

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-54>

УДК 640.43:640.412:641.87

РОЛЬ ТЕХНОЛОГІЧНОГО УСТАТКУВАННЯ У ФОРМУВАННІ ВИННОГО СЕРВІСУ ТА БАРНОЇ КУЛЬТУРИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ

THE ROLE OF TECHNOLOGICAL EQUIPMENT IN SHAPING WINE SERVICE AND BAR CULTURE IN HOTEL AND RESTAURANT ESTABLISHMENTS

Мандрик Василь Олегович

кандидат економічних наук, доцент,
Національний лісотехнічний університет України
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9367-1617>

Новак Уляна Павлівна

кандидат економічних наук, доцент,
Національний лісотехнічний університет України
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4133-7139>

Говда Галина Анатоліївна

кандидат економічних наук, доцент,
Національний лісотехнічний університет України
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9517-9546>

Mandryk Vasyl, Novak Ulyana, Hovda Halyna
Ukrainian National Forestry University

У статті розглянуто значення технологічного устаткування у формуванні винного сервісу та барної культури в готельно-ресторанних закладах. Зазначено, що сучасне обладнання виконує функціональну, та репрезентативну роль, впливаючи на сприйняття рівня сервісу і імідж закладу. Акцентовано увагу на тенденціях автоматизації, цифровізації, розвитку безконтактних систем обслуговування й устаткування для підтримання стандартів гігієни та естетики подачі напоїв. Обґрунтовано, що ефективний вибір і використання технологічних рішень забезпечує якість винного сервісу, підвищує конкурентоспроможність і сприяє створенню унікального гостьового досвіду. Практична значущість дослідження полягає у можливості застосування його висновків для оптимізації технологічного забезпечення закладів індустрії гостинності та формування сучасної культури барного сервісу.

Ключові слова: технологічне устаткування, винний сервіс, барна культура, готельно-ресторанна справа, сомельє, інновації.

The article examines the role of technological equipment in shaping wine service and bar culture within hospitality enterprises. The relevance of the topic is determined by the growing importance of innovation and technological modernization in creating competitive advantages for hotels and restaurants. The purpose of the study is to reveal how technical solutions not only ensure the functionality of service processes but also form a representative image of establishments and influence guests' perceptions of quality and culture. The methodological basis of the research includes analysis, synthesis, systematization, and comparison of technological practices that define current standards of wine service and bar operations. The results demonstrate that modern equipment goes far beyond utilitarian use: it serves as a key factor in providing hygienic safety, aesthetic presentation of beverages, process automation, energy efficiency, and personalization of guest experiences. The study highlights the transformation of wine service infrastructure under the impact of digital tools, contactless systems, and sustainable approaches. Particular emphasis is placed on equipment that enables high-quality wine storage, optimal serving temperatures, and innovative dispensing solutions, which collectively enhance the customer journey. The article also stresses the role of ergonomics and design aesthetics in shaping the professional efficiency of sommeliers and bartenders,



ensuring comfort, speed, and consistency of service delivery. The practical value of the research lies in the possibility of applying its conclusions in developing strategies for optimizing technical support of hospitality businesses and designing conceptually new bar spaces. The proposed approach integrates technological innovation, environmental responsibility, and experiential design, offering a comprehensive vision of how equipment becomes an essential component of brand identity and service culture. Implementing advanced solutions contributes to building an authentic bar culture, improving competitiveness, and strengthening the global positioning of modern hospitality enterprises.

Keywords: technological equipment, wine service, bar culture, hospitality establishments, innovations, service culture, hospitality industry.

Постановка проблеми. Сучасна індустрія гостинності характеризується високим рівнем конкуренції, що зумовлює необхідність пошуку нових шляхів підвищення якості сервісу та формування унікального іміджу закладу. Важливою складовою цього процесу є організація винного сервісу та барної культури, які є невід'ємним елементом задоволення споживчих потреб, чинником формування престижу та конкурентоспроможності готельно-ресторанних закладів.

Технологічне устаткування у цьому контексті виконує подвійну функцію: забезпечує ефективність технологічних процесів (зберігання, охолодження, подача, приготування напоїв), а також формує репрезентативний образ закладу завдяки сучасним технічним рішенням, що підкреслюють стиль та рівень обслуговування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У науковій літературі питання розвитку готельно-ресторанного бізнесу, зокрема впровадження інноваційних підходів до різних форм надання послуг розглядаються з різних ракурсів. Зокрема, значну увагу приділяють необхідності використання сучасного обладнання з урахуванням вимог споживачів та новітніх тенденцій галузі.

