

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-80-60>

УДК 640.43:640.412:641.87

СИНЕРГІЯ ТЕХНОЛОГІЙ ТА КУЛЬТУРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ: СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО УСТАТКУВАННЯ БАРІВ І СОМЕЛЬЄ-СЕРВІСУ

SYNERGY OF TECHNOLOGY AND SERVICE CULTURE: MODERN APPROACHES TO BAR EQUIPMENT AND SOMMELIER SERVICE

Мандрик Василь Олеговичкандидат 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 досліджено взаємозв'язок між технологічним розвитком барної індустрії та культурою обслуговування в контексті сучасної парадигми гостинності. Акцент зроблено на синергії технічного оснащення та етичних, естетичних і комунікативних аспектів сервісу, що формують комплексне враження гостя. Обґрунтовано, що інноваційні технології оптимізують виробничі процеси та виступають інструментом створення емоційного комфорту, візуальної привабливості й індивідуалізації споживчого досвіду. Розкрито ключові тенденції розвитку сучасного устаткування барів і сомельє-сервісу: автоматизація процесів приготування напоїв, цифровізація систем обліку та контролю, впровадження енергоефективних технологій, використання smart-рішень для управління простором і температурними режимами. Визначено значення технологічної культури персоналу як складової професійної компетентності, що поєднує технічну грамотність, естетичний смак і сервісну етику. Зазначено, що устаткування у сучасному розумінні набуває комунікативної функції – воно стає елементом брендингу, засобом візуальної ідентифікації та емоційної взаємодії з гостем. Запропоновано концептуальний підхід до розгляду барного устаткування і сомельє-інструментарію як чинників формування іміджу, конкурентоспроможності та культурної цінності готельно-ресторанного підприємства у контексті глобальних тенденцій цифровізації та гуманізації сервісу.

Ключові слова: індустрія гостинності, барне устаткування, сомельє-сервіс, технології, культура обслуговування, інновації, синергія, цифровізація, технологічна культура.

The article investigates the synergy between technological innovation and service culture in the context of contemporary bar and sommelier operations. It argues that the evolution of hospitality is increasingly defined by the integration of high-performance equipment, digital systems, and creative service design into a unified technological and emotional ecosystem. This synergy transforms the traditional perception of bar and sommelier work, turning it into a field where precision engineering coexists with artistry, sensory aesthetics, and refined communication. The study analyzes current global trends that reshape the material and organizational basis of bar service: the automation and robotization of beverage preparation, the implementation of smart systems for temperature and humidity regulation, digital control of stock and workflow, and the use of interactive technologies that personalize guest interaction. It is shown that technology in hospitality is not merely a tool for optimization but a medium for creating atmosphere, authenticity, and storytelling – key attributes of premium-class service. A special focus is

placed on the professional and technological culture of the staff, which acts as a connecting link between equipment and guest perception. The article reveals that technological competence today includes not only operational literacy but also the ability to interpret and aesthetically manage the technological environment of the bar, transforming it into an expressive and emotionally engaging space. The sommelier's and bartender's mastery lies in harmonizing digital precision with human presence and empathy, ensuring a seamless, multisensory experience for each guest. The author substantiates that modern bar and sommelier equipment acquires communicative, semiotic, and representational dimensions: it becomes a symbol of innovation, brand identity, and institutional aesthetics. The material and technological configuration of the bar thus shapes its visual image, emotional tone, and perceived quality. The proposed conceptual model views bar equipment as a factor of strategic differentiation, competitive advantage, and cultural dialogue between tradition and modernity within the global hospitality industry. In this context, technology becomes not just a means of productivity, but an integral part of creative hospitality – a space where technical functionality and emotional resonance converge to form a new paradigm of guest experience.

Keywords: bar equipment, sommelier service, technology, service culture, innovation, synergy, hospitality, digitalization, professional competence, guest experience.

