

Постова В. В.

*кандидат економічних наук,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Вінницького торговельно-економічного інституту
Державного торговельно-економічного університету*

Postova Valentyna

*PhD in Economics,
Associate Professor of the Department of Tourism and
Hotel and Restaurant Business
Vinnytsia Institute of Trade and Economics of
State University of Trade and Economics*

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА ТЕХНОЛОГІЙ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: ВПЛИВ НА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЗБІЛЬШЕННЯ ПРИБУТКУ

Анотація. У статті розглянуто ефективність використання інформаційних систем та технологій в закладах ресторанного господарства. Визначено вплив даних автоматизованих систем на якість обслуговування відвідувачів та збільшення прибутку у досліджуваній галузі. Розглянуто основні типи автоматизованих систем управління закладами ресторанного господарства, а також визначено переваги на недоліки використання даних систем. Деталізовано фактори, на які варто звернути увагу при виборі автоматизованих інформаційних систем для закладів, враховуючи їх потужності. Також було детально визначено недоліки, з якими можуть стикнутися заклади ресторанного господарства. Але, незважаючи на наведені у статті недоліки, дані інформаційні системи та технології мають великий потенціал для збільшення прибутку та покращення якості обслуговування в закладі, а також є невід'ємною частиною ефективної роботи ресторанного бізнесу.

Ключові слова: інформаційні системи та технології, автоматизовані системи, заклад ресторанного господарства, технологія, управління, якість обслуговування.

Вступ та постановка проблеми. Ресторанний бізнес є однією із важливих галузей економіки України, навіть попри війну, який все ж забезпечує значну частину зайнятості населення, а також забезпечує зростання ВВП країни. Але ресторанний бізнес – одна з таких галузей, яка переживає битву на витривалість серед конкурентів, залучення більшої кількості постійних відвідувачів. Заклади ресторанного господарства стали популярними місцями для проведення ділових зустрічей, вечірок, романтичних зустрічей, сімейних свят, а тому він, окрім економічної, виконує також важливу соціальну роль, забезпечуючи при цьому населення харчовими продуктами та послугами, підвищуючи якість життя та сприяючи розвитку культури харчування. Одним із допоміжних інструментів в ресторанному бізнесі можна вважати часткову або повну автоматизацію систем управління підприємств ресторанного господарства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивчення інформаційних систем та технологій у сфері ресторанного господарства займалися такі дослідники, як Комісаренко Н., Гавриш Н., Пашковська І., Данилюк М., Гончаренко Н. Питання щодо впровадження даних інформаційних систем та технологій на підприємства ресторанного бізнесу досліджували такі науковці, як Кучеренко К.В., Шевчук Л.Е., Татаринцева А.С., Зайцева О.І.

Проте інформаційні технології з кожним роком розвиваються, вносять нові зміни до самої парадигми функціонування ресторанної галузі, тому їх дослідження хоча і проводилися, але у зв'язку із еволюцією та трансформацією, умовам сьогодення, потребують сучасної діагностики питання.

Метою статті є визначення сучасного стану та подальших перспектив використання інформаційних систем та технологій на ринку ресторанних послуг. Для досягнення поставленої мети передбачається виконання таких завдань: розгляд сутності поняття «інформаційні техно-

логії»; формування чіткого переліку сучасних інформаційних систем та технологій у ресторанному бізнесі та їх детальна характеристика. У ході виконання дослідження використано такі методи: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, системно-структурний аналіз, статистичний аналіз, а також графічний метод.

Результати дослідження. Ресторанний бізнес в Україні має значний потенціал для свого розвитку. За останні роки спостерігалось зростання попиту на ресторани послуги внаслідок збільшення обсягів туристичного руху та зростання культурної активності населення. Але війна внесла свої корективи. Але, незважаючи на це, заклади ресторанного господарства адаптуються, розробляють антикризові програми та зміцнюють свій бізнес. При цьому відзначається збільшення конкуренції в галузі, що ставить завдання перед підприємцями ефективно використовувати нові інформаційні системи та технології, що приведе до вдосконалення якості обслуговування, щоб зберегти та залучити потенційних відвідувачів. У даному контексті важливе значення набуває використання автоматизованих систем управління, які дозволяють при цьому оптимізувати бізнес-процеси та забезпечувати ефективний контроль за виробничими, а також фінансовими процесами в закладах ресторанного господарства [1, с. 216].