Проблеми забезпечення ефективності та зміни підходів у використанні різноманітного обладнання в закладах ресторанного господарства розглядали у своїй праці М. Л. Братіцел, О. В. Даниленко, С. О. Красовський [1]. Зокрема, авторами проаналізовано різноманітність устаткування, яке можна використовувати у ресторанах і на прикладі конкретного закладу проведено дослідження щодо наявності, особливостей використання і шляхів підвищення ефективності роботи барного обладнання. Зважаючи, що дослідження мало на меті підвищення ефективності використання обладнання у конкретному закладі, його результати не можуть повною мірою відобразити роль технологічного устаткування у формуванні культури споживання напоїв у барах усіх закладів готельно-ресторанної сфери.

Застосування обладнання в ресторанній сфері, зокрема для приготування напоїв, вимагає постійного врахування побажань гостей. Це, насамперед, стосується розширення застосування цифрових технологій – як для автоматизації обслуговування, так і для покращення управління клієнтськими замовленнями. Так, зокрема науковці Ратинський В. В., Шерстюк Р. П., Паляниця В. А. [5] у своїй праці стверджують, що впровадження CRM-систем (систем управління взаємовідносин з клієнтами) є невід'ємною складовою побудови прибуткового і популярного бізнесу. Автори також вбачають такі напрями інноваційних рішень щодо використання барного обладнання, як розширення застосування автоматизованих систем приготування напоїв, впровадження інтелектуальних POS-систем, систем моніторингу роботи обладнання та енергозберігаючих технологій. Однак досліджень впливу таких новацій на формування культури споживання напоїв досі не проводилось.

Подібний акцент на інноваційних підходах простежується у статті О. Ю. Завадинської, А. А. Кінчур та Є. В. Деревиського [3], де розглядаються нові моделі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Автори систематизують сучасні інноваційні тренди автоматизації управлінських процесів та впровадження креативних форматів «smart cafe» чи «коворкінгів». Проте питання особливостей застосування спеціалізованого технологічного устаткування, його функціональної та репрезентативної ролі у винному сервісі та барній культурі розглядаються лише опосередковано.

У роботі І. Поворознюк [4] увага зосереджена на інноваційних технологіях у ресторанному бізнесі та здатності підприємств адаптуватися до нових умов ринку. Дослідниця підкреслює необхідність постійного впровадження новітніх рішень для підтримання конкурентних переваг. Водночас проблематика вибору та інтеграції устаткування для якісного зберігання й подачі напоїв, як важливої

складової культури сервісу, залишається поза межами аналізу.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Таким чином, проведений аналіз свідчить, що більшість наукових досліджень приділяють увагу загальним аспектам інноваційного розвитку готельно-ресторанної галузі, управлінню якістю послуг, організації нових форматів закладів та підвищенню ефективності обслуговування. Проте недостатньо дослідженими залишаються питання впливу технологічного устаткування саме на винний сервіс і барну культуру, а також їх інтеграції у процеси формування конкурентних переваг і створення унікального іміджу закладів гостинності.

Формулювання цілей статті. Метою статті є всебічне дослідження й узагальнення особливостей технологічного та функціонального забезпечення діяльності сомельє та барменів у закладах індустрії гостинності, визначення його впливу на якість сервісу, професійну ефективність персоналу та загальну конкурентоспроможність закладу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Технічне та технологічне устаткування сучасних закладів індустрії гостинності є одним із важливих чинників, що визначають якість обслуговування та рівень конкурентоспроможності готельно-ресторанних закладів. Зазвичай устаткування виконує утилітарну функцію, забезпечуючи безперервність і злагодженість виробничих процесів, а також має яскраво виражений репрезентативний характер, оскільки безпосередньо впливає на формування позитивного іміджу закладу, підкреслює його статус, стиль та унікальність. Правильно підібране та раціонально використане устаткування створює передумови для ефективної організації барної та винної культури, де кожна деталь технічного устаткування та візуальної естетики відіграє роль у створенні гармонійного гостювального досвіду.

Сучасні бари активно впроваджують інноваційне обладнання, що підвищує ефективність роботи та якість сервісу. До таких рішень належать холодильні шафи для вина з індивідуальним температурним режимом, електронні дозатори для точного наливу, автоматизовані системи охолодження та декантації, які допомагають повніше розкрити смаковий потенціал напоїв.

Значну роль відіграють також льодогенератори, міксери, шейкери, кавові машини нового покоління, устаткування для крафто-

вих коктейлів і барні стійки з інтегрованими системами зберігання.

На рис. 1 подано узагальнену класифікацію сучасного обладнання барів, що демонструє основні групи технічних засобів, які забезпечують високу продуктивність, точність і естетичність барного процесу.

Матеріально-технічна база визначає рівень культури обслуговування та створює конкурентні переваги на ринку, адже безпосередньо впливає на швидкість і якість роботи персоналу, оптимізацію витрат, дотримання санітарно-гігієнічних норм і формування унікальної атмосфери, що сприяє лояльності клієнтів. Сучасний гість очікує професійності персоналу та візуальної привабливості сервісу: стильні винні шафи, ергономічні барні станції, інтерактивні системи замовлення й безконтактного обслуговування стають важливою частиною досвіду, який залишає позитивне враження та мотивує до повторного відвідування.

