

Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет
Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «БАКАЛАВР»

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ФОРМИ НАДАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ПОСЛУГ В
РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ (НА ПРИКЛАДІ ПІЦЕРІЇ SOLO)»

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти
Групи ГРС 41
ЗДАНЕВИЧ Артем Миколайович

(підпис)

Керівник:
д.е.н., професор
МАТВІЙЧУК Людмила Юріївна

(підпис)

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«30» травня 2024 р.
Гарант освітньої програми:
к.г.н., доцент
ГРОМИК Оксана Миколаївна

(підпис)

Луцьк – 2024року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Ступінь вищої освіти: бакалавр
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ Л. Матвійчук
« ____ » _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Зданевичу Артему Миколайовичу

1. Тема кваліфікаційної роботи «Сучасні технології та форми надання професійних послуг в ресторанній галузі (на прикладі піцерії Solo)»
Керівник роботи: *Матвійчук Людмила Юріївна, д.е.н., професор*
затверджені наказом вищого навчального закладу від «30» грудня 2024 р. № 439/01-02
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи *нормативні документи діяльності підприємств індустрії гостинності, світові та національні стандарти гостинності, наукова література за темою роботи, періодичні видання, Інтернет-ресурси, статистичні дані України, ГО «Асоціація гостинності України».*
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
Вступ.
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі.
Розділ 2. Дослідження стану та перспектив розвитку сучасних технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі.
Розділ 3. Перспективні напрями розвитку технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі.
Висновки та рекомендації
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
 1. *Графічне відображення динаміки відвідуваності закладів II півріччя 2023 до II півріччя 2022.*
 2. *Графічне відображення динаміки виручки закладів громадського харчування II півріччя 2023 до II півріччя 2022.*

6. Консультанти розділів роботи

Розділи	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі	д.е.н., проф. Матвійчук Л.Ю.		
Розділ 2. Дослідження стану та перспектив розвитку сучасних технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі	д.е.н., проф. Матвійчук Л.Ю.		
Розділ 3. Перспективні напрями розвитку технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі	д.е.н., проф. Матвійчук Л.Ю.		
Висновки та рекомендації	д.е.н., проф. Матвійчук Л.Ю.		

7. Дата видачі завдання 15.12.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Обґрунтування теми	до 15.12.2023	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 10.01.2024	
3	Розділ 1. Теоретичні засади розвитку технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі	до 10.02.2024	
4	Розділ 2. Дослідження стану та перспектив розвитку сучасних технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі	до 10.03.2024	
5	Розділ 3. Перспективні напрями розвитку технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі	до 10.04.2024	
6	Висновки та рекомендації	до 01.05.2024	
7	Формування списку використаних джерел	до 10.05.2024	
8	Формування додатків	до 15.05.2024	
9	Оформлення ілюстративного матеріалу	до 20.05.2024	
10	Нормоконтроль	до 24.05.2024	
11	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 26.05.2024	
12	Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту	до 01.06.2024	

Здобувач вищої освіти

_____ (Зданевич А.М.)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ (проф. Матвійчук Л.Ю.)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Зданевич А.М. «Сучасні технології та форми надання професійних послуг в ресторанній галузі (на прикладі піцерії «Solo»)». Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2024. Досліджено зміст та значення технологій та форм надання професійних послуг в розвитку підприємств ресторанного господарства, що надзвичайно важливими для адаптації до сучасних вимог ринку та забезпечення високої конкурентоспроможності. Інтеграція передових технологій, таких як автоматизація процесів, онлайн-замовлення, CRM системи та безконтактні платежі, сприяє оптимізації операційних процесів, підвищенню ефективності обслуговування та персоналізації досвіду споживачів. Оновлені форми послуг, включаючи кейтеринг, мобільні додатки для бронювання, та екологічні ініціативи, не тільки задовольняють різноманітні потреби споживачів, але й підкреслюють соціальну відповідальність бізнесу.

Запропоновано напрямки розвитку технологій та форм надання професійних послуг у ресторанній галузі, що посилюють якість обслуговування та операційну ефективність. Автоматизація процесів, таких як використання систем управління замовленнями, оплатою та доставкою, дозволяє швидко та точно обробляти замовлення, зменшуючи людські помилки та підвищуючи загальну ефективність закладів, що особливо важливо в умовах високої конкуренції, де швидкість і точність обслуговування відіграють ключову роль у задоволенні споживачів.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

Ключові слова: гостинність, технології та форми надання професійних послуг, ресторанна галузь.

ANNOTATION

Zdanevich A.M. «Modern technologies and forms of providing professional services in the restaurant industry (on the example of the pizzeria «Solo»)». Manuscript.

Bachelor's qualification work of OP «Hotel and restaurant business» specialty 241 «Hotel and restaurant business». Lutsk National Technical University, Lutsk, 2024. The content and significance of technologies and forms of providing professional services in the development of restaurant enterprises are extremely important for adaptation to modern market requirements and ensuring high competitiveness. The integration of advanced technologies, such as process automation, online ordering, CRM systems and contactless payments, helps to optimize operational processes, improve service efficiency and personalize the customer experience. Updated forms of services, including catering, mobile applications for reservations, and environmental initiatives, not only meet the diverse needs of consumers, but also emphasize the social responsibility of business.

Directions for the development of technologies and forms of providing professional services in the restaurant industry, which increase the quality of service and operational efficiency, are proposed. Automating processes such as the use of order, payment and delivery management systems allows orders to be processed quickly and accurately, reducing human error and increasing the overall efficiency of establishments, which is especially important in highly competitive environments where speed and accuracy of service play a key role in customer satisfaction.

The bachelor's qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions and a list of used sources.

Keywords: hospitality, technologies and forms of providing professional services, restaurant industry.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ФОРМ НАДАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ	10
1.1. Зміст та значення технологій та форм надання професійних послуг в розвитку підприємств ресторанного господарства	10
1.2. Стандартизація надання професійних послуг в ресторанному господарстві	17
1.3. Кращі світові практики надання професійних послуг підприємствами ресторанного господарства	23
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ФОРМ НАДАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ	27
2.1. Тренди розвитку ресторанного господарства у світі	27
2.2. Розвиток ресторанного господарства в Україні	30
2.3. Аналіз технологій та форм надання професійних послуг в піцерії «Solo»	36
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ФОРМ НАДАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ	41
3.1. Підвищення рівня якості технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі	41
3.2. Напрями розвитку технології та форми надання професійних послуг в ресторанній галузі	46
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми дослідження. Актуальність теми дослідження сучасних технологій та форм надання професійних послуг у ресторанному господарстві обумовлюється значними змінами, що відбуваються в досліджуваній індустрії під впливом цифровізації та нових очікувань споживачів. Ресторанні підприємства, особливо піцерії, що є одними з найпопулярніших місць для швидкого харчування, зазнає постійних змін через потребу адаптації до новітніх трендів у технологіях, таких як онлайн-замовлення, мобільні додатки для замовлень, самообслуговування та автоматизоване виробництво. Важливість впровадження цих інновацій полягає не лише у збільшенні ефективності та зниженні витрат, але й у підвищенні рівня задоволеності споживачів, що є ключем до виживання у конкурентному середовищі. Специфічний приклад піцерії «Solo», що активно впроваджує новітні технологічні рішення, демонструє, як такі ініціативи можуть трансформувати класичний підхід до ресторанного бізнесу.

Стан вивченості проблеми. Однією з основних тем дослідження серед науковців є вплив технологій на якість обслуговування та операційну ефективність ресторанів. Наприклад, Лі та Лі (2019) аналізує, як використання автоматизованих систем управління замовленнями покращує швидкість та точність обслуговування споживачів, зменшуючи людські помилки. У свою чергу, дослідження Чена та Вана (2021) розглядає вплив впровадження роботизованих систем на задоволеність гостей і продуктивність працівників, показуючи, що інноваційні технології можуть підвищити загальний рівень задоволеності. Інші дослідники зосереджуються на адаптації нових форм професійних послуг в ресторанній галузі, таких як персоналізовані пропозиції та рекомендації. Наприклад, Гонсалес і Родрігес (2020) досліджують, як використання великих даних та штучного інтелекту дозволяє створювати індивідуальні рекомендації для споживачів, що сприяє збільшенню їх лояльності та частоті відвідувань. Дослідження Кім та Парка (2018) акцентує

увагу на ролі мобільних додатків у полегшенні процесу замовлення та оплати, що значно покращує досвід споживачів.

Об'єктом дослідження є процес розвитку сучасних технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі, зокрема на прикладі піцерії «Solo» для підвищення якості обслуговування та задоволення споживачів.

Предметом дослідження є теоретичні, практичні та методичні аспекти підвищення якості обслуговування споживачів закладами ресторанного господарства, зокрема піцерією «Solo», шляхом застосування сучасних технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі.

Метою роботи є пошук оптимальних напрямів надання сучасних технологій та форм професійних послуг в ресторанній галузі, зокрема на прикладі піцерії «Solo» для підвищити якості обслуговування та задоволення потреб сучасних споживачів.

З метою досягнення зазначеного були поставлені такі завдання:

- визначити зміст та значення технологій та форм надання професійних послуг в розвитку підприємств ресторанного господарства;
- дослідити кращі світові практики надання професійних послуг підприємствами ресторанного господарства;
- здійснити діагностику розвитку технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі, на прикладі піцерії «Solo»;
- запропонувати напрями розвитку технології та форми надання професійних послуг в ресторанній галузі.

Перелік використаних у ході проведення дослідження методів. У ході проведення дослідження було використано різноманітні методи, що дозволили отримати глибоке розуміння та аналіз предмету дослідження, а саме: аналіз публікацій щодо сучасних технологій та форм надання послуг у ресторанній галузі, що дозволило зрозуміти основні тенденції розвитку індустрії; спостереження за організацією роботи в піцерії «Solo» та інтерв'ю з керівництвом та персоналом закладу, що дозволило отримати персональний досвід та відчуття роботи з впровадження сучасних технологій у реальних

умовах; методи аналізу даних та порівняльного аналізу з іншими представниками галузі для отримання об'єктивного уявлення про рівень інноваційності та конкурентоспроможності піцерії «Solo».

