

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЗАКЛАДАХ HORECA: АВТОМАТИЗАЦІЯ СЕРВІСУ В РОЗВАЖАЛЬНИХ КОМПЛЕКСАХ

ДИННІК Анастасія,

здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,

Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ

У сучасному світі індустрія HoReCa (готелі, ресторани, кафе) стикається з новими викликами, що вимагають підвищення рівня обслуговування та впровадження інноваційних рішень. Автоматизація сервісу в розважальних комплексах є одним із ключових напрямків, що дозволяє значно покращити якість обслуговування, оптимізувати витрати та збільшити лояльність клієнтів. У цій роботі розглядаються сучасні технології, які застосовуються у сфері HoReCa, їхній вплив на роботу розважальних закладів та перспективи подальшого розвитку.[1]

Тенденція до цифровізації торкнулася всіх сфер життя, включаючи готельно-ресторанний та розважальний бізнес. Заклади, що не впроваджують сучасні технології, поступово втрачають конкурентоспроможність. Основні проблеми, які допомагає вирішити автоматизація сервісу:

- Зниження витрат на персонал;
- Оптимізація часу обслуговування клієнтів;
- Підвищення рівня безпеки транзакцій;
- Покращення клієнтського досвіду за рахунок персоналізації послуг.

Автоматизація в розважальних комплексах включає широкий спектр технологічних рішень, які покращують взаємодію з клієнтами та оптимізують операційні процеси. Використання мобільних додатків та веб-платформ для попереднього бронювання столиків, залів та послуг. Інтеграція системи онлайн-оплати для зручності користувачів. Використання POS-систем, які дозволяють швидко обробляти замовлення та платежі. Запровадження безконтактних платіжних систем, таких як Apple Pay, Google Pay та QR-коди.

Використання роботів-офіціантів у закладах громадського харчування та розважальних центрах. Автоматизовані системи доставки їжі та напоїв без участі людини. Замінювання паперових меню цифровими екранами, що дозволяють користувачам переглядати актуальні страви, акції та новинки. Використання інтерактивних кіосків для самостійного оформлення замовлення, що знижує навантаження на персонал [4]. Програмне забезпечення для розподілу змін, обліку робочого часу та контролю ефективності співробітників. Використання аналітичних платформ для прогнозування попиту та оптимізації запасів.

Таблиця

Порівняльний аналіз рівня автоматизації HoReCa у різних країнах

Країна	Рівень автоматизації (%)	Основні технології
США	85%	Роботизація, AI-аналітика
Німеччина	78%	Онлайн-бронювання, цифрові меню
Китай	92%	Інтерактивні кіоски, безпілотні доставки
Україна	55%	POS-системи, CRM-рішення

Джерело: розроблено на основі [3]

Дані свідчать про те, що в Україні рівень автоматизації у сфері HoReCa все ще відстає від провідних світових ринків, що є перспективною зоною для інвестицій та розвитку.

Розважальний комплекс «Блокбастер боулінг» є одним із прикладів закладів, що впроваджують сучасні автоматизовані рішення.[2] Основні зміни, які були реалізовані:

Встановлення системи онлайн-бронювання доріжок та попереднього замовлення послуг.

Запуск мобільного додатку для взаємодії з клієнтами (бронювання, акції, система лояльності).

Використання цифрових меню на екранах у зоні відпочинку.

Впровадження безготівкових платежів та QR-кодів для швидкого розрахунку.

Запуск CRM-системи для персоналізації пропозицій клієнтам.

Автоматизація сервісу в закладах HoReCa дозволяє суттєво підвищити ефективність роботи, покращити клієнтський досвід та знизити операційні

витрати. Незважаючи на те, що рівень автоматизації в Україні поки що нижчий, ніж у передових країнах, тенденції свідчать про швидкий розвиток цього напрямку. Інвестиції у цифровізацію дозволять українським розважальним комплексам вийти на якісно новий рівень сервісу та стати конкурентоспроможними на міжнародному ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Інновації у ресторанному бізнесі: впровадження технологій у HoReCa. URL: <https://surl.li/suojzu> (дата звернення: 15.02.2025).
2. Офіційний сайт «Блокбастер боулінг». URL: <http://m.bcb.kiev.ua/> (дата звернення: 15.02.2025).
3. Перспективи впровадження інтелектуальної автоматизації в ресторанний бізнес в умовах післявоєнного відновлення України // ResearchGate. URL: https://www.researchgate.net/publication/370647634_PERSPEKTIVI_V_PROVADZENNA_INTELEKTUALNOI_AVTOMATIZACII_V_RESTORANNIJ_BIZNES_V_UMOVAH_PISLAVOENNOGO_VIDNOVLENNIA_UKR_AINI (дата звернення: 15.02.2025).
4. Прилепа Н. В., Соколюк Г. О. Інноваційні технології у сфері ресторанного бізнесу // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2014. №4. Т.2. С.162-164. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/prylepa.htm (дата звернення: 15.02.2025).

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025