Постановка проблеми. Сучасна індустрія гостинності перебуває на етапі активної трансформації, що зумовлена інтенсивним впровадженням цифрових технологій, автоматизованих систем управління та високотехнологічного устаткування. Водночас стрімкий розвиток технічних засобів не завжди супроводжується належним рівнем осмислення їхньої взаємодії з культурою обслуговування, естетикою подачі та емоційною складовою сервісу. У практиці багатьох готельно-ресторанних закладів спостерігається тенденція до технократичного використання обладнання без урахування його комунікативного, іміджевого та культурного потенціалу. Це призводить до втрати автентичності гостьового досвіду, зниження рівня персоналізованої взаємодії між гостем і персоналом, а також до розриву між технологічною ефективністю та гуманістичними цінностями сервісу.

Проблема полягає в необхідності наукового осмислення синергії технологічних інновацій та культури обслуговування як єдиного феномену, що визначає якість і конкурентоспроможність сучасного барного та сомельє-сервісу. Потребує уточнення концептуальний підхід до розуміння устаткування як виробничого ресурсу, інструмента емоційного впливу, засобу комунікації з гостем і складника брендової ідентичності закладу. Актуальність дослідження зумовлена тим, що поєднання технологічної досконалості з культурно-естетичними стандартами формує нову якість гостинності, у межах якої технологія виступає важливою частиною сервісної культури, професійної етики та корпоративної філософії закладу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питання ефективного використання технологічного устаткування, інноваційних рішень і розвитку культури обслуговування в готельно-ресторанній сфері розглядали вітчиз-

няні науковці: Івашина Л. Л., Куракін О. Б., Бишовець Л. Г. [3,4], Братіцел М. Л., Даниленко О. В., Красовський С. О. [1], Воляник Г. М., Шутка С.Є., Колінько Н. І. [2], Каламан О., Градобітова О. [5], Ратинський В., Шерстюк Р., Паляниця В. [6] та інші.

Зокрема, Ратинський В., Шерстюк Р., Паляниця В. притримуються позиції, що обладнання для барів, яке відповідає найсучаснішим вимогам, є запорукою ефективного та прибуткового бізнесу [6]. Про зміну підходів до ролі обладнання у побудові результативної моделі господарювання у своїй праці наголошують Братіцел М. Л., Даниленко О. В., Красовський С. О. [1]. У той же час дослідники Воляник Г. М., Шутка С. Є., Колінько Н. І. акцентують увагу на важливості максимально широкого впровадження інтелектуальних автоматизованих цифрових технологій для більшості послуг, які надають підприємства готельно-ресторанного бізнесу, у тому числі барного сервісу [2].

Загалом у працях науковців наголошується, що сучасне ресторанне устаткування є не лише технічним елементом виробничого процесу, але й чинником підвищення якості сервісу, швидкості обслуговування і культури взаємодії з гостем [1; 3; 5]. Також сучасні дослідники підкреслюють, що впровадження автоматизованих і роботизованих систем сприяє оптимізації робочих процесів, формуванню унікальної атмосфери закладу [2; 4; 6].

Саме така синергія визначає сучасний напрям розвитку індустрії гостинності, у якій технічна досконалість поєднується з традиціями сервісу, етикетом і мистецтвом комунікації.

Отже, аналіз останніх досліджень свідчить, що подальші наукові пошуки мають бути спрямовані на комплексне вивчення взаємодії технологічного устаткування та культури обслуговування в контексті формування інноваційної моделі барного і сомельє-сервісу.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Попри наявність значної кількості наукових і практичних досліджень, присвячених технічному оснащенню барів, організації сомельє-сервісу та культурі гостинності, комплексне вивчення їхньої взаємодії залишається фрагментарним. Більшість праць зосереджується на технологічних або організаційних аспектах функціонування барів, не приділяючи достатньої уваги гуманітарному виміру технологій у сервісному середовищі. Недостатньо розробленими є питання впливу технічних інновацій на формування емоційного комфорту гостя, створення атмосфери, стилю та ідентичності закладу.

Також недостатньо досліджено проблему формування технологічної культури персоналу, яка поєднує професійно-технічну компетентність із сервісною етикою та естетикою обслуговування. Відсутній усталений підхід до трактування барного устаткування як чинника комунікації між закладом і гостем, а також як інструмента формування брендової та візуальної ідентичності готельно-ресторанного підприємства. Необхідним є подальше поглиблення теоретико-методологічних основ вивчення синергії технологій і культури сервісу, що дозволить сформувати нову наукову платформу для інноваційного розвитку сучасних барів і сомельє-сервісу.