Впровадження автоматизованих систем управління в закладах ресторанного господарства в Україні стало все більш поширеним явищем за останні роки. Саме такі інформаційні системи допомагають оптимізувати роботу закладу, а також підвищити ефективність обслуговування споживачів, що в свою чергу позитивно впливає на якість обслуговування відвідувачів закладу.

Однією із важливіших переваг використання автоматизованих інформаційних систем управління в закладах ресторанного господарства є зниження часу на обробку

замовлень. Такі системи дозволяють швидко обробляти отримані замовлення, збільшуючи при цьому швидкість обслуговування відвідувачів та зменшуючи час очікування на замовлені страви з меню закладу. Це є особливо важливим для закладів ресторанного господарства з великою кількістю відвідувачів. Автоматизовані системи управління допомагають зменшити кількість помилок при обробці замовлень закладу та оплаті замовлень, що позитивно впливає на якість обслуговування та задоволеність споживачів. Також, інформаційні системи управління дозволяють відстежувати якість послуг та обслуговування, що дозволяє швидко виявляти недоліки та удосконалити роботу закладу ресторанного господарства.

За даними дослідження National Restaurant Association, що проводилося у 2022 році, 53% закладів ресторанного господарства вже використовують хоча б одну форму автоматизованої системи управління, 32% – планують використовувати їх у майбутньому, 15% – ще не розуміють важливості їх впровадження [3, с. 33].

Впровадження автоматизованих систем управління також забезпечує збільшення прибутку. Оптимізація бізнес-процесів, зменшення кількості помилок та підвищення якості обслуговування дозволяють збільшити обсяг продажів, а також залучення нових споживачів. Крім того, автоматизовані системи управління дозволяють ефективно використовувати ресурси та зменшувати витрати на оплату праці, що також дозволяє збільшувати прибуток закладу.

Ще одним важливим аспектом є забезпечення безпеки даних, а також захисту від «хакерських атак». Автоматизовані системи управління містять велику кількість конфіденційної інформації, такої як інформація про відвідувачів закладу, меню, ціни та інші дані. Тому, необхідно забезпечити високий рівень безпеки та захисту від несанкціонованого доступу до даної інформації, завдяки використанню інформаційних систем та технологій.

Інформаційні системи та технології, які використовуються в ресторанному бізнесі, дають змогу підвищувати якість обслуговування та забезпечувати ефективну організацію роботи закладу. Автоматизовані системи управління забезпечують контроль за кількістю страв та інгредієнтів, що споживаються, і дозволяють зменшити витрати на складські запаси та зберігання продуктів харчування [2, с. 77].

Існує безліч різних типів автоматизованих систем управління, які можуть бути використані в закладах ресторанного господарства і найбільш поширені системи, які використовуються в Україні наведено в табл. 1, які передбачають використання інформаційних систем та технологій. А це означає, що автоматизовані системи управління

ресторанного господарства функціонують за рахунок комп'ютерних програм та технологій, таких як бази даних, хмарні рішення, штучного інтелекту. Вони дають змогу автоматизувати процеси замовлення, оплати, обліку товарів та послуг, управління складом та аналізу фінансової діяльності закладу ресторанного господарства.

Вибір необхідної системи залежить від багатьох факторів, таких як розмір закладу ресторанного господарства, типу послуг, що надаються даними закладами, та технічний рівень співробітників. Крім того, слід звернути увагу на те, яким чином система інтегрується з іншими програмами, що використовуються в закладі ресторанного господарства, наприклад, з програмою для обліку товарів або з програмою для обліку персоналу.

Важливим етапом у вдосконаленні управління закладами ресторанного бізнесу є використання сучасних інформаційних систем та технологій, які полягають у використанні автоматизованих систем управління. Вони забезпечують ефективне планування та контроль за процесом виробництва і обліку, управління персоналом, забезпечують швидкий інформаційний зв'язок між всіма відділами закладу ресторанного господарства та дають змогу отримати точні дані про фінансовий стан даного закладу та стан запасів товарів на складі [5, с. 176].