Протягом останнього десятиліття технічна база закладів готельно-ресторанної індустрії зазнала суттєвих і багатопланових трансформацій, які визначили новий вектор розвитку сфери гостинності. Ці зміни зумовлені як глобальними соціально-економічними процесами, так і стрімким розвитком інноваційних технологій.

Передусім ключовим чинником стала цифровізація та автоматизація процесів. Сучасні заклади дедалі активніше впроваджують системи автоматизованого прийому та обробки замовлень, електронні меню, інтерактивні винотеки та смарт-системи управління обладнанням. Це підвищує ефективність роботи персоналу, скорочує час очікування гостей, створюючи комфортні умови перебування.

Другою важливою тенденцією є зростання попиту на персоналізовані послуги. Гості прагнуть отримати індивідуальний підхід, і технічні рішення дають змогу реалізувати це завдяки CRM-системам, мобільним застосункам, інтегрованим у сервіс, а також спеціалізованому обладнанню для персоналізованої подачі напоїв. Наприклад, системи дозованої подачі вина по келихах дозволяють відвідувачам обирати сорт і обсяг, що найбільше відповідає їхнім смаковим уподобанням.

Третій аспект розвитку пов'язаний із орієнтацією на сталий розвиток: заклади дедалі частіше використовують енергоощадне обладнання, технології повторного використання ресурсів, системи утилізації відходів. Використання льодогенераторів із низьким