Джерела інформаційної бази дослідження. Джерела інформаційної бази дослідження включали в себе видання на тему розвитку сучасних технологій та форм надання професійних послуг у ресторанному господарстві, звіти ресторанних господарств, інтерв'ю з експертами галузі та власні спостереження.

Практична цінність одержаних результатів. Проведене дослідження має значну практичну цінність для ряду суб'єктів ресторанного бізнесу, а також для дослідників та практиків сфери громадського харчування. Дослідження можуть бути корисні для власників та керівників ресторанних закладів, допомагаючи їм зрозуміти, як сучасні технології можуть оптимізувати їхні бізнес-процеси, підвищити ефективність управління та забезпечити більш високу якість обслуговування для споживачів. Результати дослідження можуть бути корисні для практиків галузі, які прагнуть підвищити свій професійний рівень та стати впевненими в застосуванні сучасних технологій у своїй роботі.

Апробація результатів дослідження. Дослідження питань розвитку сучасних технологій та форм надання професійних послуг у ресторанному господарстві апробовано на I Всеукраїнській інтернет-конференції молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україні і світі» (травень, 2024 року).

Структура роботи складається із вступу, трьох розділів, висновків та рекомендацій; містить 57 сторінок тексту, 7 рисунків, 7 таблиць. Список джерел включає 50 найменувань літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ФОРМ НАДАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ

1.1. Зміст та значення технологій та форм надання професійних послуг в розвитку підприємств ресторанного господарства.

Технології та нові форми надання послуг відіграють важливу роль у розвитку підприємств ресторанного господарства, сприяючи підвищенню їхньої конкурентоспроможності та забезпечуючи кращий досвід для споживачів. Впровадження сучасних технологій, таких як програмне забезпечення для управління рестораном, системи автоматизації обліку та замовлення, дозволяє ефективно керувати різними аспектами діяльності, зменшує ризики помилок та оптимізує бізнес-процеси [11].

Крім того, нові форми надання послуг, такі як онлайн-замовлення та доставка їжі, розширюють потенційну аудиторію закладу та дозволяють залучати споживачів, які раніше не могли відвідати ресторан фізично, що не лише розширює потенційні можливості для підприємства, але й створює більше зручностей для споживачів, підвищуючи їхню задоволеність та лояльність. Таким чином, зміст та значення сучасних технологій та форм надання послуг у ресторанному господарстві полягає в підвищенні ефективності, покращенні обслуговування споживачів та розширенні можливостей для розвитку бізнесу.

Класифікація закладів ресторанного господарства є важливим інструментом у структуризації ринку та забезпеченні зрозумілості для споживачів. Вона дозволяє відокремлювати ресторани за рівнем сервісу, типом кухні, ціною категорією та іншими характеристиками, що сприяє легшому вибору місця відповідно до індивідуальних уподобань і потреб [21]. Також, ця класифікація впливає на конкурентоспроможність ресторанів, стимулюючи їх до підвищення якості обслуговування та інновацій у меню. Чітка категоризація (рис. 1.1) допомагає ресторанам позиціонувати себе на ринку, а споживачам – зробити обґрунтований вибір, що відповідає їхнім очікуванням та бюджету.



Рис. 1.1. Класифікація закладів ресторанного господарства.

Зазначена класифікація закладів ресторанного господарства, охоплює широкий спектр категорій, що диференціює ресторани за типом сервісу, асортиментом страв, національними особливостями кухні, та навіть за типом сировини, яка використовується для приготування їжі. Деталізована класифікація допомагає споживачам легше орієнтуватися у виборі закладу відповідно до їхніх смаків та вимог, а ресторанам – ефективніше позиціонувати себе на ринку, підкреслюючи свою унікальність та спеціалізацію, що сприяє не лише збільшенню конкурентоспроможності серед інших закладів, але й забезпечує краще розуміння споживачами того, чого вони можуть очікувати від візиту до конкретного ресторану [41].

Комплекс послуг, що надаються закладами ресторанного господарства, є різноманітним і включає низку ключових аспектів, що забезпечують високий рівень задоволення потреб сучасних споживачів і ефективність роботи досліджуваних закладів (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1

Структура сервісу закладів ресторанного господарства

Сервіс харчування	сервіс з приготування продукції, її реалізації та організації харчування.
Сервіс з приготування продукції та кондитерських виробів	сервіс з приготування продукції на замовлення споживачів;
	сервіс з приготування страв із сировини замовника;
	сервіс кухаря чи кондитера з приготування страв.
Сервіс з реалізації продуктів	продаж кулінарних і кондитерських виробів;
	доставка обідів;
	комплектування продукції з собою (в дорогу);
Сервіс з організації споживання продукції та обслуговування споживачів	продаж продукції через роздрібну торгівлю.
	сервіс сімейних обідів, свят, ритуальних заходів;
	сервіс різних заходів (конференцій, семінарів тощо)
	кейтерингове обслуговування
	сервіс з доставки продукції на замовлення
	сервіс з доставки продукції та обслуговування на транспорті;
	сервіс з доставки продукції і обслуговування на робочих місцях;
	сервіс з доставки продукції і обслуговування в номерах готелю;
Сервіс з організації дозвілля	сервіс з доставки продукції і обслуговування в номерах готелю;
	сервіс з бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства;
	сервіс музичного обслуговування;
Інформаційно-консультативний сервіс	сервіс проведення концертів тощо;
	сервіс забезпечення газетами, журналами, іграми тощо.
	консультаційний сервіс щодо виготовлення, оформлення продукції, виробів та сервірування столу;
Інші типи сервісу	консультаційний сервіс щодо використання дієтичної продукції;
	організація навчання кулінарної майстерності.
	сервіс прокату столової білизни, посуду, наборів, інвентарю;
	сервіс реалізації фірмової продукції, сувенірів, квітів;
	сервіс чищення взуття;
	сервіс чищення одягу;
	сервіс пакування страв;
	сервіс телефонного та іншого типу зв'язку;
сервіс збереження особистих речей та цінностей;	
сервіс з паркування особистого транспорту споживача.	

Представлені типи сервісу охоплюють весь спектр діяльності від приготування продукції та кондитерських виробів, реалізації готових страв, організації харчування і обслуговування споживачів, до сервісу з організації дозвілля і надання інформаційно-консультативних послуг. Окрім основних харчових послуг, представлено специфічні послуги, такі як кейтеринг, сервіс на транспорті, в номерах готелю, а також різноманітні допоміжні послуги, наприклад прокат посуду, сервіс чищення взуття, пакування страв, збереження цінностей і паркування. Зазначене свідчить про розширення сфери сервісу сучасних ресторанів, які прагнуть задовольнити потреби своїх споживачів.

Ресторанна галузь, зокрема піцерії, активно інтегрують сучасні технології для покращення якості послуг та оптимізації робочих процесів. Основні напрямки використання технологій у ресторанній галузі включають:

- автоматизацію процесів (POS-системи – цифрові системи для управління продажами, обліку та звітності, які дозволяють швидко обслуговувати споживачів, відстежувати запаси та аналізувати продажі; роботизоване обладнання – використання роботів для приготування їжі, наприклад, автоматизовані піцца-печі, які забезпечують однорідність та швидкість приготування);

- онлайн-замовлення та доставка (мобільні додатки та веб-платформи сприяють зручності замовлення з будь-якого місця, а також включають функції відстеження замовлення в реальному часі; інтеграція з агрегаторами доставки – співпраця з сервісами типу Glovo або UberEats для розширення діапазону доставки та досягнення нових споживачів);

- цифровий маркетинг (соціальні медіа – активне використання платформ як Instagram або Facebook для просування меню, спеціальних акцій та взаємодії з споживачами; email маркетинг – розсилки з актуальними пропозиціями та новинами для залучення і утримання споживачів);

- CRM системи (управління відносинами з споживачами – цифрові системи для збору та аналізу даних про споживачів, що дозволяють персоналізувати обслуговування та вдосконалювати споживчий досвід);

- екологічні ініціативи (сталі технології – впровадження екологічних практик, таких як використання біорозкладних упаковок та зменшення відходів;

- безконтактні технології (NFC платежі – QR-коди для сканування меню та безконтактна доставка для забезпечення безпеки та зручності споживачів у пост-ковідну епоху життя). Використання зазначених технологій дозволяє піцеріям збільшувати ефективність, покращувати сервіс та задовольняти сучасні вимоги споживачів (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2

Технології та форми надання послуг
у ресторанному бізнесі на прикладі піцерії [31]

Технологія / Форма послуги	Опис	Переваги
POS-системи	Цифрові системи для управління продажами, обліку та звітності.	Ефективне управління запасами та оптимізація продажів.
Роботизоване обладнання	Автоматизація процесів приготування їжі, наприклад, піци.	Швидкість та однорідність приготування.
Онлайн-замовлення та доставка	Мобільні додатки та веб-платформи для замовлення.	Зручність для споживачів, розширення діапазону доставки.
Цифровий маркетинг	Використання соціальних мереж та e-mail маркетингу для просування.	Залучення нових споживачів, взаємодія з існуючими споживачами.
CRM системи	Управління відносинами з споживачами через збір та аналіз інформації про споживачів.	Персоналізоване обслуговування та підвищення лояльності споживачів.
Екологічні ініціативи	Впровадження сталих технологій та практик, зокрема біорозкладні упаковки.	Зниження впливу на довкілля, залучення еко-свідомих споживачів.
Безконтактні технології	NFC платежі, QR-коди для сканування меню, безконтактна доставка.	Безпека та зручність під час пандемії та після неї.