Формулювання цілей статті. Метою статті є наукове обґрунтування сутності та проявів синергії технологічних інновацій і культури обслуговування в сучасній барній та сомельє-практиці, а також визначення концептуальних підходів до розгляду устаткування як чинника формування якості сервісу, професійної культури персоналу та іміджу закладу гостинності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Технологічне оснащення сучасних барів і сомельє-сервісу за останнє десятиріччя зазнало суттєвих змін під впливом глобальних процесів цифровізації, автоматизації та інтеграції смарт-технологій у всі сфери готельно-ресторанного бізнесу. Ці зміни охоплюють удосконалення технічних параметрів устаткування, а також переосмислення його функціональної, естетичної та комунікативної ролі в системі сервісу.

Однією з провідних тенденцій є автоматизація барних процесів, що охоплює технології дозування, міксології, охолодження, подачі напоїв і контролю за витратами. Інтелектуальні барні станції, роботизовані міксери, електронні системи порціонування та дозування забезпечують точність рецептури,

стабільність якості та високу швидкість обслуговування. Завдяки впровадженню штучного інтелекту й алгоритмів машинного навчання оптимізуються логістика приготування напоїв і використання ресурсів, зменшується вплив людського чинника в рутинних операціях.

Другою тенденцією є цифровізація управління баром, сучасні програмні рішення забезпечують комплексний контроль запасів, облік продажів, моніторинг попиту, персоналізацію замовлень і аналітику клієнтських переваг. Використання хмарних технологій і мобільних застосунків створює можливість для гнучкого управління процесами, оперативного коригування винної карти або коктейльного меню залежно від динаміки споживання. Такий підхід формує модель управління, засновану на аналітиці даних, що підвищує точність прийняття управлінських рішень.

Важливою тенденцією стає інтеграція smart-технологій у простір бару та сомельє-сервісу. Інтелектуальні системи контролю температури, вологості та освітлення створюють оптимальні умови зберігання напоїв і водночас формують візуально-емоційний образ простору. Smart-вітрини, сенсорні столи, інтерактивні дегустаційні панелі й системи AR-візуалізації етикеток перетворюють процес подачі напоїв на елемент комунікації й естетичного впливу. Такі рішення підвищують рівень сервісу та створюють ефект «розумного середовища», у якому технологія стає важливою складовою гостьового досвіду.

Значного поширення набуває тенденція персоналізації. Перспектива можливо, ще не реалізована (принаймні, не в такому масштабі), але вона не за горами. Досягнення в технологіях, даних та аналітиці незабаром дозволять маркетологам створювати набагато більш персоналізований та «людський» досвід у різні моменти. Фізичні простори будуть переосмислені, а шляхи гостя будуть підтримуватися далеко за межами вхідних дверей закладу [7]. Технологічне устаткування інтегрується з CRM-системами та гостьовими базами даних, що дає змогу персоналу створювати індивідуальні сценарії обслуговування. Сомельє використовує цифрові дегустаційні планшети, системи ідентифікації вин за QR-кодом чи голосом, автоматичні дозатори, які зберігають профілі гостей і пропонують рекомендації відповідно до їхніх смакових уподобань.

Особливу роль відіграє естетика технологічності, коли барне обладнання стає елементом дизайну, складником візуального стилю

та брендової ідентичності закладу. Прозорі холодильні вітрини, мінімалістичні барні станції, динамічне підсвічування створюють ефект сценічності, підкреслюючи професійність і артистизм персоналу.