Власники закладів ресторанного господарства повинні ретельно обирати та впроваджувати необхідні інформаційні системи, для того, щоб забезпечити якість обслуговування відвідувачів та збільшення прибутку. Важливо враховувати потреби та побажання споживачів та працівників закладу при виборі та налаштуванні систем управління.

При виборі автоматизованої системи управління, варто звернути увагу на такі важливі фактори:

- відповідність інформаційної системи потребам та особливостям закладу ресторанного господарства;
- вартість інформаційної системи та її вартість установки та обслуговування;
- наявність необхідних функцій та можливостей, таких як збір та аналіз даних, контроль запасів, відстеження замовлень та оплати;
- легкість використання та інтеграції з іншими інформаційними системами;
- надійність та безпека даних.

Впровадження автоматизованих систем управління є лише частиною успіху, оскільки важливо також забезпечити якість продукції та обслуговування, вдосконалити меню закладу та пропонувати акції та знижки для привернення потенційних та утримання постійних відвідувачів.

Успішне впровадження автоматизованих систем управління потребує підготовки працівників та їхньої

Таблиця 1

Типи автоматизованих систем управління закладами ресторанного господарства

Тип системи	Опис
POS-система (Point of Sale)	Система обробки продажу закладу, яка дозволяє здійснювати оплату за замовлення, керувати запасами, замовляти продукти, вести фінансову та економічну звітність закладу.
RMS-система (Restaurant Management System)	Інтегрована система управління закладом ресторанного господарства, яка об'єднує в собі різні функції, такі як керування замовленнями, забезпечення безпеки та контролю якості, керування запасами та бухгалтерський облік.
ERP-система (Enterprise Resource Planning)	Система планування ресурсів закладу ресторанного господарства, яка дозволяє керувати всіма процесами від купівлі продуктів до продажу готових страв, включаючи фінансовий облік, управління виробництвом та контроль якості продукції.
CRM-система (Customer Relationship Management)	Система управління взаємовідносинами зі споживачами, яка дозволяє керувати базою даних відвідувачів, збирати та аналізувати зворотний зв'язок, забезпечувати рекламу та знижки для відвідувачів, вести маркетингову діяльність.
PMS-система (Property Management System)	Система управління закладом ресторанного господарства, яка дозволяє керувати бронюваннями, відділом обслуговування споживачів, бухгалтерським обліком.

участі у процесі. Навчання персоналу використанню таких інформаційних систем може забезпечити більш ефективне використання інструментів та може зменшити ризик можливих помилок.

Навчання персоналу може виявитися ключовим фактором успіху в ресторанному бізнесі, оскільки якість обслуговування напряму впливає на задоволення споживачів та їх повернення. Добре навчений персонал може забезпечити високу якість обслуговування та створити приємну атмосферу для гостей [4, с. 91].

Продовжуючи дослідження, було проведено аналіз відгуків споживачів, які відвідують заклади ресторанного господарства з автоматизованими системами управління в Україні. Результати показали, що більшість відвідувачів оцінюють якість обслуговування в даних закладах як високу, а також відзначають швидкість обслуговування та відсутність помилок у замовленні страв.

Використання автоматизованих систем управління в ресторанному бізнесі є необхідним кроком для забезпечення ефективного та продуктивного функціонування підприємства ресторанного бізнесу. За допомогою таких інформаційних систем можна забезпечити автоматичне управління складським обліком, касовими операціями, замовленнями, а також відстежувати роботу персоналу, що в свою чергу дозволяє зменшити ризики людських помилок та збільшити швидкість обробки інформації [6, с. 46].

Збільшення прибутку за рахунок ефективного використання автоматизованих систем управління в закладах ресторанного господарства може бути досягнуте різними способами. Одним із найбільш ефективних є підвищення ефективності роботи закладу за рахунок автоматизації процесів, що дозволяє зменшити час на обслуговування відвідувачів закладу та знизити витрати на оплату праці. Автоматизація процесів замовлення та оплати може бути здійснена за допомогою мобільних додатків, електронних меню та онлайн-сервісу. Це дозволяє споживачам замовляти їжу та напої безпосередньо зі своїх мобільних пристроїв та оплачувати їх через системи електронних платежів. Також це дозволяє персоналу закладу більш ефективно організувати свою роботу, зменшити час на обробку замовлень та підвищувати точність їх виконання. Попри це, впровадження автоматизованих систем управління в закладах ресторанного господарства має свої виклики та обмеження. Перш за все, необхідно вести технічну підтримку та обслуговування систем, що вимагатиме додаткових витрат, проводити аналіз даних та використовувати їх для прийняття необхідних стратегічних рішень.