Вказані технології та форми надання послуг у ресторанному господарстві можуть допомогти визначити ключові технологічні ініціативи та форми обслуговування, які використовуються в піцеріях для покращення сервісу та залучення споживачів, що є актуальним відповідно до теми нашого дослідження. У сучасному ресторанному бізнесі, зокрема в піцеріях, використання технологій є ключовим для покращення якості обслуговування та оптимізації процесів. POS-системи дозволяють ефективно управляти

продажами та запасами, в той час як роботизоване обладнання забезпечує швидкість і однорідність приготування їжі. Онлайн-платформи для замовлення та доставки, включаючи мобільні додатки, забезпечують споживачам зручність і широкий доступ до послуг. Цифровий маркетинг через соціальні медіа та електронні листи сприяє просуванню і залученню нових споживачів, тоді як CRM-системи допомагають персоналізувати обслуговування, підвищуючи лояльність споживачів. Екологічні ініціативи, такі як біорозкладні упаковки, та безконтактні технології, включаючи NFC платежі та QR-коди, відіграють важливу роль у зниженні впливу на довкілля та забезпеченні безпеки споживачів [45]. Ці технології та інноваційні підходи допомагають ресторанам не лише вижити, але й процвітати у динамічному та конкурентному середовищі.

Сучасні підприємства ресторанного господарства активно інтегрують інноваційні форми надання професійних послуг для покращення досвіду споживачів та оптимізації своїх операцій. Використання безконтактних методів замовлення та оплати через QR-коди та мобільні платежі забезпечує зручність і швидкість обслуговування. CRM-системи дозволяють персоналізувати сервіс, а онлайн-резервації спрощують процес бронювання столиків, підвищуючи ефективність роботи закладу. Інтерактивні розваги на тачскрінах та екологічні ініціативи з біорозкладною упаковкою підвищують привабливість ресторанів та сприяють їх екологічній відповідальності, привертаючи ширшу аудиторію споживачів і підвищуючи загальну задоволеність відвідувачів [23].

У розвитку підприємств ресторанного господарства форми надання професійних послуг відіграють критичну роль. Забезпечення високого рівня обслуговування допомагає не лише залучити нових споживачів, але й утримати існуючих, створюючи стійку споживчу базу. Покращене обслуговування також стимулює позитивні відгуки та рекомендації, які є життєво важливими для репутації будь-якого закладу, що особливо важливо в епоху цифрових технологій, де онлайн-репутація може суттєво впливати на вибір потенційних споживачів. Оновлення форм надання послуг через технологічні інновації, такі

як онлайн-замовлення, мобільні додатки для бронювання столиків та цифрові меню, значно збільшує зручність для споживачів, що не тільки спрощує процес замовлення та оплати, але й забезпечує споживачам контроль над своїм досвідом, підвищуючи їхнє загальне задоволення. З іншого боку, це дозволяє ресторонам збирати цінні дані про поведінку споживачів, що може бути використано для подальшого вдосконалення послуг [18].

Таким чином, інноваційні форми надання послуг є фундаментальними для успіху в ресторанному бізнесі, дозволяючи підприємствам не лише відповідати на потреби сучасних споживачів, але й активно розвивати свої конкурентні переваги, що стає вирішальним чинником у забезпеченні сталого росту та розвитку в динамічному та вимогливому секторі ресторанного господарства. Завдяки інтеграції стійких практик та залученню до екологічних ініціатив, ресторани можуть не тільки покращити своє ставлення до навколишнього середовища, але й привернути нові сегменти споживачів, які цінують екологічну відповідальність, що створює додаткову вартість для бренду і зміцнює його позиції на ринку.

Зміст та значення технологій та форм надання професійних послуг в розвитку підприємств ресторанного господарства є надзвичайно важливими для адаптації до сучасних вимог ринку та забезпечення високої конкурентоспроможності. Інтеграція передових технологій, таких як автоматизація процесів, онлайн-замовлення, CRM системи та безконтактні платежі, сприяє оптимізації операційних процесів, підвищенню ефективності обслуговування та персоналізації досвіду споживачів. Оновлені форми послуг, включаючи кейтеринг, мобільні додатки для бронювання, та екологічні ініціативи, не тільки задовольняють різноманітні потреби споживачів, але й підкреслюють соціальну відповідальність бізнесу. Все це разом формує солідну основу для сталого розвитку ресторанів, дозволяючи їм успішно процвітати у динамічному бізнес-середовищі [42].

1.2. Стандартизація надання професійних послуг в ресторанному господарстві.

Стандартизація надання професійних послуг в ресторанному господарстві відіграє ключову роль у забезпеченні якості обслуговування та створенні однорідного досвіду для споживачів. Засновані на передових практиках та вимогах галузі, стандарти дозволяють забезпечити високу якість страв, безпеку харчування та комфорт споживачів під час відвідування закладу. Стандартизація сприяє покращенню ефективності управління підприємством, забезпечуючи чіткі рамки для виконання роботи персоналом, оптимізуючи процеси приготування страв та взаємодії з споживачів. Крім того, вона сприяє підвищенню професійного рівня персоналу через впровадження стандартизованих програм навчання та оцінки компетентностей. Стандартизація надання професійних послуг є важливим елементом в розвитку ресторанного господарства, який сприяє забезпеченню якості, безпеки та ефективності у всіх аспектах діяльності закладу [32].

Стандартизація надання професійних послуг у ресторанному господарстві відіграє ключову роль у забезпеченні якості обслуговування, ефективності робочих процесів та задоволення очікувань споживачів. Вона включає в себе уніфікацію методів приготування страв, стандарти обслуговування споживачів та управління відносинами з споживачами. Зазначене дозволяє ресторанам забезпечувати послідовність та високий рівень сервісу, незалежно від місцезнаходження чи зміни персоналу. На практиці стандартизація охоплює розробку детальних протоколів для кожної операції, від прийому замовлень до подачі страв і взаємодії з споживачами, що включає чітке визначення рецептур, стандарти гігієни, умови зберігання продуктів, а також техніки обслуговування та вирішення можливих конфліктних ситуацій. Все це спрямовано на мінімізацію помилок та непорозумінь, що підвищує задоволеність споживачів та сприяє їхній лояльності.

Крім того, стандартизація сприяє легшій адаптації до міжнародних норм і законодавства, що особливо важливо для мережевих ресторанів та закладів, що прагнуть розширюватися на нові ринки, що спрощує процес навчання нового персоналу, оскільки чіткі інструкції та очікування допомагають швидше інтегрувати співробітників у робочий процес. Все це, в сукупності, робить стандартизацію невід’ємною частиною успішного та ефективного управління ресторанним господарством.

Національна система стандартизації України відіграє критичну роль у підвищенні конкурентоспроможності національної економіки, забезпеченні безпеки продукції та послуг, а також у гармонізації українських стандартів з міжнародними нормами. Важливість цієї системи полягає в створенні єдиних вимог та критеріїв, що регулюють якість, безпеку, надійність та екологічність продукції, що виробляється та реалізується в Україні, а також стосується не тільки промислових товарів, але й сільськогосподарської продукції, будівельних матеріалів, інформаційних технологій та багатьох інших секторів. Завдяки стандартизації вдається не тільки забезпечити відповідність товарів і послуг встановленим нормам, але й сприяти їх експорту, відкриваючи нові ринки для українських виробників та послуг [26]. В цьому контексті, національна система стандартизації стає ключовим інструментом у підтримці економічного зростання та розвитку країни (рис. 1.2).

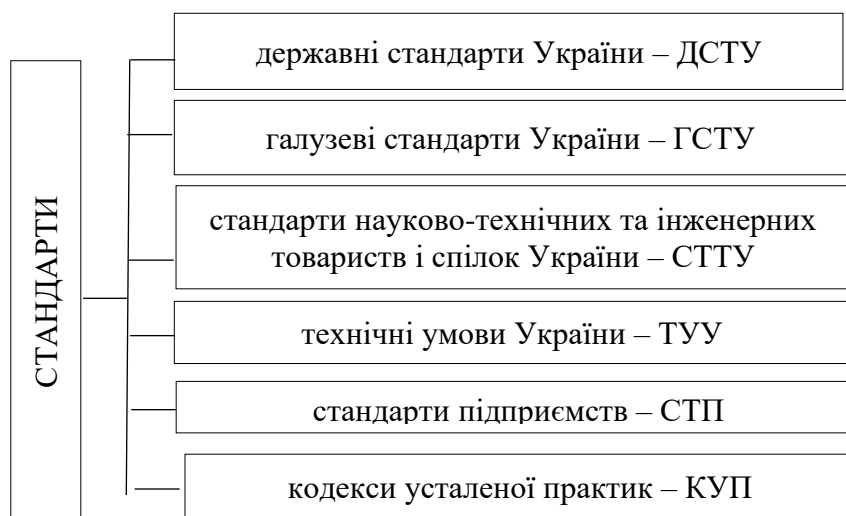


Рис. 1.2. Національна система стандартизації України [19].

Національна система стандартизації України охоплює широкий спектр стандартів, що забезпечують уніфікацію вимог до якості, безпеки та ефективності продуктів і послуг. Вона включає державні стандарти України (ДСТУ), галузеві стандарти (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) та кодекси ustalеної практики (КУП). Кожен з цих елементів сприяє створенню координованого та ефективного регулятивного середовища, що важливо для розвитку національної економіки, захисту споживачів та гармонізації українського законодавства з міжнародними стандартами. Зазначене дозволяє Україні підвищувати якість виробництва та послуг, підтримуючи конкурентоспроможність на глобальних ринках, а також впроваджувати сучасні технології та форми надання професійних послуг в ресторанній галузі [49].

Сертифікація послуг харчування є важливим елементом у забезпеченні безпеки та якості продуктів, які потрапляють до споживачів. Цей процес не тільки гарантує дотримання стандартів гігієни та безпечного оброблення продуктів, але й підвищує довіру споживачів до ресторанів, кафе та інших закладів громадського харчування. Сертифікація допомагає виявити та усунути потенційні ризики для здоров'я, забезпечуючи відповідність до національних та міжнародних норм безпеки. Крім того, сертифікація сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємств шляхом підтвердження їхньої здатності надавати високоякісні послуги, що є критично важливим у сучасному глобалізованому світі, де споживачі вимагають прозорості та високих стандартів у кожній частині їхнього споживчого досвіду.