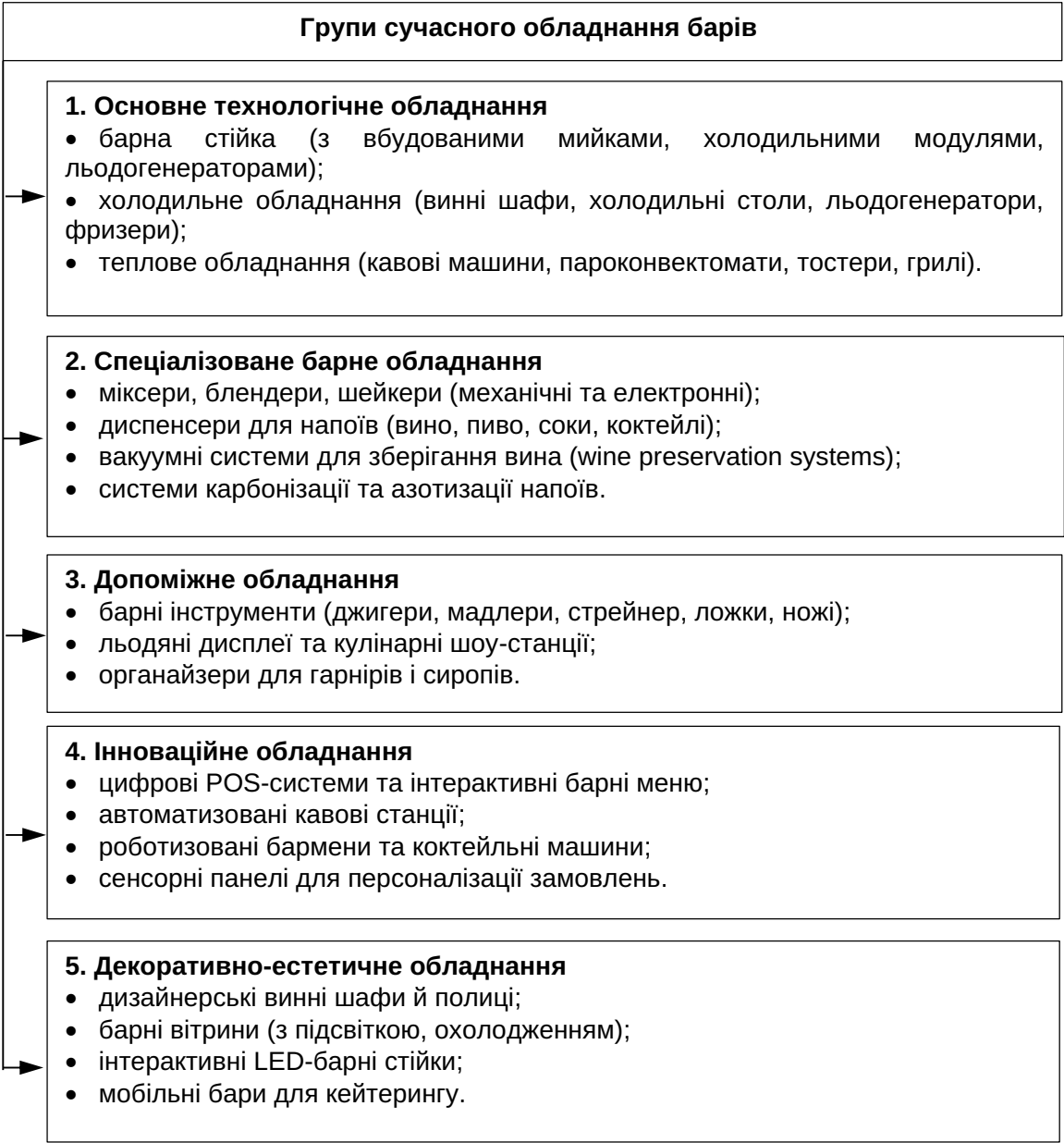


Рис. 1. Групи сучасного обладнання барів

Джерело: сформовано авторами

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

рівнем енергоспоживання чи винних шаф із системами контролю клімату суттєво знижують експлуатаційні витрати, що відповідає принципам «зеленої» гостинності, а це дедалі більше цінується гостями.

Ще одним значущим чинником є підвищення вимог до гігієни й естетики подачі. Пандемія COVID-19 значною мірою прискорила поширення безконтактних технологій: автоматичних дозаторів, сенсорних систем, пристроїв для швидкої дезінфекції інвентарю та посуду. У сфері винного сервісу це проявляється у використанні кліматичних шаф закритого типу, автоматичних систем очищення

келиків та технологій безконтактного розливу напоїв, які дозволяють забезпечити безпеку та витончену візуальну подачу.

Актуальність зазначених тенденцій підтверджують статистичні дані. Так, дослідження Національної ресторанної асоціації США (National Restaurant Association) за 2024 рік [8] засвідчує високий рівень впровадження новітніх технологій у ресторанній індустрії США: 76% закладів визнають, що використання технологій надає їм конкурентну перевагу; 51% закладів інвестували у технології в 2023 році, щоб зробити свої послуги ефективнішими, а 55% планували

інвестувати в 2024 році; завдяки інвестиціям у технології 73% ресторанів досягли вищої операційної продуктивності та ефективності, ніж до пандемії; 52% планують використовувати технології для своїх адміністративних операцій, зокрема таких як фінанси, дотримання нормативних вимог, оподаткування та нарахування заробітної плати.

Сучасні барні простори дедалі активніше орієнтуються на використання інноваційних технічних рішень, які змінюють підхід до організації обслуговування та створення гостювого досвіду. Якщо раніше технології виконували переважно допоміжну функцію, то нині вони стають одним із ключових чинників конкурентоспроможності.

Насамперед варто виділити широке впровадження автоматизованих систем контролю температури, які дозволяють підтримувати оптимальні умови для зберігання та подачі напоїв, що є особливо важливим для винного сервісу, де навіть незначні коливання температури можуть вплинути на якість та смакові характеристики продукту.

Важливим нововведенням стали смарт-диспенсери – автоматизовані системи розливу напоїв, що забезпечують високу точність дозування, контроль витрат і збереження аромату та якості вина. Такі пристрої підвищують ефективність роботи персоналу, створюють для гостей відчуття інноваційності та турботи про якість сервісу.

Широкого поширення набули електронні меню та інтерактивні винні карти, які інтегруються з мобільними додатками та сенсорними панелями. Вони дозволяють гостям швидко отримати інформацію про асортимент, характеристики напоїв і можливі гастрономічні поєднання. Подібні рішення сприяють персоналізації сервісу, оскільки дають змогу пропонувати рекомендації відповідно до індивідуальних уподобань відвідувачів.

Окремої уваги заслуговують віртуальні сомельє-консультації, що поєднують функціонал електронних систем із професійними знаннями експертів. За допомогою таких технологій гість може отримати пораду щодо вибору вина, ознайомитися з рекомендаціями з подачі та поєднання з різними стравами, не звертаючись безпосередньо до персоналу. Це особливо актуально у великих закладах та під час пікових навантажень, коли увага бармена чи сомельє може бути обмеженою або розподіленою між багатьма гостями.

Інтеграція цифрових технологій у барний сервіс має низку очевидних переваг: вона

дає змогу стандартизувати процеси, знизити ризики, пов'язані з людським чинником, оптимізувати використання ресурсів і водночас забезпечити стабільно високий рівень якості обслуговування. Водночас важливо підкреслити, що техніка не здатна повністю замінити людський фактор. Провідна роль у формуванні атмосфери барного простору, мистецтві комунікації з гостями та створенні відчуття унікальності сервісу усе ще належить професійним навичкам та особистій майстерності бармена й сомельє. Саме поєднання високих технологій і людського професіоналізму створює нову якість барної культури в сучасних закладах індустрії гостинності.

Організація робочого простору є одним із ключових чинників, що визначають ритм, ефективність та якість обслуговування в закладах індустрії гостинності. Від того, наскільки продумано й раціонально облаштоване робоче місце бармена чи сомельє, залежить швидкість приготування напоїв, комфорт персоналу, а також загальне враження гостей від сервісу.