Цифровізація барного та сомельє-сервісу сприяє формуванню нового типу професійного середовища – інтелектуально-культурної платформи, у межах якої технологічна ефективність поєднується з творчим підходом, емоційністю та індивідуальністю гостинності. Зараз ми знаходимося на тому етапі, коли конкурентна перевага впливатиме з здатності збирати, аналізувати та використовувати персоналізовані дані гостей у великих масштабах, а також з використання штучного інтелекту для розуміння, формування, налаштування та оптимізації уподобань гостя [8]. Така трансформація передбачає впровадження автоматизованих і смарт-рішень та переосмислення самої сутності сервісу як синтезу технологічної компетентності та культурно-естетичних орієнтирів. Розвиток сучасного барного та сомельє-сервісу базується на інтеграції технічних інновацій із традиціями, етичними стандартами та художньо-емоційним наповненням гостинності. У цьому контексті технічне оснащення розглядається як багатофункціональний інструмент, що забезпечує виробничу ефективність, формує емоційний досвід споживача, підтримує комунікаційний зв'язок між персоналом і гостем та водночас виступає репрезентантом культурної ідентичності й брендової філософії закладу.

Інноваційні технології безпосередньо впливають на естетику подачі напоїв і формування атмосфери сервісу. Використання smart-вітрин, підсвічених винних шаф, інтерактивних панелей або прозорих охолоджувачів підсилює візуальну привабливість барного простору, сприяє виникненню відчуття гармонії, чистоти та технічної досконалості. Світлові й звукові ефекти, плавна динаміка руху обладнання створюють особливу естетику високотехнологічної культури гостинності.

Технічні рішення визначають і культурний зміст професійної взаємодії. Інноваційні інструменти допомагають барменам і сомельє демонструвати майстерність, точність і витонченість дій, перетворюючи процес приготування напоїв на видовище, що викликає емоційний відгук у гостя. У такому підході технологія виконує роль засобу професійного самовираження, підкреслює рівень кваліфікації й артистизму персоналу.

Цифрові технології забезпечують новий рівень комунікації з відвідувачем. Інтерактивні меню, QR-коди для ознайомлення з походженням вина, системи AR-візуалізації або сенсорні панелі дозволяють поєднувати точність інформації з елементами емоційної взаємодії. Такий формат підсилює культурний вимір сервісу, формує довіру, відкритість і відчуття індивідуального підходу.

Культурно-естетичний аспект проявляється і в дизайні обладнання, де поєднуються ергономічність, якість матеріалів та стилістична узгодженість простору. Технічні рішення стають складником візуальної ідентичності закладу, підтримують його бренд-концепцію та передають філософію сервісу.

У сучасних умовах цифровізації формується інтегрована модель сервісу, що поєднує технологічну ефективність із культурною виразністю. Бар або сомельє-зона перетворюється на простір взаємодії технічної точності, професійної майстерності й естетичної чутливості.

У сучасній індустрії гостинності технологічна культура персоналу розглядається як системоутворювальний чинник, що визначає рівень професійної взаємодії, якість сервісу та ступінь задоволеності гостя. Вона поєднує знання про технічні можливості устаткування, навички його раціонального використання, уміння інтегрувати технологічні рішення у сервісний процес і здатність формувати позитивний емоційний досвід через технічно досконале обслуговування.

Бармени і сомельє нового покоління повинні володіти комплексом технологічних компетентностей: розумінням принципів роботи обладнання, знанням цифрових систем управління, навичками налаштування технічних параметрів і контролю за стабільністю процесів. Високий рівень володіння технікою дозволяє досягати точності, ритмічності та естетичної узгодженості дій, що формує відчуття професіоналізму й довіри з боку гостя.

Важливою складовою технологічної культури є усвідомлення етичного й естетичного виміру технічної досконалості. Професійна поведінка персоналу в роботі з обладнанням відображає повагу до праці, матеріалів і продукту, а також до гостьового простору. Уміння зберігати чистоту, тишу, точність рухів і впевненість у користуванні технікою створює враження витонченості та гармонії.

Технологічна культура також передбачає гнучкість і здатність до інноваційного мислення. Персонал повинен швидко адапту-

ватися до змін у технічному середовищі, ефективно використовувати нові функції обладнання, експериментувати з методами приготування напоїв, не порушуючи стандартів якості. Такий підхід формує атмосферу динамізму й сучасності, яку гості асоціюють із сервісом високого рівня.