Сучасні технології та форми надання професійних послуг в ресторанній галузі вимагають чіткої системи сертифікації послуг харчування, що представлено в таблиці 1.3. яка деталізує типи сертифікації, види робіт, та документи, що видаються в процесі сертифікації [37].

Система сертифікації послуг харчування [38]

Типи сертифікації	Види робіт				Документи, які видаються
	обстеження закладу ресторанного господарства	сертифікація системи якості	випробування, ідентифікація продукції з метою сертифікації	технічний нагляд	
Перша	проводиться	не проводиться	проводиться в порядку, визначеному основна сертифікація	проводиться в порядку, що визначений сертифікацією	сертифікат відповідності з терміном дії до двох років
Друга	не проводиться	проводиться основна сертифікація систем якості	проводиться в порядку, визначеному сертифікації систем якості	проводиться в порядку, що визначений системою якості	сертифікат відповідності з терміном дії до п'яти років

Представлена система включає обстеження закладів ресторанного господарства, сертифікацію систем якості, випробування та ідентифікацію продукції з метою її сертифікації, а також технічний нагляд. Сертифікація поділяється на два типи: перша, з терміном дії сертифіката до двох років, передбачає випробування та обстеження в порядку, визначеному основною сертифікацією; друга, з терміном дії до п'яти років, зосереджена на основній сертифікації систем якості. Така система забезпечує гарантію відповідності послуг харчування встановленим стандартам, що є важливим для забезпечення безпеки та якості обслуговування споживачів.

Структурований підхід до сертифікації засвідчує, що заклади харчування в Україні підтримують високий рівень якості послуг та безпеки продуктів, що в свою чергу підвищує довіру споживачів та сприяє поліпшенню репутації цієї індустрії. Регулярне проведення обстежень та випробувань в рамках сертифікаційного процесу допомагає виявляти та усувати можливі проблеми на ранній стадії, забезпечуючи відповідність сучасним вимогам безпеки харчових продуктів [7]. Також, наявність сертифікату відповідності слугує важливим маркетинговим інструментом, який допомагає ресторанам відрізнитися від конкурентів та привабити більше споживачів. Завдяки цьому, сертифікація стає

ключовим елементом у стратегії забезпечення якості та безпеки в ресторанному бізнесі, сприяючи його сталому розвитку та успіху.

Вимоги до організації постачання закладів ресторанного господарства є вирішальними для забезпечення ефективності операцій, стабільності якості страв, та здатності реагувати на потреби споживачів. Надійні постачальники та добре налагоджені логістичні ланцюжки дозволяють ресторанам забезпечувати своєчасне і якісне обслуговування, мінімізуючи ризик дефіциту продуктів або затримок у подачі страв. Забезпечення постійного доступу до свіжих інгредієнтів, дотримання стандартів зберігання та транспортування продуктів, а також чітке визначення відповідальності на всіх етапах постачання критично важливі для підтримання високої репутації закладу та його фінансової стабільності [10]. Такий підхід не тільки підвищує задоволеність споживачів, але й сприяє більш ефективному управлінню витратами та оптимізації робочих процесів у ресторанному бізнесі. Вимоги сервісу постачання закладів ресторанного господарства представлено на рис. 1.3.

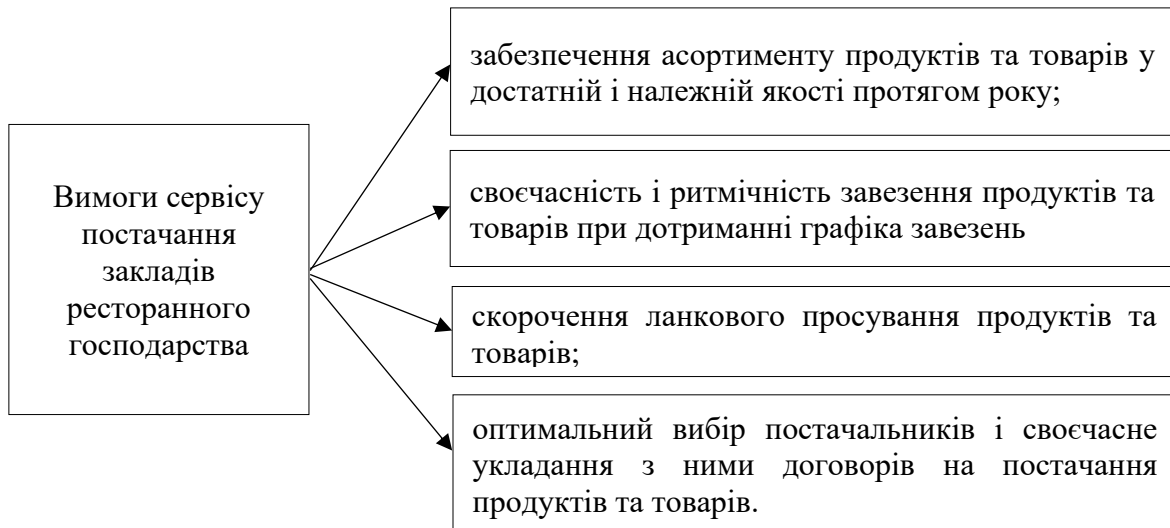


Рис. 1.3. Вимоги сервісу постачання закладів ресторанного господарства.

Вимоги до сервісу постачання в закладах ресторанного господарства мають вирішальне значення для забезпечення стабільної та ефективної роботи ресторанного господарства. Основні аспекти, які слід враховувати, включають забезпечення різноманітного асортименту товарів у достатній і належній якості

протягом всього року. Такий підхід дозволяє закладам ресторанного господарства підтримувати сталість меню і гарантувати свіжість продукції, що є ключовим фактором задоволення вимог споживачів.

Крім того, необхідно забезпечувати своєчасність і ритмічність завезення товарів, дотримуючись графіка поставок. Такий підхід знижує ризик виникнення дефіциту продуктів та допомагає уникнути збоїв у роботі кухні. Також важливо скоротити кількість посередників у ланцюжку постачання, що може позитивно позначитися на вартості товарів і їхній якості. Оптимальний вибір постачальників та своєчасне укладення договорів на постачання товарів є ще однією важливою вимогою. Вибір надійних партнерів, які можуть гарантувати якість і своєчасність поставок, дозволяє ресторанам зосередитись на наданні високоякісних послуг своїм споживачам. Загалом, добре організована система постачання є критично важливою для забезпечення успішної діяльності будь-якого закладу ресторанного господарства [22].

Таким чином, стандартизація надання професійних послуг в ресторанному господарстві відіграє ключову роль у підтримці високого рівня якості та конкурентоспроможності обслуговування, що є вирішальним для задоволення очікувань споживачів та забезпечення їхньої лояльності. Впровадження єдиних стандартів сприяє ефективності операцій, оптимізації витрат і мінімізації помилок у роботі персоналу. Також стандартизація допомагає закладам адаптуватися до регулятивних вимог та полегшує вхід на нові ринки за рахунок відповідності міжнародним нормам. З огляду на це, систематичне впровадження та дотримання стандартів у ресторанному бізнесі не тільки підвищує якість сервісу, але й сприяє сталому розвитку і росту галузі загалом.

1.3. Кращі світові практики надання професійних послуг підприємствами ресторанного господарства.

Кращі світові практики надання професійних послуг підприємствами ресторанного господарства є джерелом невичерпного досвіду та вдосконалення для інших учасників галузі. Низка успішних ресторанів у світі встановили високі стандарти обслуговування та використання сучасних технологій, які є прикладом для наслідування. Наприклад, деякі заклади активно використовують технології для покращення комунікації з гостями, включаючи мобільні додатки для замовлення страв та взаємодії з персоналом [44].

Крім того, кращі практики включають в себе інноваційні підходи до дизайну інтер'єру, створення атмосфери та використання ефективних стратегій маркетингу та реклами. Такі практики допомагають привернути увагу та зберегти лояльність гостей, що є критичним для успіху будь-якого ресторанного бізнесу. В цілому, вивчення та впровадження кращих світових практик надання професійних послуг допомагає підприємствам ресторанного господарства не лише підтримувати конкурентоспроможність, а й просуватися вперед у ринковому середовищі.

На глобальному рівні, підприємства ресторанного господарства впроваджують ряд кращих практик, які сприяють їх успіху та визнанню. Однією з таких практик є впровадження передових технологій для оптимізації обслуговування та вдосконалення споживчого досвіду. Наприклад, багато ресторанів використовують системи управління відносинами з гостями (CRM) для аналізу переваг споживачів і адаптації свого сервісу відповідно до індивідуальних вимог. Цифрові платформи для замовлення та оплати, а також інтерактивні меню на планшетах, що дозволяють гостям робити замовлення безпосередньо зі свого столика, теж стають нормою [3].

Крім технологічних інновацій, великий акцент робиться на якість і походження продуктів. Багато ресторанів світового класу практикують фарм-ту-тейбл філософію, забезпечуючи свіжість і якість інгредієнтів через

партнерства з місцевими фермерами і виробниками. Такий підхід не тільки покращує смак страв, але й сприяє сталому розвитку, підтримуючи місцеву економіку та мінімізуючи вуглецевий слід від доставки продуктів.

У сфері сервісу, передові ресторани ставлять великий акцент на навчання та професійний розвиток своїх співробітників. Офіціанти і кухарі часто проходять спеціалізовані курси та тренінги, що дозволяє підтримувати високий стандарт обслуговування. Також, зростає популярність практик з включенням гостей у процес приготування їжі, таких як майстер-класи з кулінарії, що сприяє глибшому залученню та кращому розумінню кухні з боку відвідувачів. Зазначені практики демонструють, що успіх у ресторанному бізнесі залежить не тільки від вміння готувати смачну їжу, але й від здатності інноваційно підходити до кожного аспекту обслуговування, постійно прагнучи до підвищення стандартів і задоволення очікувань гостей [19].