Хоча автоматизовані системи управління можуть бути корисними для закладів ресторанного господарства, їх також можуть також супроводжувати деякі недоліки, для прикладу:

– високі витрати на встановлення та підтримку: вартість придбання та встановлення автоматизованих систем управління може бути значною, особливо для менших закладів ресторанного господарства з обмеженим бюджетом;

– технічні проблеми: як і будь-яка технологія, автоматизовані системи управління можуть мати технічні неполадки, що можуть призвести до збоїв в роботі та втрати

даних. Це може призвести до затримок у обслуговуванні гостей та збитків закладу;

– навчання персоналу: використання автоматизованих систем управління вимагає від персоналу додаткового навчання та підготовки. Це може вимагати додаткових витрат на тренінги та навчальні матеріали;

– віддаленість від відвідувача закладу: використання автоматизованих систем управління може знизити рівень взаємодії між персоналом та гостями, оскільки деякі функції, такі як замовлення страв, можуть бути здійснені через термінали самообслуговування. Це може призвести до менш особистого досвіду обслуговування та негативно вплинути на задоволення споживачів;

– потенційна залежність від технології: використання автоматизованих систем управління може призвести до залежності від технології, особливо якщо вона використовується для критичних функцій [7, с. 56].

Важливо визначити методи технічного підтримання системи, а також способи управління технічними проблемами, щоб забезпечити стабільну та ефективну роботу системи в ресторанному бізнесі [8, с. 84].

Незважаючи на недоліки, автоматизовані системи управління в закладах ресторанного господарства мають великий потенціал для збільшення прибутку та покращення якості обслуговування, а також є невід'ємною частиною ефективної роботи ресторанного бізнесу. Для досягнення максимальної ефективності використання таких систем необхідно ретельно планувати їх впровадження та забезпечувати якісний технічний та користувацький супровід.

Висновки. Можна зробити висновок, що впровадження автоматизованих систем управління в заклади ресторанного господарства позитивно впливає на якість обслуговування та збільшення прибутку закладу. Такі інформаційні системи дозволяють оптимізувати роботу персоналу, покращити контроль за роботою закладу, зменшувати ризик помилок та крадіжок, що в свою чергу призводить до задоволення відвідувачів та збільшення кількості повторних візитів при правильно підбраній та налаштованій інформаційній системі. Вибір та впровадження інформаційних систем управління потребує ретельного підходу та врахування потреб та побажань відвідувачів та працівників закладу. Вони дозволяють більш ефективно використовувати час працівників, зменшуючи їхню потребу в ручній обробці даних та забезпечуючи швидкий доступ до необхідної інформації. Це дозволяє персоналу закладу більш уважно відноситися до відвідувачів закладу та швидко вирішувати будь-які проблеми, що виникають під час обслуговування. Отже, впровадження автоматизованих систем управління в закладах ресторанного господарства в Україні може допомогти збільшити якість обслуговування та збільшити прибуток завдяки більш ефективному управлінню. Перспективою подальших досліджень є аналіз найбільш ефективних інформаційних систем та технологій, враховуючи мінливість сьогодення, а також зміну потреб споживачів ресторанних послуг.

Список використаних джерел:

1. Комісаренко Н. Сучасні тенденції та перспективи розвитку ресторанного бізнесу в Україні. *Економіка та суспільство*, 2018. Вип. 24. С. 757–766.
2. Гавриш Н. Розвиток ресторанного бізнесу в умовах високої конкуренції. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2018. Вип. 4. С. 131–140.
3. Пашковська І. Аналіз використання автоматизованих систем управління в ресторанному бізнесі. *Стратегії підприємств*. 2020. С. 33.
4. Данилюк М.В. Методичні рекомендації щодо навчання та підвищення кваліфікації працівників ресторанного господарства. 2019. С. 90–91.