Особливого значення набуває комунікативний аспект технологічної культури. Знання технічних процесів допомагає бармену чи сомельє пояснити гостю особливості приготування, походження інгредієнтів або принцип дії обладнання, що підсилює інформативність і довіру в межах сервісного контакту. Через компетентність і впевненість у технічних деталях формується імідж фахівця, який володіє сучасними технологіями й уособлює стандарти преміум-гостинності.

У результаті технологічна культура персоналу постає як поєднання технічної грамотності, естетичного чуття та етичної відповідальності. Вона забезпечує єдність між точністю процесів і емоційністю сприйняття, між технологічною дисципліною й артистизмом виконання. Такий баланс створює гостювий досвід преміум-рівня, у якому технічна досконалість перетворюється на вираження культури, стилю та професійної гідності.

Устаткування в сучасному готельно-ресторанному бізнесі виконує функцію, що виходить за межі технічного забезпечення виробничих процесів. Воно стає інструментом комунікації з гостем, засобом формування естетичного враження і важливим чинником створення брендової ідентичності закладу. У технічній і візуальній довершеності обладнання втілюються цінності, стиль та філософія підприємства, які сприймаються відвідувачем підсвідомо через атмосферу простору й характер сервісу.

Комунікативний потенціал устаткування проявляється у тому, що кожен технічний елемент є носієм певного повідомлення про якість, сучасність і професіоналізм. Устаткування, яке вирізняється ергономічністю, точністю роботи та естетично вивіреним дизайном, підсилює довіру до закладу, створює враження впорядкованості, компетентності та високої культури обслуговування. Для гостя це стає невербальним сигналом стабільності, турботи та відповідальності перед гостем.

Технічні засоби мають і іміджевий вимір, адже вони формують візуальний стиль і тональність простору. Атмосфера бренду формується через дизайн барного обладнання, добір матеріалів, кольорних акцентів і

фактур, охоплюючи класичний елегантний стиль та концепції інноваційного мінімалізму. Такий підхід дозволяє підприємству створити індивідуальний образ, який підтримується комунікаційними каналами та предметно-технологічним середовищем.

Важливим аспектом є узгодженість між устаткуванням і фірмовим стилем підприємства. Технічні рішення, оформлення барної зони, розташування обладнання та спосіб його експлуатації мають відповідати загальній візуальній концепції бренду. Коли кожен елемент – як кавомашина, так і охолоджувач вина – відображає спільну ідею, це створює цілісний візуальний наратив, який зміцнює впізнаваність і формує довготривалі емоційні асоціації у свідомості гостя.

Комунікаційний потенціал технічного середовища також розкривається у взаємодії персоналу з обладнанням. Професійна поведінка бармена або сомельє, точність рухів, охайність робочої зони, уважність до деталей формують у гостя позитивне сприйняття бренду. Технологічна дисципліна і візуальна чистота процесів стають частиною комунікаційної мови, яка транслює стандарти сервісу й корпоративну культуру.

Сучасне устаткування виступає носієм комунікативних і візуальних смислів, що формують брендову ідентичність закладу. Завдяки поєднанню технологічної досконалості, естетичної виразності та узгодженості з корпоративними цінностями воно перетворюється на стратегічний інструмент створення іміджу, який підсилює довіру, лояльність і престиж готельно-ресторанного закладу. У цьому контексті сучасна концепція розвитку індустрії гостинності орієнтується на інтеграцію технологічних інновацій і культурних аспектів обслуговування в єдину систему управління якістю сервісу. Саме така інтеграція формує модель синергії технологій і культури обслуговування, що розглядається як ключовий чинник підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства.

На рис. 1 подано концептуальну модель синергії технологій і культури обслуговування, яка передбачає поєднання чотирьох взаємопов'язаних блоків, кожен із яких забезпечує функціональну, естетичну та комунікативну цілісність сервісного процесу.