Серед основних аспектів організації робочого простору варто виокремити:

- ергономічне планування барної стійки, яке забезпечує раціональне розташування обладнання та інструментів, що дозволяє мінімізувати зайві рухи та скоротити час на виконання операцій;

- компактність і логічну структуру робочого місця, завдяки яким усі необхідні інструменти та техніка розташовані в зоні швидкого доступу, що підвищує ефективність роботи;

- якісне освітлення та вентиляцію, які створюють сприятливі умови праці, знижують рівень втоми, підтримують концентрацію уваги та сприяють дотриманню санітарно-гігієнічних норм;

- зручність доступу до інструментів і обладнання, яка сприяє плавності робочого процесу, зменшує ризик помилок та підвищує рівень безпеки.

Застосування принципів ергономіки в організації робочого простору дозволяє істотно зменшити фізичне навантаження на персонал, оптимізувати рухи та робочі операції, підвищити швидкість обслуговування й водночас мінімізувати ризики професійних травм та перевтоми. У результаті виграють як працівники, які отримують комфортні умови праці, так і гості закладу, які отримують якісний, оперативний та естетично привабливий сервіс.

Сучасний ресторан чи бар неможливо уявити без якісної, продуманої та комплекс-

сно організованої матеріально-технічної бази, котра формує основу щоденної діяльності персоналу, визначає рівень комфорту гостя, а також впливає на ефективність, швидкість і якість обслуговування. До складу такого оснащення входить широкий спектр елементів, які умовно можна поділити на три основні групи:

1) обладнання для зберігання напоїв та продуктів, серед яких головну роль відіграють винні шафи з контрольованим мікрокліматом, холодильні вітрини для демонстрації та підтримання оптимального температурного режиму напоїв і закусок, а також сучасні льодогенератори, які забезпечують постійний запас якісного льоду різних форматів. Саме ці елементи дають змогу дотримуватись стандартів збереження органолептичних властивостей вина, коктейльних інгредієнтів та інших продуктів;

2) інвентар сомельє та бармена, що є продовженням їхньої професійної майстерності. Це різноманітні штопори, декантери для правильного аерування вина, аератори, які прискорюють процес насичення киснем, а також вимірювальні інструменти – джигери для точного дозування та шейкери для приготування коктейлів. Окрім цього, використовуються барні ложки, мадлери, стрейнери, келихи різних форм і призначення. Все вищеперелічене є важливими інструментами створення гастрономічного враження та підкреслення культури подачі;

3) інженерні системи – водопостачання, вентиляція та освітлення, що мають забезпечувати безперебійне функціонування бару, формувати сприятливий мікроклімат для роботи персоналу та перебування гостей. Якісне освітлення дає змогу створити потрібну атмосферу, підкреслити візуальні характеристики напою чи страви, тоді як ефективна вентиляція гарантує комфорт і безпечні санітарно-гігієнічні умови.

Наукові дослідження підтверджують [2; 6], що сучасна індустрія гостинності дедалі більше орієнтується на концепцію «зеленої» гостинності, яка стала стратегічною необхідністю для закладів, що прагнуть бути конкурентоспроможними та відповідальними перед суспільством. Йдеться про комплексний підхід, у якому поєднуються економічна ефективність, висока якість сервісу та екологічна свідомість.

Насамперед важливим аспектом є використання обладнання з мінімальним енергоспоживанням. Сучасні холодильні системи, кавові машини, льодогенератори та освітлю-

вальні прилади створюються з урахуванням стандартів енергоефективності, що дозволяє суттєво скоротити витрати електроенергії, зменшити навантаження на енергомережі та водночас продемонструвати гостям дбайливе ставлення до довкілля.

Другий напрям передбачає застосування екологічно безпечних, сертифікованих та вторинних матеріалів у будівництві та облаштуванні закладу. Це може стосуватися меблів із переробленої деревини, барних стійок із матеріалів повторного використання, а також посуду, виготовленого з біорозкладної або вторинної сировини. Такі рішення формують естетично привабливий простір і водночас відповідають принципам відповідального споживання.

Третій аспект полягає у зменшенні харчових і тарних відходів, коли заклади впроваджують системи точного планування закупівель та контролю запасів, використовують компостування відходів або передачу надлишкових продуктів на благодійні цілі. У сфері барного та винного сервісу поширюється практика повторного використання тари, а також заміна пластикових елементів на багаторазові чи біорозкладні аналоги.

Особливу увагу приділяють і питанню скорочення вуглецевого сліду закладу, що охоплює оптимізацію логістики постачання, підтримку локальних виробників і фермерів, використання альтернативних джерел енергії (сонячних панелей, систем рекуперації тепла тощо). Завдяки цьому заклад зменшує шкідливий вплив на довкілля та формує позитивний імідж серед гостей, які все більше орієнтуються на етичні та екологічні критерії вибору.