Наведемо приклади країн які використовують передові практики у сфері надання професійних послуг в ресторанному господарстві (таблиця 1.4).

Таблиця 1.4

Передові практики професійних послуг у ресторанному господарстві

Країна	Практика	Технології та форми
США	Фарм-ту-тейбл концепції, акцент на місцевих продуктах	Онлайн-замовлення, мобільні додатки, IoT у кухонному обладнанні
Японія	Високий стандарт обслуговування, омакасе (шеф вирішує)	Роботизовані системи приготування їжі, автоматизація сервісу
Франція	Вишуканість у подачі та приготуванні, гастрономічні тури	Цифрові меню, CRM системи для персоналізації обслуговування
Італія	Практики сімейного ресторанного бізнесу, автентичність	Онлайн-резервації, системи відгуків та оцінок споживачів
Данія	Стійкість, органічні продукти	Електронні платежі, екологічні інновації в упаковці

Зазначене демонструє, як різні країни використовують інноваційні підходи та сучасні технології для підвищення якості та ефективності ресторанного сервісу, а також для задоволення специфічних потреб і вимог їхніх споживачів. Представлено різноманітні передові практики і технології у

ресторанному бізнесі в різних країнах світу, підкреслюють специфіку кожної культури і технологічний прогрес у галузі. Наприклад, в США акцент робиться на концепції «фарм-ту-тейбл» та використанні місцевих продуктів, де онлайн-замовлення та мобільні додатки стають нормою. Японія славиться високими стандартами обслуговування та впровадженням роботизованих систем у кухонному обладнанні. Франція, з її гастрономічними традиціями, активно використовує цифрові меню та CRM-системи для підвищення рівня персоналізації сервісу. Італія, відома своїми сімейними ресторанными бізнесами, фокусується на онлайн-резерваціях і системах відгуків, що допомагає підтримувати автентичність та високу оцінку сервісу. Натомість, у Данії головний акцент робиться на стійкості та використанні органічних продуктів, де електронні платежі та екологічні інновації в упаковці демонструють зобов'язання країни до екологічної відповідальності. Такі різні підходи відображають, як глобальні тренди і місцеві культурні особливості формують унікальні практики у світі ресторанного бізнесу, спрямовані на підвищення задоволення гостей та ефективності послуг [40].

Окрім зазначених країн, й інші країни впроваджують передові практики у сфері ресторанного господарства. Наприклад, Сінгапур – країна відома своїм інноваційним підходом до ресторанного бізнесу. В Сінгапурі велика увага приділяється використанню високотехнологічних рішень, таких як інтерактивні меню та автоматизація процесів приготування їжі. Завдяки цьому ресторани можуть забезпечувати високу швидкість обслуговування та виняткову якість страв. Нідерланди – країна, яка акцентує увагу на екологічності та сталості своїх ресторанных послуг. Багато ресторанів у Нідерландах активно використовують органічні продукти та впроваджують системи управління відходами, що дозволяє їм не лише зменшити вплив на довкілля, а й підвищити привабливість у очах екологічно свідомих гостей. Австралія – приклад країни, що інвестує в технології для поліпшення кулінарного досвіду відвідувачів. Ресторани тут часто використовують системи віртуальної реальності для представлення меню, що дозволяє гостям «проглядати» страви до замовлення.

Такий підхід не тільки розважає відвідувачів, але й допомагає їм краще вибрати страви згідно зі своїми смаковими уподобаннями. Південна Корея – країна, яка зазнала значного впливу цифровізації у всіх сферах, включаючи ресторанний бізнес. Ресторани тут використовують різноманітні цифрові інструменти, від онлайн-бронювань до повністю автоматизованих ресторанів, де роботи здійснюють обслуговування гостей. Зазначені країни демонструють, як глобальні тренди та місцеві інновації можуть трансформувати ресторанний бізнес, вносячи в нього елементи технологічності, сталості, а також новітнього гостьового досвіду [50].

Таким чином, досвід передових країн у сфері ресторанного господарства може бути вельми корисним для України, яка прагне підвищити рівень та якість послуг у цій галузі. Зокрема, впровадження технологій для оптимізації обслуговування, таких як онлайн-замовлення, мобільні додатки та автоматизація кухонного обладнання, може значно підвищити ефективність роботи ресторанів і забезпечити вищий рівень задоволення споживачів. Крім того, зосередження уваги на сталості та екологічності, зокрема через використання місцевих органічних продуктів і впровадження сталих практик управління відходами, може допомогти українським закладам залучити екологічно свідомих споживачів і підкреслити їхню соціальну відповідальність. Також, заохочення навчання та професійного розвитку персоналу може сприяти підвищенню якості обслуговування, що є ключовим для забезпечення високого стандарту ресторанного сервісу в Україні.

Кращі світові практики в сфері надання професійних послуг підприємствами ресторанного господарства демонструють значну вагу інновацій, сталості та культурної адаптації в успішному розвитку ресторанів. Використання сучасних технологій, таких як роботизовані системи, онлайн-замовлення, інтерактивні меню, та системи CRM, дозволяє підвищити ефективність обслуговування та персоналізувати досвід гостей. Екологічні ініціативи та фарм-ту-тейбл підходи зміцнюють зв'язок з місцевими громадами та підтримують сталий розвиток [38].

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ФОРМ НАДАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ

2.1. Тренди розвитку ресторанного господарства у світі.

Розвиток технологій та форм надання професійних послуг у ресторанній галузі є надзвичайно актуальним в сучасному світі. Ресторанний бізнес зазнає значних змін під впливом новітніх технологій, що змушує заклади постійно адаптуватися до нових реалій ринку. Зростання конкуренції та зміни в поведінці споживачів, які все більше віддають перевагу зручним, швидким та якісним послугам, вимагають від ресторанів впровадження інноваційних рішень для підтримання своєї конкурентоспроможності [10].

Технологічні інновації, такі як автоматизація процесів, мобільні додатки, роботизовані системи та аналітика великих даних, дозволяють ресторанам значно підвищити ефективність своєї діяльності та покращити якість обслуговування гостей. Використання цих технологій не лише спрощує операційні процеси, але й створює нові можливості для персоналізації послуг, підвищуючи задоволеність гостей і їхню лояльність. У той же час, екологічно чисті практики та інновації, спрямовані на зменшення впливу на довкілля, стають важливим аспектом стратегії сталого розвитку для багатьох ресторанів.

Розуміння і впровадження цих сучасних трендів є ключовим для успіху в ресторанній галузі. В умовах постійно змінюваного ринку та зростаючих очікувань споживачів, ресторани, що здатні швидко адаптуватися до нових технологій та форм обслуговування, мають значні переваги [33]. Тому дослідження актуальних напрямів розвитку технологій та форм надання професійних послуг у ресторанній галузі є важливим для забезпечення сталого розвитку та конкурентоспроможності цього бізнесу в майбутньому. Ресторанна індустрія у світі зазнає значних змін під впливом технологічних інновацій, змін

у споживчих вподобаннях та екологічних викликів. До основних трендів розвитку ресторанного господарства віднесемо:

- автоматизацію та роботизацію. Використання автоматизованих систем для управління замовленнями, оплати, доставки та навіть приготування їжі. Роботизовані кухні та роботизовані офіціанти стають все більш поширеними, що підвищує ефективність та знижує витрати на персонал;

- мобільні технології та цифрові платформи. Зростання популярності мобільних додатків та онлайн-платформ для замовлення їжі. Споживачі можуть робити замовлення, оплачувати та відстежувати доставку через смартфони, що забезпечує зручність і швидкість обслуговування;

- персоналізацію та аналіз даних. Використання великих даних та штучного інтелекту для аналізу вподобань споживачів і надання персоналізованих рекомендацій, що допомагає ресторанам створювати індивідуальні пропозиції та підвищувати задоволеність споживачів;

- екологічну стійкість. Впровадження практик, спрямованих на зменшення впливу на довкілля, таких як зменшення відходів, використання екологічно чистих матеріалів та впровадження енергоефективних рішень. Популярність набирають ресторани з «зеленою» сертифікацією та пропозиціями з екологічно чистих продуктів;

- здорове харчування та альтернативні дієти. Зростає попит на здорову їжу, органічні продукти, а також меню для спеціальних дієт, включаючи вегетаріанські, веганські, безглютенові та кето-дієти. Ресторани адаптують свої меню, щоб відповідати цим тенденціям;

- хмарні кухні та віртуальні ресторани. Розвиток концепцій хмарних кухонь, які обслуговують кілька брендів з одного приміщення, та віртуальних ресторанів, що працюють виключно на доставку без фізичних залів. Зазначене знижує витрати та підвищує ефективність операцій;

- інтерактивні та іммерсивні технології. Використання доповненої та віртуальної реальності для створення унікального досвіду для споживачів.

Інтерактивні екрани та проєкції, що занурюють у тематичне оточення, стають частиною сучасних ресторанів;

- безконтактні та самостійні технології. Впровадження безконтактних технологій оплати, автоматизованих кіосків для замовлень та розумних столів, що дозволяють споживачам самостійно робити замовлення та оплачувати їх без участі персоналу;

- соціальну відповідальність та локалізація. Підтримка місцевих фермерів і постачальників, участь у благодійних програмах та ініціативах соціальної відповідальності. Локальні та сезонні продукти стають пріоритетом для багатьох ресторанів.

Зазначені тренди показують, як ресторанна індустрія адаптується до змінних потреб споживачів та викликів сучасного світу, впроваджуючи інноваційні рішення для підвищення якості обслуговування та сталого розвитку [44].