5. Гавриш Н. Розвиток ресторанного бізнесу в умовах високої конкуренції. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2018. С. 176.
6. Пашковська І. Автоматизовані системи управління в ресторанному бізнесі. *Стратегії підприємств*. 2020. С. 46.
7. Постова В.В. Система автоматизації обліку для закладів ресторанного господарства. *Економіко-правові дискусії : матеріали III Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції студентів, аспірантів та науковців*, 30 квітня 2022 р. Кропивницький : ЛА НАУ, 2022. С. 56–57.
8. Гончаренко Н., Пашковська І., Степаненко М., Єфремова О. Методологія розробки та впровадження автоматизованої системи управління ресторанним бізнесом. 2021. 84 с.

References:

1. Komisarenko N. (2018) Suchasni tendenciji ta perspektyvy rozvytku restorannogho biznesu v Ukraini [Modern trends and prospects for the development of the restaurant business in Ukraine]. *Ekonomika ta suspiljstvo*, vol. 24, pp. 757–766.
2. Ghavrysh N. (2018) Rozvytok restorannogho biznesu v umovakh vysokoji konkurenciji [Development of the restaurant business in conditions of high competition]. *Marketyng i menedzhment innovacij*, vol. 4, pp. 131–140.
3. Pashkovsjka I. (2020) Analiz vykorystannja avtomatyzovanykh system upravlinnja v restorannomu biznesi [Analysis of the use of automated management systems in the restaurant business]. *Strateghiji pidpryjemstv*, vol. 1, pp. 33.
4. Danyljuk M.V. (2019) Metodychni rekomendaciji shhodo navchannja ta pidvyshhennja kvalifikaciji pracivnykiv restorannogho ghospodarstva [Methodical recommendations for training and improving the qualifications of restaurant workers], pp. 90–91.
5. Ghavrysh N. (2018) Rozvytok restorannogho biznesu v umovakh vysokoji konkurenciji [Development of the restaurant business in conditions of high competition]. *Marketyng i menedzhment innovacij*, vol. 3, pp. 176.
6. Pashkovsjka I. (2020) Avtomatyzovani systemy upravlinnja v restorannomu biznesi [Automated management systems in the restaurant business]. *Strateghiji pidpryjemstv*, pp. 46.
7. Postova V.V. (2022) Systema avtomatyzaciji obliku dlja zakladiv restorannogho ghospodarstva [Accounting automation system for restaurants]. *Economic and legal discussions: materials of the III International Scientific and Practical Internet Conference of Students, Postgraduate Students and Scientists*, April 30, 2022. Kropyvnytskyi: LA NAU, pp. 56–57.
8. Ghoncharenko N., Pashkovsjka I., Stepanenko M., Jefremova O. (2021) Metodologhija rozrobky ta vprovadzhennja avtomatyzovanoi systemy upravlinnja restorannym biznesom [Methodology for the development and implementation of an automated restaurant business management system], 84 p.

USE OF INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGIES IN RESTAURANT ESTABLISHMENTS: IMPACT ON SERVICE QUALITY AND PROFIT INCREASE

Summary. Technological progress has changed the way consumers visit restaurants, changed their preferences and the process of using services, so the research of information systems and technologies is extremely relevant and timely. The article examines in detail the effectiveness of using information systems and technologies in restaurants. The impact of these automated systems on the quality of service to visitors (potential and regular) and increasing profits in the researched industry is determined. The main types of automated restaurant management systems are considered, and the advantages and disadvantages of using these information systems are also determined. Factors that should be paid attention to when choosing automated information systems for restaurant establishments are detailed, taking into account their capacities and types. The article also examines the modernity and prospects of information systems and technologies in the market of restaurant services. It has been established that the symbiosis of technology and business in the last decade has played a decisive role in the development of restaurants – from finding a place of rest to its very implementation and demonstration of impressions and photos in social networks. The interpretation of the definition «information technologies» is given. The transformation of the restaurant service system itself through the improvement of technological processes of customer service and the creation of new business models is theoretically substantiated. Based on the analysis of the restaurant services market, the most important information systems and technologies that have a tremendous impact on the restaurant business industry are highlighted. The shortcomings that may be faced by the restaurant industry were also determined in detail. But, despite the shortcomings mentioned in the article, these information systems and technologies have great potential for increasing profits and improving the quality of service in the restaurant industry, and are also an integral part of the effective operation of the restaurant business.

Key words: information systems and technologies, automated systems, restaurant establishment, technology, management, service quality.