Впровадження «зелених» технічних рішень у готельно-ресторанних закладах має значний вплив на якість сервісу та економічну ефективність та формує довгострокову екологічну стратегію. Це робить заклад соціально відповідальним гравцем ринку та водночас приваблює нову категорію гостей, які цінують сталий розвиток і турботу про майбутнє планети.

У сучасній індустрії гостинності барне та технологічне обладнання поступово трансформується у виразний елемент брендингу та складову інтер'єрної композиції, набуваючи ролі засобу комунікації з гостем. Сьогодні дизайнери та ресторатори усвідомлюють, що обладнання може забезпечувати ефективність роботи персоналу та формувати атмосферу, яка безпосередньо впливає на емоційний досвід гостей.

Серед найбільш яскравих прикладів можна виділити кліматичні шафи для зберігання вина, які завдяки скляним фасадам та внутрішньому підсвічуванню виконують практичну і презентаційну функції. Вони стають акцентними деталями простору, демонструючи колекцію напоїв та створюючи у гостей відчуття естетичного задоволення ще до моменту дегустації.

Не менш значущу роль відіграють винні столи, інтерактивні дисплеї та дегустаційні станції, які поєднують технологічність із візуальною виразністю. Такі елементи інтер'єру дають змогу закладу підкреслити власну концепцію, наприклад, «класичного винного погребу» або інноваційного «lounge-простору», де сучасні технології поєднуються з естетикою мінімалізму.

Особливу увагу привертають і оригінальні кавові станції, які часто проектується як центри соціалізації, які можуть мати дизайнерське оздоблення, спеціальне освітлення та відкриту організацію простору, що дозволяє гостям спостерігати за процесом приготування напоїв. Такий підхід перетворює приготування кави або коктейлю на маленьке театралізоване дійство, що формує унікальний стиль закладу.

Окремим напрямом естетизації виступають крижані дисплеї та інші інноваційні рішення для подачі напоїв, які забезпечують оптимальну температуру зберігання та створюють ефект видовищності. Вони сприяють формуванню візуальних асоціацій із розкішшю, свіжістю та високим рівнем сервісу.

Інтеграція обладнання в інтер'єр стає частиною стратегії брендингу, вибір кольорів, матеріалів, форм та навіть підсвічування обладнання працює на формування унікальної візуальної ідентичності закладу, що підвищує його впізнаваність на ринку, створює атмосферу, у якій гості отримують цілісний емоційний досвід.

В умовах сучасної індустрії гостинності персоналізація обслуговування набуває стратегічного значення, оскільки саме вона формує емоційний зв'язок між закладом і його гостями. Технологічні рішення дедалі частіше використовуються як інструменти оптимізації роботи персоналу, а також як засіб створення унікального клієнтського досвіду, що підвищує лояльність і сприяє повторним відвідуванням закладу.

Сучасні заклади ресторанного господарства активно впроваджують широкий спектр інноваційних та додаткових послуг, що дає їм

змогу підвищувати конкурентоспроможність і привабливість на ринку. До таких рішень належать традиційні елементи розваг жива музика, тематичні вечори, дитячі кімнати чи шоу-кухня з приготуванням страв у присутності гостей, а також сучасні технологічні інновації, спрямовані на підвищення зручності та індивідуалізації обслуговування.

На етапі організації споживання все більшого поширення набувають цифрові сервіси: від систем прийому замовлень за допомогою планшетів або смартфонів до інтерактивних форматів проведення подій – дегустацій, гастрономічних вечорів, інноваційних фуд-шоу. Онлайн-букінг столиків, вибір бажаного місця в залі, попереднє замовлення страв і напоїв стають нормою сучасного ресторанного сервісу.

Особливе місце займають електронні меню, розміщені на офіційних сайтах або у мобільних додатках закладів. Вони дають змогу гостям ознайомитися з асортиментом, переглянути фото страв, їхню калорійність, харчову цінність і вартість, а також одразу оформити попереднє замовлення. Такий формат полегшує процес вибору, формує у гостей відчуття персоналізованого підходу.

Сучасні заклади ресторанного господарства активно впроваджують цифрові технології, які підвищують ефективність управління та формують нову якість взаємодії з гостем. Цифрові платформи та спеціалізоване програмне забезпечення дозволяють здійснювати персоналізовані рекомендації, ґрунтуючись на історії замовлень, смакових уподобаннях або навіть даних про стиль життя гостя. Наприклад, система може запропонувати гостю вино, яке гармонійно поєднується з обраними стравами, або підібрати авторський коктейль на основі попередніх замовлень. Такий підхід створює відчуття індивідуальної уваги, посилює емоційну залученість гостя та підвищує його лояльність до закладу.

Завдяки впровадженню сучасних CRM-систем, інтерактивних POS-терміналів, систем аналізу великих даних та технологій Інтернету речей (IoT) заклади отримують можливість здійснювати моніторинг операцій у режимі реального часу, точно прогнозувати попит і адаптувати асортимент продукції відповідно до індивідуальних вподобань клієнтів [5].