Таким чином, аналіз актуальних напрямів розвитку технологій та форм надання професійних послуг у ресторанній галузі підкреслює їхню критичну важливість для успішної діяльності та конкурентоспроможності закладів. Впровадження автоматизації, мобільних технологій, роботизації, аналітики великих даних та екологічно чистих практик дозволяє ресторанам підвищувати ефективність операцій, покращувати якість обслуговування та задовольняти зростаючі вимоги споживачів. Адаптація до цих інновацій сприяє створенню позитивного споживчого досвіду, підвищенню лояльності та збільшенню частоти відвідувань. У той же час, орієнтація на сталий розвиток та соціальну відповідальність допомагає зменшувати екологічний вплив та зміцнювати репутацію бренду. Загалом, дослідження та впровадження сучасних технологій є ключовими факторами успіху в динамічному та конкурентному середовищі ресторанного бізнесу.

2.2. Розвиток ресторанного господарства в Україні.

В Україні ресторанне господарство переживає динамічний розвиток, адаптуючись до сучасних тенденцій та викликів. Відновлення після пандемії COVID-19, військова агресія росії проти України, зміни у споживчих вподобаннях, впровадження новітніх технологій та розширення асортименту послуг – все це формує нові вимоги до ресторанного бізнесу. За останні роки українські ресторани значно підвищили свій рівень якості та обслуговування, що сприяє зростанню внутрішнього туризму та залученню іноземних гостей. Відкриття нових закладів, розвиток гастротуризму, організація різноманітних фестивалів і подій сприяють популяризації національної кухні та культурної спадщини України. Однак розвиток ресторанного господарства в Україні супроводжується й низкою викликів. Серед них – необхідність дотримання високих стандартів якості, конкуренція з міжнародними мережами, а також забезпечення стабільності бізнесу в умовах економічних та політичних змін. Інтеграція сучасних технологій, таких як автоматизація процесів, онлайн-замовлення та доставка, стають ключовими факторами успіху в цьому конкурентному середовищі [25].

Ресторанне господарство України є важливим елементом її економічного та культурного ландшафту, який продовжує розвиватися та адаптуватися до нових умов і можливостей. Тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні в останні роки відображають кілька ключових напрямків. Сьогодні спостерігається зростання популярності ресторанів з національною кухнею, що відображає підвищений інтерес як з боку місцевих мешканців, так і гостей до української культури та традицій. Такий підхід відкриває нові можливості для розвитку ресторанного бізнесу, сприяючи збільшенню числа закладів, що пропонують автентичні українські страви та атмосферу. Зростання популярності здорового способу життя та веганської/вегетаріанської кухні також сьогодні є в моді. Багато ресторанів в Україні включають у свої меню альтернативні варіанти страв без м'яса та молочних продуктів, що відповідає

попиту на більш здорові та екологічні вироби. Така тенденція відображає ростуть свідомість споживачів щодо здорового харчування та відповідального відношення до навколишнього середовища. У цілому, тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні свідчать про динамічний ринок, який адаптується до змін у споживчих уподобаннях та вимогах суспільства [31].

Вважаємо за доцільне, провести аналіз основних показників розвитку ресторанної галузі України. Динаміка відвідуваності закладів харчування в Україні представлена на рис. 2.1.

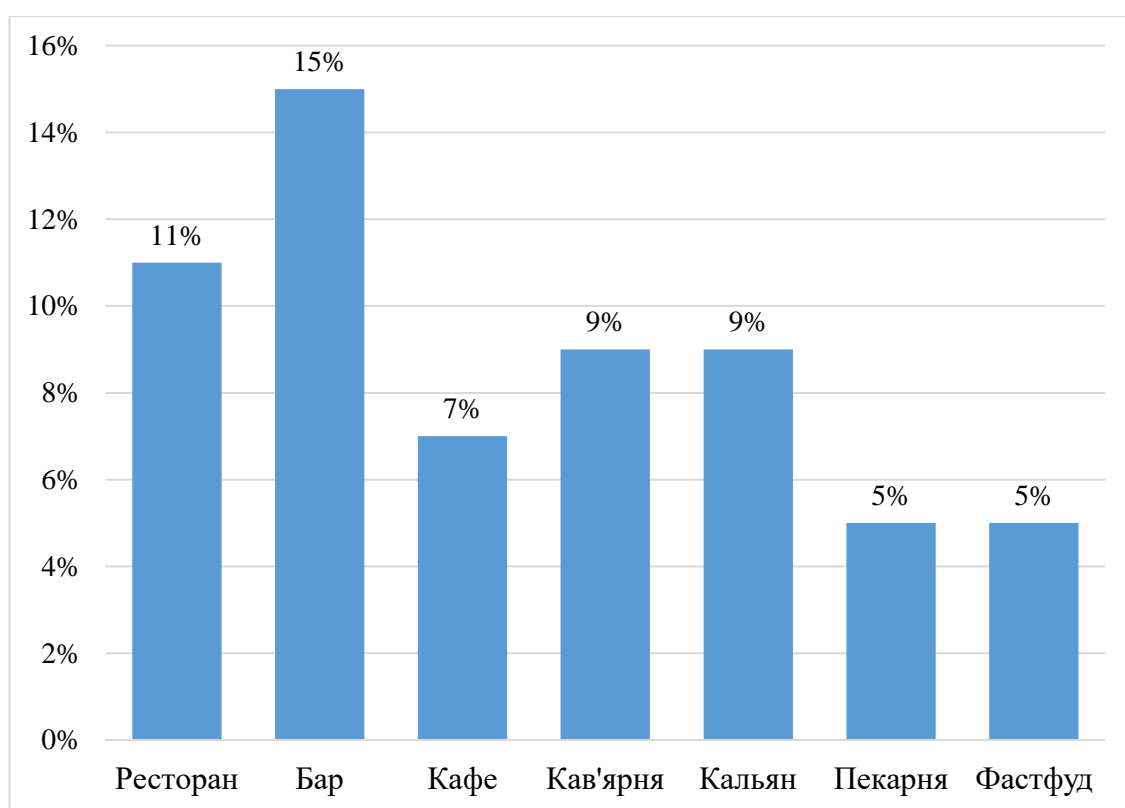


Рис. 2.1. Динаміка відвідуваності закладів харчування в Україні II півріччя 2023 до II півріччя 2022, в % [36].

Графік демонструє динаміку відвідуваності різних типів закладів харчування в Україні у другому півріччі 2023 року порівняно з аналогічним періодом 2022 року. Наведені показники дозволяють оцінити зміни у споживчих вподобаннях та ефективність роботи різних сегментів ресторанного господарства. Так, відвідуваність ресторанів зросла на 11 % у другому півріччі

2023 року порівняно з відповідним періодом 2022 року. Такий незначний приріст може свідчити про стабільний попит на послуги ресторанів, хоча темпи зростання залишаються невисокими. Можливо, це пов'язано з високою конкуренцією на ринку та економічними труднощами, з якими стикаються споживачі. Бари продемонстрували ще більший приріст відвідуваності – на 15%, що свідчить про підвищений інтерес до цього типу закладів, що може бути пов'язано з популярністю культурно-розважальних програм та заходів, які часто проводяться у барах. Загалом, динаміка відвідуваності свідчить про позитивні тенденції в розвитку закладів харчування в Україні. Особливо варто відзначити значний приріст популярності кафе, що може бути індикатором зміни споживчих вподобань. Проте, всі сегменти ресторанного господарства показують певний приріст, що вказує на поступове відновлення та розвиток індустрії після пандемії.

Графічне зображення середнього чеку у закладах харчування України у 2023 році представлено на рисунку 2.2.

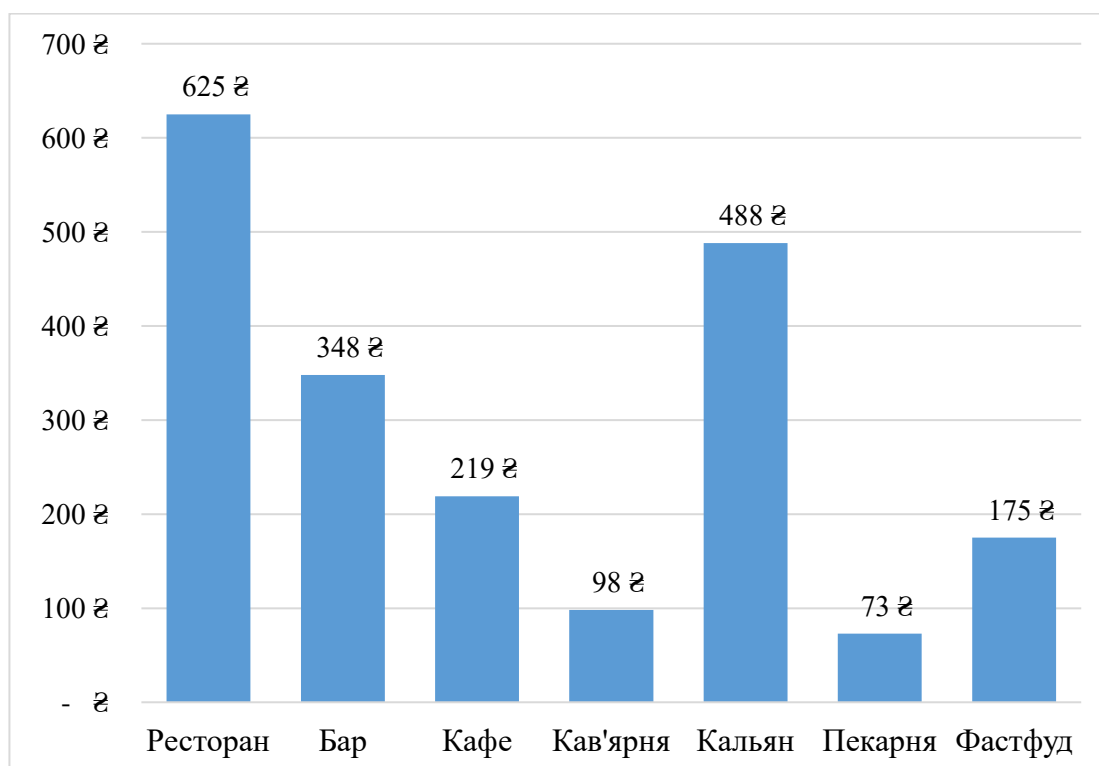


Рис. 2.2. Яким був середній чек у закладах харчування у 2023 році [36].