Узгоджена взаємодія цих блоків створює передумови для формування унікального стилю гостинності, у якому технологія й культура виступають не протилежними, а взаємодоповнюючими складовими єдиної системи

управління сервісом. Їх синергія створює цілісну систему сервісу, у якій технології забезпечують точність і стабільність процесів, а культура обслуговування наповнює їх змістом, емоційністю та естетичною виразністю. Технологічна ефективність перетворюється



Рис. 1. Модель синергії технологій і культури обслуговування

Джерело: сформовано авторами

на інструмент вираження корпоративних цінностей, а сервісна культура – на механізм диференціації на ринку.

Конкурентоспроможність сучасного готельно-ресторанного закладу формується під впливом низки взаємопов'язаних ефектів, що виникають у результаті синергії технологій і культури обслуговування.

На першому місці – зростання рівня задоволеності гостей, що досягається завдяки гармонійному поєднанню функціонального комфорту, естетики простору й емоційного досвіду взаємодії з персоналом. Водночас спостерігається підвищення продуктивності праці працівників, зумовлене інтеграцією технічних навичок, цифрових компетентностей і комунікативної майстерності. Важливим чинником є також посилення брендової ідентичності, що проявляється у візуально-технологічній цілісності барного простору, дизайні робочих зон і стандартах подачі напоїв. Крім того, формування репутації інноваційного та культурно свідомого закладу сприяє підвищенню його іміджевої цінності на ринку гостинності, забезпечує лояльність гостей і розширює партнерські можливості.

Таким чином, розглянута концептуальна модель синергії технологій і культури обслуговування демонструє потенціал для подальшого розвитку практик управління якістю сервісу. Вона окреслює нову парадигму функціонування готельно-ресторанних підприємств, у якій технічна досконалість, естетична виразність і гуманістичні цінності взаємоповнюють одне одного. Таке поєднання відкриває перспективи для формування стійких конкурентних переваг, підвищення стандартів професійної культури персоналу та розвитку брендів, орієнтованих на інноваційність і довіру гостей.

Висновки. Проведене дослідження засвідчило, що ефективний розвиток сучасного барного та сомельє-сервісу ґрунтується на поєднанні технологічних інновацій і культури обслуговування, що формує якісно новий тип

сервісу – технологічно осмислену гостинність. Технічні рішення стають не ізольованим елементом матеріальної бази, а частиною культурної, естетичної та комунікативної системи підприємства.

Аналіз тенденцій показав, що цифровізація барної сфери, автоматизація процесів, інтелектуальні системи управління, ергономічний дизайн і функціональна естетика обладнання створюють передумови для формування стабільного гостьового досвіду. У цьому контексті важливою умовою конкурентоспроможності виступає технологічна культура персоналу, яка забезпечує точність, злагодженість дій, емоційний баланс і професійну виразність.

Визначено, що устаткування має потужний комунікативний та іміджевий потенціал, адже воно передає цінності бренду, відображає стиль закладу й формує емоційне тло сприйняття сервісу. Візуальна цілісність технічного простору стає складником корпоративної ідентичності, підсилює довіру до підприємства та створює передумови для сталого успіху на ринку.

Запропонована концептуальна модель синергії технологій і культури обслуговування базується на єдності технологічного, сервісно-культурного, комунікаційного та стратегічного блоків, що разом формують інтегровану систему управління якістю сервісу. Її практична цінність полягає у можливості використання як методологічної основи для вдосконалення стандартів гостинності, професійної підготовки персоналу та підвищення інноваційного потенціалу підприємств.

У підсумку доведено, що синергія технологій і культури обслуговування є важливим чинником формування конкурентних переваг готельно-ресторанного бізнесу. Її впровадження забезпечує гармонійне поєднання технічної точності, естетичної довершеності та людського виміру гостинності, що відповідає вимогам сучасного ринку і сприяє зміцненню позицій підприємства у преміальному сегменті.

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. № 55. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-37> (дата звернення: 08.10.2025).
2. Воляник Г., Шутка С., Колінько Н. Сучасні тренди запровадження інтелектуальних автоматизованих технологій у сфері ресторанного електронного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2024. № 61. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-86> (дата звернення: 11.10.2025).

3. Івашина Л., Бишовець Л., Куракін О. Сутнісна характеристика торговельно-технологічного устаткування закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2025. № 2(16). С. 109-116. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(16\).2025.17](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(16).2025.17) (дата звернення: 28.10.2025).