Такі інструменти сприяють автоматизації процесів, трансформують саму концепцію сервісу від стандартного обслуговування до створення персоналізованого гастрономіч-

ного досвіду. У результаті поєднання аналітики даних, технологічних рішень і професійної майстерності персоналу ресторан стає місцем, де формується унікальний клієнтський досвід і зміцнюється культура гостинності нового покоління.

Важливим аспектом є можливість фіксувати індивідуальні вподобання гостей та інтегрувати їх у внутрішні бази даних. Так, інформація про температуру подачі вина, улюблені позиції меню або навіть звички під час розрахунку допомагає персоналу завчасно підготувати сервіс на найвищому рівні. Гість отримує відчуття, що його добре знають і цінують, що підсилює емоційний комфорт та задоволення.

Технології також забезпечують адаптацію меню й формату обслуговування в реальному часі. Використання електронних меню, мобільних додатків та інтерактивних платформ дає змогу швидко змінювати пропозиції залежно від наявності продуктів, сезонних трендів чи індивідуальних замовлень. Наприклад, гість може побачити спеціальну добірку вин саме для свого столика або отримати миттєву рекомендацію від «віртуального сомельє».

Дослідження опитування PwC «Майбутнє клієнтського досвіду» [7] показало, що 65% клієнтів визначили персоналізацію як ключовий фактор свого досвіду та готові платити до 25% більше за персоналізоване перебування. Прикладами такої персоналізації є скасування жорстких термінів, таких як години закриття ресторанів та обмеження на напої, або адаптація варіантів харчування та напоїв у режимі реального часу відповідно до вподобань гостей [9]. Більше того, інноваційні рішення формують відчуття турботи та ексклюзивності, що безпосередньо впливає на рівень лояльності гостей і їхнє бажання рекомендувати заклад іншим.

У сучасній індустрії гостинності ключову роль у забезпеченні високої якості сервісу відіграє професійна підготовка та постійний розвиток персоналу. Бармени й сомельє вже не обмежуються традиційними методами навчання чи стажування на робочому місці. З поширенням цифрових технологій з'явилися нові інструменти, які дозволяють підвищувати кваліфікацію у зручному та інтерактивному форматі.

Сучасне програмне забезпечення та навчальні симулятори створюють можливість відпрацьовувати техніку приготування напоїв у віртуальному середовищі, що дозволяє

персоналу вдосконалювати свої навички без витрат на сировину та інвентар, мінімізуючи ризики помилок у реальному сервісі. Наприклад, бармен може відпрацьовувати точність використання джигера чи техніку шейкування коктейлів, отримуючи миттєвий зворотний зв'язок у цифровому форматі.

Важливим напрямом є моделювання робочих ситуацій, яке допомагає персоналу навчатися реагувати на різні сценарії взаємодії з гостями. Це можуть бути як стандартні ситуації з обслуговування великої групи гостей, так і складні випадки з конфліктними відвідувачами чи адаптація обслуговування відповідно до індивідуальних потреб. Цифрові платформи стають тренажерами для розвитку технічних та комунікативних компетенцій.

Окремої уваги заслуговує вивчення винних регіонів і сортів виноградної лози за допомогою інтерактивних карт, відеоеккурсій та онлайн-курсів. Такі ресурси дають змогу сомельє розширювати свої знання у сфері винної культури, знайомитися з тонкощами виробництва, кліматичними особливостями регіонів і практиками виноробів, що поглиблює професійну ерудицію і робить комунікацію з гостями більш змістовною та переконливою.

Цифрові рішення у сфері професійного розвитку персоналу виступають інструментами автоматизації навчання та потужними платформами для безперервного зростання компетенцій, адже сприяють формуванню нової культури підготовки кадрів у готельно-ресторанній сфері, де головними пріоритетами є якість, інноваційність і гнучкість. Завдяки цьому бармени та сомельє здатні відповідати на виклики сучасного ринку й формувати винний та барний сервіс на рівні міжнародних стандартів.

Висновки. Проведене дослідження дозволяє зробити низку узагальнень щодо ролі технологічного устаткування у формуванні винного сервісу та барної культури в готельно-ресторанних закладах:

- технологічне устаткування є важливим чинником забезпечення якості винного сервісу та барної культури, виконуючи одночасно утилітарну та репрезентативну функції, адже воно оптимізує виробничі процеси та формує позитивний імідж закладу;

- сучасні тенденції цифровізації, автоматизації та безконтактного обслуговування визначають новий формат організації сервісу. Використання смарт-диспенсерів, інтерактив-

них винних карт, електронних меню та систем управління обладнанням сприяє підвищенню ефективності, персоналізації та гігієнічності обслуговування;

- матеріально-технічна база формує стандарти професійної діяльності сомельє та барменів, визначає швидкість, точність і естетику подачі напоїв. Ергономіка робочого простору, функціональність інвентарю й інженерних систем безпосередньо впливають на якість гостьового досвіду;

- інтеграція принципів «зеленої» гостинності в технічне забезпечення закладів сприяє зниженню витрат, збереженню ресурсів і формуванню екологічно відповідального іміджу. Використання енергоощадного обладнання

та екологічних матеріалів відповідає глобальним трендам сталого розвитку;

- технологічне устаткування поступово перетворюється на елемент брендингу та інтер'єрного дизайну, набуваючи ролі інструменту комунікації з гостем. Стильні винні шафи, дегустаційні станції чи дизайнерські барні стійки підкреслюють концепцію закладу та формують його унікальну атмосферу.