Середній чек у ресторанах 2023 року становив 625 гривень, що є найвищим показником серед усіх розглянутих типів закладів, що свідчить про високий рівень цін і, ймовірно, більш вишуканий асортимент страв та послуг. Високий середній чек у ресторанах може бути зумовлений як якістю пропонованих страв, так і преміальним обслуговуванням, яке очікують споживачі. Середній чек у барах склав 348 гривень, що значно нижчий показник порівняно з ресторанами. Зазначене може пояснюватися іншим форматом відпочинку та більш демократичним меню. Бари, як правило, пропонують широкий асортимент напоїв та легких закусок, що відображається у меншій вартості середнього чеку.

Середній чек у кафе становив 219 гривень. Цей сегмент демонструє середній рівень витрат, що свідчить про доступність кафе для широкого кола споживачів. Кафе часто відвідують для швидких перекусів, неформальних зустрічей та роботи, що впливає на вартість середнього замовлення. Кав'ярні мали середній чек у розмірі 98 гривень, що є одним з найнижчих показників. Це пояснюється вузькою спеціалізацією на напоях та десертах, які, зазвичай, мають нижчу ціну. Середній чек у кальянних становить 488 гривень, що вказує на специфічний асортимент та додаткові послуги, які пропонуються у таких закладах. Середній чек у пекарнях становив 73 гривні – найнижчий показник серед усіх розглянутих типів закладів, що обумовлено спеціалізацією на випічці та десертах, які є доступними за ціною. Заклади фастфуду мали середній чек у розмірі 175 гривень, що свідчить про швидкість та доступність харчування у цьому сегменті.

Таким чином, аналіз середнього чеку у закладах харчування України у 2023 році показує різноманітність споживчих витрат у різних типах закладів. Від ресторанів з високими середніми чеками до пекарень з найдоступнішими цінами – кожен сегмент має свої особливості та відповідає на різні потреби споживачів, що підкреслює важливість диференціації послуг та адаптації до споживчих вподобань для успішного розвитку ресторанного господарства.

Динаміка виручки закладів громадського харчування в Україні представлена на рис. 2.3.

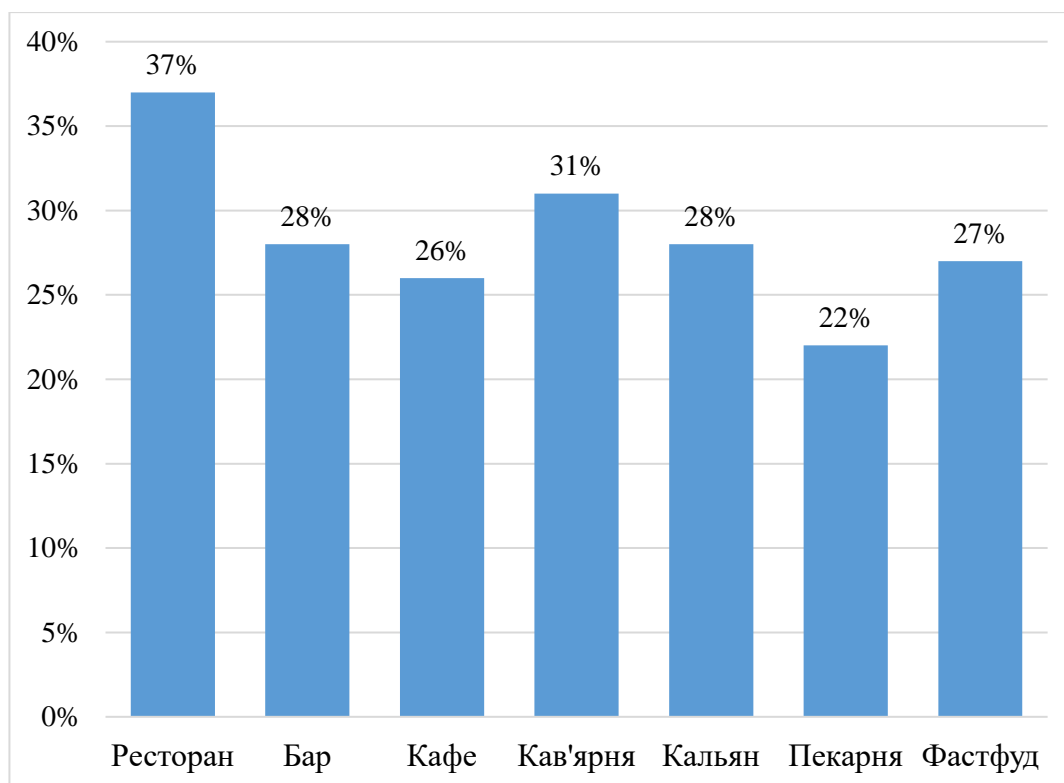


Рис. 2.3. Динаміка виручки закладів громадського харчування II півріччя 2023 до II півріччя 2022, в % [36].

Ресторани демонструють найбільший приріст виручки – 37 %, що свідчить про значне покращення фінансових показників у цьому сегменті, можливо, завдяки збільшенню середнього чеку або зростанню кількості відвідувачів. Такий приріст також може бути зумовлений підвищенням якості послуг та розширенням меню. Виручка барів зросла на 28%. Це помітний приріст, що вказує на стабільний інтерес до цього типу закладів. Бари, як правило, приваблюють гостей своїми унікальними напоями та розважальними програмами, що може сприяти зростанню виручки. Кафе показали приріст виручки на 26 %. Це дещо нижчий показник порівняно з ресторанами та барами, але все ж свідчить про позитивні зміни. Кафе часто відвідують для неформальних зустрічей та перекусів, що підтримує стабільний рівень доходів.

Кав'ярні показали приріст виручки на 31 %, що вказує на те, що попит на каву та інші напої залишається високим, особливо серед молоді та робітників,

які часто використовують кав'ярні як місця для роботи та зустрічей. Виручка кальянних зросла на 28%, що свідчить про стабільний інтерес до кальянних, які надають специфічні послуги та створюють особливу атмосферу для відвідувачів. Пекарні показали найнижчий приріст виручки – 22 %. Хоча цей показник найнижчий серед усіх розглянутих типів закладів, він все одно свідчить про зростання. Пекарні часто пропонують більш доступні продукти, що може обмежувати потенціал для значного зростання виручки. Заклади фастфуду показали приріст виручки на 27 %, що свідчить про стабільний попит на швидке харчування, яке приваблює гостей своїми цінами та швидкістю обслуговування.

Аналіз динаміки виручки закладів громадського харчування в Україні у другому півріччі 2023 року показав позитивні тенденції у всіх сегментах. Найбільший приріст демонструють ресторани та кав'ярні, що свідчить про зростаючий попит на якісні страви та напої. Водночас, навіть пекарні, які показали найнижчий приріст, все одно демонструють позитивну динаміку, що вказує на загальний розвиток галузі.

Таким чином, розвиток ресторанного господарства в Україні свідчить про позитивні зміни у сфері громадського харчування, де відзначається стабільне зростання відвідуваності та виручки закладів різних форматів. Попри виклики, такі як висока конкуренція та економічні труднощі, ресторанний бізнес демонструє здатність до адаптації та інновацій, що забезпечує йому значний потенціал для подальшого розвитку. Покращення якості послуг, розширення асортименту та впровадження сучасних технологій сприяють зростанню популярності українських закладів харчування, підвищуючи їх конкурентоспроможність як на внутрішньому, так і на міжнародному ринках.

2.3. Аналіз технологій та форм надання професійних послуг в піцерії «Solo».

Оцінка технологій та форм надання професійних послуг у піцерії «Solo» відображає високий рівень інноваційності та прагнення до постійного вдосконалення. Починаючи з використання сучасних касових систем, що спрощують процес обліку та замовлення, піцерія переходить до активного впровадження онлайн-платформ для замовлення страв та програм лояльності для гостей, що дозволяє «Solo» не лише ефективно керувати своїми ресурсами, але й створює зручність для гостей, які можуть легко та швидко замовити свої улюблені піци через мобільний додаток або веб-сайт.

Піцерія «Solo» активно використовує соціальні медіа для комунікації з гостями, оголошення акцій та подій, а також для залучення нових аудиторій. Інтеграція цих технологій дозволяє піцерії підтримувати активний зв'язок зі своїми гостями та збільшувати свою видимість в онлайн-середовищі. Оцінка показує, що «Solo» вдало поєднує в собі інноваційні технології та ефективні форми надання послуг, що сприяє їхньому успішному розвитку та конкурентоспроможності на ринку [43].

Визначення та впровадження сучасних технологій у ресторанній галузі, таких як автоматизовані системи управління замовленнями, мобільні додатки, роботизовані системи доставки, інтерактивні екрани та кіоски самообслуговування, а також системи управління запасами, є надзвичайно важливими для підвищення якості обслуговування та операційної ефективності. Такі технології дозволяють зменшити людські помилки, покращити швидкість і точність обслуговування, підвищити задоволеність гостей та їх лояльність, а також оптимізувати внутрішні процеси. Вони сприяють створенню конкурентних переваг, що є ключовим фактором успіху в умовах сучасного ринку, де гості очікують високого рівня сервісу та інноваційного підходу до обслуговування. Технології надання професійних послуг в піцерії «Solo» представлено в таблиці 2.1.

Технології надання професійних послуг є в піцерії «Solo»

Технології надання професійних послуг	Зміст технологій
Автоматизовані системи управління замовленнями	Системи для прийому та обробки замовлень у ресторані та онлайн, що забезпечують швидкість та точність виконання замовлень.
Мобільні додатки для замовлення та оплати	Додаток, що дозволяє споживачам робити замовлення, вибирати час доставки або самовивозу та оплачувати замовлення онлайн.
Системи лояльності та персоналізовані рекомендації	Використання великих даних для аналізу поведінки споживачів та надання індивідуальних рекомендацій щодо меню та спеціальних пропозицій.
Роботизовані системи доставки	Використання роботів для доставки піци, що дозволяє швидко та ефективно обслуговувати споживачів, знижуючи витрати на персонал і транспорт.
Інтерактивні екрани та кіоски самообслуговування	Інтерактивні екрани та кіоски, де споживачі можуть самостійно робити замовлення, переглядати меню, змінювати склад інгредієнтів та оплачувати замовлення.
Системи управління запасами	Автоматизовані системи контролю за запасами інгредієнтів, що забезпечують оптимальний рівень запасів та мінімізують витрати на зберігання.