4. Івашина Л., Куракін О., Бишовець Л. Сучасні тенденції використання автоматизованих і роботизованих систем у діяльності підприємств індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2025. № 78. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-88> (дата звернення: 25.10.2025).

5. Каламан О., Градобітова О. Імплементация інноваційних технологій як основа ефективного функціонування підприємств індустрії гостинності. *Економіка і регіон*. 2024. № 4(95). С. 16-22. DOI: [https://doi.org/10.26906/EiR.2024.4\(95\).3602](https://doi.org/10.26906/EiR.2024.4(95).3602) (дата звернення: 03.11.2025).

6. Ратинський В., Шерстюк Р., Паляниця В. Інновації в барній справі: від CRM до обладнання готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2024. № 70. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-192> (дата звернення: 13.10.2025).

7. Boudet J., Gregg B., Rathje K., Stein E., Vollhardt K. The Future of Personalization. *McKinsey & Company*. 2023. URL: <https://www.mckinsey.com/capabilities/growth-marketing-and-sales/our-insights/the-future-of-personalization-and-how-to-get-ready-for-it#/> (дата звернення: 10.11.2025).

8. Edelman D.C., Abraham M. Customer Experience in the Age of AI. *Harvard Business Review*. 2022. URL: <https://hbr.org/2022/03/customer-experience-in-the-age-of-ai> (дата звернення: 10.10.2025).

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 efficiency of equipment use in restaurant business establishments]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*. Vol. 55. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-37> (accessed October 10, 2025).

2. Volianyk H., Shutka S., Kolinko N. (2024) Suchasni trendy zaprovadzhennia intelektualnykh avtomatyzovanykh tekhnolohii u sferi restorannoho elektronnoho biznesu [Modern trends in the introduction of intelligent automated technologies in the field of restaurant e-business]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*. Vol. 61. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-86> (accessed October 11, 2025).

3. Ivashyna L., Byshovets L., Kurakin O. (2025) Sutnisna kharakterystyka torhovelno-tekhnologichnoho ustatkuvannia zakladiv restorannoho hospodarstva v suchasnykh umovakh [Essential characteristics of trade and technological equipment of restaurant establishments in modern conditions]. *Innovatsii ta tekhnolohii v sferi posluh i kharchuvannia – Innovations and technologies in the sphere of services and food*. Vol. 2(16), pp. 109-116. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(16\).2025.17](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(16).2025.17) (accessed October 28, 2025).

4. Ivashyna L., Kurakin O., Byshovets L. (2025) Suchasni tendentsii vykorystannia avtomatyzovanykh i robotyzovanykh system u diialnosti pidpriemstv industrii hostynnosti [Modern trends in the use of automated and robotic systems in the activities of hospitality industry enterprises]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*. Vol. 78. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-88> (accessed October 25, 2025).

5. Kalaman O., Hradobitova O. (2024) Implementatsiia innovatsiinykh tekhnolohii yak osnova efektyvnoho funktsionuvannia pidpriemstv industrii hostynnosti [Implementation of innovative technologies as a basis for the effective functioning of hospitality industry enterprises]. *Ekonomika i rehion – Economy and Region*. Vol. 4(95), pp. 16-22. DOI: [https://doi.org/10.26906/EiR.2024.4\(95\).3602](https://doi.org/10.26906/EiR.2024.4(95).3602) (accessed November 03, 2025).

6. 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 equipment for the hotel and restaurant business]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*. Vol. 70. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-192> (accessed October 13, 2025).

7. Boudet J., Gregg B., Rathje K., Stein E., Vollhardt K. (2023) The Future of Personalization. *McKinsey & Company*. URL: <https://www.mckinsey.com/capabilities/growth-marketing-and-sales/our-insights/the-future-of-personalization-and-how-to-get-ready-for-it#/> (accessed November 10, 2025).

8. Edelman D.C., Abraham M. Customer Experience in the Age of AI (2022) *Harvard Business Review*. URL: <https://hbr.org/2022/03/customer-experience-in-the-age-of-ai> (accessed October 10, 2025).