Отже, поєднання високих технологій і професійної майстерності персоналу створює нову якість барної культури, яка забезпечує конкурентні переваги на ринку, формує унікальний гостьовий досвід та сприяє довгостроковій успішності підприємств індустрії гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Братіцел М., Даниленко О., Красовський С. Трансформація підходів до забезпечення ефективності використання устаткування в закладах ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 55. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-37> (дата звернення 20.09.2025)
2. Ганич Н. М., Гаталяк О. М. Екологізація готельного та ресторанного бізнесу. *Географія та туризм*. 2018. Вип. 43. С. 39–47.
3. Завадинська О. Ю., Кінчур А. А., Деревиський Є. В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. *Підприємництво і торгівля*. 2019. Вип. 25. С. 54–59.
4. Поворознюк І. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 30. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-30-17> (дата звернення 25.09.2025)
5. Ратинський В., Шерстюк Р., Паляниця В. Інновації в барній справі: від CRM до обладнання готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 70. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-192> (дата звернення 26.09.2025)
6. Терещук Н. В., Транченко Л. В., Транченко О. М., Шашеро А. М. Екологізація готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Одеського національного університету. *Географічні та геологічні науки*. 2023. Т. 28. № 42. С. 105–114.
7. Experience is everything: Here's how to get it right. URL: <https://www.pwc.de/de/consulting/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf> (дата звернення 30.09.2025)
8. Restaurant Technology Landscape Report 2024. URL: https://go.restaurant.org/rs/078-ZLA-461/images/NatRestAssoc_TechLandscapeReport_2024.pdf?version=0 (дата звернення 01.10.2025)
9. Sustainability in the hospitality industry: Going the extra mile URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/sustainability-in-the-hospitality-industry> (дата звернення 03.10.2025)

REFERENCES:

1. Bratitsel M., Danylenko O., Krasovskyi S. (2023) Transformatsiia pidkhodiv do zabezpechennia efektyvnosti vykorystannia ustatkuvannia v zakladakh restorannoho biznesu [Transformation of approaches to ensuring the efficient use of equipment in restaurant businesses]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, vol. 55. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-37> (accessed September 20, 2025)
2. Hanych N. M., Hataliak O. M. (2018) Ekologizatsiia hotelnoho ta restorannoho biznesu [Ecologization of the hotel and restaurant business]. *Heohrafiia ta turyzm – Geography and tourism*, vol. 43, pp. 39–47.
3. Zavadynska O. Yu., Kinchur A. A., Derevytskyi Ye. V. (2019) Suchasni tendentsii vprovadzhennia innovatsiinykh form obsluhovuvannia v zakladakh restorannoho hospodarstva [Current trends in the implementation of innovative forms of service in restaurant establishments]. *Pidpriemnytstvo i torhivlia – Entrepreneurship and Trade*, vol. 25, pp. 54–59.
4. Povorozniuk I. (2021) Innovatsiini tekhnolohii v restorannomu biznesi [Innovative technologies in the restaurant business]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, vol. 30. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-192> (accessed September 25, 2025)

5. Ratynskyi V., Sherstiuk R., Palianytsia V. (2024) Innovatsii v barnii spravi: vid CRM do obladnannia hotelno-restorannoho biznesu [Innovations in the bar business: from CRM to hotel and restaurant equipment]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, vol. 70. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-192> (accessed September 26, 2025)
6. Tereshchuk N. V., Tranchenko L. V., Tranchenko O. M., Shashero A. M. (2023) Ekolohizatsiia hotelno-restorannoho biznesu [Ecologization of the hotel and restaurant business]. *Visnyk Odeskoho natsionalnoho universytetu. Heohrafichni ta heolohichni nauky – Bulletin of Odessa National University. Geographical and Geological Sciences*. Vol. 28, pp. 105–114.
7. Experience is everything: Here's how to get it right. Available at: <https://www.pwc.de/de/consulting/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf> (accessed September 30, 2025)
8. Restaurant Technology Landscape Report 2024. Available at: https://go.restaurant.org/rs/078-ZLA-461/images/NatRestAssoc_TechLandscapeReport_2024.pdf?version=0 (accessed October 01 , 2025)
9. Sustainability in the hospitality industry: Going the extra mile Available at: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/sustainability-in-the-hospitality-industry> (accessed October 03 , 2025)