розумної автоматизації та тотального фокусу на індивідуальні потреби людини.

Література:

1. Tymchuk S. Innovative approaches to the development of the hospitality sector and management in the context of the regional economy of Ukraine. 2024. DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-407-8-23>
2. Фостолович В., Павлова С. Інноваційні підходи до системи управління підприємством сфери гостинності в умовах персоналізації та цифрових трансформацій. *Економіка. Управління. Інновації*. 2025. № 1(36). DOI: [https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2024-1\(36\)-16](https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2024-1(36)-16)
3. Осман Ахмед Ель-Саїд, Саїд Елхуші, Майкл Сміт, Марва Юссіф. Інновації, зумовлені кризою, у сфері гостинності: Як міжнародні готельні мережі впроваджують інновації, щоб оговтатися від глобальної кризи? *Міжнародний журнал управління гостинністю*. Том 120, липень 2024 р. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103758>
4. Мартін-Ріос К., Чобану Т. Стратегії інновацій у сфері гостинності: аналіз факторів успіху та викликів. *Управління туризмом*. 2019. Том 70. С. 218–229. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.08.018>
5. Угоднікова О.І. та ін. Інноваційні підходи до управління ефективними комунікаціями в туризмі та готельно-ресторанному господарстві. *Комунальне господарство міст. Серія: Економічні науки*. Том 7 № 174 (2022). DOI: <https://doi.org/10.33042/2522-1809-2022-7-174-9-13>
6. Джануку І. (2024). Революція в гостинності: стратегічна інтеграція управління інноваціями, впровадження технологічних інновацій для покращення обслуговування клієнтів. *Бізнес та менеджмент у Техніумі*. 2024. Том 7. С. 24–39. DOI: <https://doi.org/10.47577/business.v7i.10585>
7. Кашук К. Інноваційні технології як фактор підвищення якості організації обслуговування у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Управління. Інновації*. 2024. № 1(34). DOI: [https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2024-1\(34\)-4](https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2024-1(34)-4)
8. Лисюк Т. Інноваційні підходи до забезпечення сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2025. № 72. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-97>