

Міністерство освіти і науки України

Національний університет харчових технологій

92-а
Міжнародна наукова
конференція молодих учених,
аспірантів і студентів

"Наукові здобутки молоді –
вирішенню проблем
харчування людства у ХХІ
столітті"

20–24 квітня 2026 р.

Частина 3

Київ НУХТ 2026

38. Інноваційні технології управління банкетним сервісом у готельних підприємствах

Олександра Берегова, Юрій Ткачук, Георгій Лявинець
Національний університет харчових технологій, м. Київ, Україна

Вступ. Банкетний сервіс потребує керованої координації персоналу, таймінгу та стандартів сервірування. За відсутності інтегрованих цифрових рішень зростають операційні збої, втрати ресурсів і ризик погіршення досвіду гостя.

Матеріали і методи. Застосовано аналіз сучасних публікацій щодо цифрової трансформації гостинності та цифрових двійників (Digital Twin), процесне моделювання циклу підготовки й проведення банкету, порівняльну оцінку інструментів EMS/WMS/CRM та відбір KPI для контролю апробації рішень.

Результати. Обґрунтовано інтегровану архітектуру управління банкетним обслуговуванням: EMS для планування сценарію заходу (план залу, таймінг, ресурсні потреби), WMS для розподілу завдань і планування змін, цифрові чек-листи з QR-контролем критичних точок сервірування, CRM для персоналізації пропозицій і постподійної оцінки, а також IoT/цифровий облік інвентарю (посуд, текстиль, сервісні матеріали). Для етапу апробації рекомендовано використовувати KPI: час підготовки залу (хв/100 гостей), виконання завдань вчасно (%), відхилення від стандарту (к-сть випадків/захід), інциденти (шт/1000 операцій), витрати підтримки (грн/захід), NPS/CSAT. Для оцінювання готовності до масштабування запропоновано критерії прийняття рішення: стабільність KPI у трьох послідовних заходах, відсутність критичних інцидентів та відхилення часу підготовки залу не більше ніж на 10% від цільового значення. За невиконання критеріїв передбачається доопрацювання SOP/чек-листів і повторна апробація з уточненням ролей та ресурсних норм. Як орієнтир потенційного ефекту data-driven контролю ресурсів у HoReCa можуть використовуватись результати AI-систем відстеження відходів: зниження харчових відходів на 23–51% і зменшення вартості втрат їжі до 39% [4].

Висновки. Інтеграція EMS/WMS/CRM із цифровим контролем стандартів і обліком ресурсів підвищує керованість банкетного процесу. Доцільно починати з апробації в одному форматі банкету та масштабувати рішення за виконання встановлених KPI.

Література

1. Peng X., Zhu J., Lee S., Zhou D., Song W., Ying T. Digital transformation in the hospitality industry: A bibliometric review from 2000 to 2023. *International Journal of Hospitality Management*. 2024. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103761>
2. Cappiello G., Casoli D., Tuan A., Visentin M. From digital tools to sustainable change: How change agents enable the twin transition in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*. 2026. 134:104591. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2026.104591>
3. Manzano-Farray D. M. D., Segura-Cedres M. S., Aguiar-Castillo L. A., Jerez-Jerez M. J., Perez-Jimenez R. P. Human-centered digital twins in hospitality: how employee perceptions and system design shape adoption. *Frontiers in Robotics and AI*. 2026. DOI: <https://doi.org/10.3389/frobt.2026.1772854>
4. Sigala E. G., Gerwin P., Chroni C., Abeliotis K., Strotmann C., Lasaridi K. Reducing food waste in the HORECA sector using AI-based waste-tracking devices. *Waste Management*. 2025. 198:77–86. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2025.02.044>