У піцерії «Solo» використовується кілька сучасних технологій для надання професійних послуг, що покращують обслуговування гостей та оптимізують роботу закладу. Перш за все, це автоматизовані системи управління замовленнями, які забезпечують швидкість та точність виконання замовлень як у ресторані, так і через онлайн-платформу. Завдяки цим системам зменшується кількість людських помилок, а персонал може більше часу приділяти обслуговуванню гостей, що значно підвищує загальну ефективність роботи закладу [40].

Також піцерія «Solo» використовує мобільні додатки для замовлення та оплати, що робить процес замовлення зручнішим для гостей. Через додаток гості можуть робити замовлення, вибирати час доставки або самовивозу та оплачувати замовлення онлайн, що забезпечує комфорт і підвищує лояльність гостей. Додатково, впроваджені системи лояльності та персоналізовані рекомендації використовують великі дані для аналізу поведінки гостей і

надають індивідуальні рекомендації щодо меню та спеціальних пропозицій, що сприяє збільшенню частоти відвідувань і задоволеності гостей.

Для підвищення ефективності доставки піцерія «Solo» використовує роботизовані системи доставки, що дозволяє швидко та ефективно обслуговувати гостей, знижуючи витрати на персонал і транспорт. Крім того, у ресторані встановлені інтерактивні екрани та кіоски самообслуговування, де гості можуть самостійно робити замовлення, переглядати меню, змінювати склад інгредієнтів та оплачувати замовлення, що покращує користувацький досвід і зменшує навантаження на персонал.

Нарешті, піцерія використовує автоматизовані системи управління запасами, які забезпечують оптимальний рівень запасів інгредієнтів та мінімізують витрати на зберігання, що дозволяє підтримувати високу якість продуктів і знижувати витрати, пов'язані з надлишковими запасами. Всі ці технології разом допомагають піцерії «Solo» надавати високоякісні послуги, забезпечуючи комфорт гостям та ефективність внутрішніх процесів.

Визначення та впровадження сучасних форм надання професійних послуг у піцерії, таких як онлайн замовлення через мобільні додатки, автоматизовані системи управління замовленнями, програми лояльності, персоналізовані рекомендації, інтерактивні екрани для самообслуговування, роботизовані системи доставки та автоматизоване управління запасами, є критично важливими для забезпечення високого рівня обслуговування та операційної ефективності. Такі форми дозволяють не лише задовольнити очікування сучасних гостей, що прагнуть зручності та швидкості, але й оптимізувати внутрішні процеси, зменшуючи витрати та підвищуючи продуктивність. Вони сприяють підвищенню задоволеності гостей, їх лояльності та частоти відвідувань, що є ключовими факторами для успіху і конкурентоспроможності ресторанного бізнесу в сучасних умовах [40]. Форми надання професійних послуг у піцерії «Solo» представлено в таблиці 2.2.

Форми надання професійних послуг у піцерії «Solo»

Форма професійних послуг	Зміст форми професійних послуг
Прийом і обробка замовлень онлайн та через мобільні додатки	Споживачі можуть зробити замовлення через вебсайт або мобільний додаток, вибрати час доставки або самовивозу, а також оплатити замовлення онлайн.
Автоматизовані системи управління замовленнями	Використання технологій для швидкої та точної обробки замовлень, зменшуючи кількість людських помилок і підвищуючи ефективність роботи.
Системи лояльності	Програми, що надають бонуси та знижки постійним споживачам, сприяють їх лояльності та збільшенню частоти відвідувань.
Персоналізовані рекомендації	Використання аналізу даних для надання індивідуальних рекомендацій щодо меню та спеціальних пропозицій для кожного споживача.
Інтерактивні екрани та кіоски самообслуговування	У ресторані встановлені кіоски, де споживачі можуть самостійно робити замовлення, переглядати меню та оплачувати замовлення.
Роботизовані системи доставки	Використання роботів для швидкої та ефективної доставки замовлень до споживачів.
Автоматизовані системи управління запасами	Технології, що контролюють рівень запасів інгредієнтів, забезпечуючи їх своєчасне поповнення і мінімізуючи витрати на зберігання.

У піцерії «Solo» впроваджено кілька форм надання професійних послуг, які значно покращують обслуговування гостей та оптимізують внутрішні процеси закладу. Однією з таких форм є прийом і обробка замовлень онлайн та через мобільні додатки. Гості можуть легко зробити замовлення через вебсайт або мобільний додаток, вибрати зручний час для доставки або самовивозу, а також оплатити замовлення онлайн, що забезпечує максимальний комфорт для гостей і скорочує час очікування.

Автоматизовані системи управління замовленнями дозволяють піцерії швидко та точно обробляти замовлення, зменшуючи кількість людських помилок. Такі системи допомагають персоналу ефективніше працювати, що підвищує загальну продуктивність закладу. Крім того, системи лояльності стимулюють гостей повертатися до піцерії, пропонуючи бонуси та знижки постійним відвідувачам, що сприяє збільшенню частоти їх відвідувань і підвищенню задоволеності [49].

Персоналізовані рекомендації, засновані на аналізі великих даних, дозволяють піцерії пропонувати гостям індивідуально підібрані страви та спеціальні пропозиції, що значно покращує користувацький досвід, адже гості отримують саме те, що їм найбільше подобається. Інтерактивні екрани та кіоски самообслуговування, встановлені в ресторані, дозволяють гостям самостійно робити замовлення, переглядати меню, змінювати склад інгредієнтів і оплачувати замовлення, що зменшує навантаження на персонал і робить процес замовлення більш зручним і швидким [37].

Для підвищення ефективності доставки піцерія використовує роботизовані системи доставки, які забезпечують швидке та точне виконання замовлень, знижуючи витрати на персонал і транспорт. Нарешті, автоматизовані системи управління запасами дозволяють контролювати рівень запасів інгредієнтів, забезпечуючи їх своєчасне поповнення і мінімізуючи витрати на зберігання, що гарантує свіжість продуктів і знижує витрати, пов'язані з надлишковими запасами. Всі ці форми надання професійних послуг сприяють створенню комфортних умов для гостей та підвищенню ефективності роботи піцерії «Solo».

Таким чином, аналіз технологій та форм надання професійних послуг у піцерії «Solo» демонструє успішну інтеграцію сучасних підходів до обслуговування та використання інноваційних технологій, що сприяють підвищенню ефективності та задоволеності гостей. Впровадження автоматизованих систем для прийому замовлень, використання мобільних додатків для зручності гостей, а також увага до якості інгредієнтів і дотримання стандартів безпеки харчування підвищують конкурентоспроможність піцерії. Такі кроки дозволяють «Solo» утримувати лідерські позиції на ринку, забезпечуючи високий рівень послуг та постійний потік задоволених гостей.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ФОРМ НАДАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ

3.1. Підвищення рівня якості технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі.

Ресторанна галузь є однією з найдинамічніших сфер економіки, яка постійно еволюціонує під впливом нових технологій та змін у споживчих вподобаннях. Напрямки розвитку технологій та форм надання професійних послуг у цій галузі відіграють ключову роль у забезпеченні конкурентоспроможності та успішного функціонування ресторанів. Впровадження інноваційних рішень дозволяє підвищити ефективність операцій, покращити якість обслуговування та забезпечити вищий рівень задоволеності гостей. Одним з найважливіших напрямів є автоматизація процесів, яка включає використання систем управління запасами, програм для обліку замовлень та розрахунків, а також інтеграцію з платформами онлайн-замовлень і доставок [33]. Такі технології не лише спрощують роботу персоналу, але й дозволяють швидше та точніше обробляти замовлення, мінімізуючи можливість помилок та забезпечуючи більш плавний та зручний досвід для гостей.

Важливим аспектом розвитку ресторанних технологій є також цифрові інновації, такі як мобільні додатки, системи лояльності, та онлайн-платформи для зворотного зв'язку з гостями. Такі інструменти дозволяють ресторанам ефективніше взаємодіяти зі своїми гостями, збирати важливі дані про їхні вподобання та пропонувати персоналізовані послуги. Впровадження таких технологій допомагає підвищити рівень утримання гостей та залучити нову аудиторію. Розвиток форм надання професійних послуг також включає впровадження нових концепцій обслуговування, таких як «open kitchen», де гості можуть спостерігати за процесом приготування їжі, або «self-service» моделі, що дозволяють знизити витрати та підвищити швидкість

обслуговування. Такі нововведення не лише підвищують привабливість закладу, але й сприяють формуванню унікального досвіду гостей, що є вирішальним фактором у сучасному конкурентному середовищі [14].

Розвиток технологій та нових форм надання професійних послуг є критичним для ресторанної галузі. Впровадження інноваційних рішень дозволяє не лише підвищити операційну ефективність та якість обслуговування, але й створити унікальні конкурентні переваги, які допомагають ресторанам виділятися на ринку та задовольняти зростаючі потреби сучасних споживачів.

Підвищення рівня якості технологій та форм надання професійних послуг є важливим завданням для ресторанної галузі, оскільки це сприяє поліпшенню задоволення гостей та підвищенню ефективності бізнесу. Для досягнення цієї мети, ресторани впроваджують нові технології, які дозволяють автоматизувати процеси замовлення, обробки платежів та управління запасами, що зменшує час обслуговування та ризик помилок. Підвищення якості технологій включає в себе вдосконалення форм надання послуг, таких як персоналізоване обслуговування, програми лояльності та інтерактивність з гостями через соціальні медіа, що дозволяє ресторанам створювати унікальний досвід для кожного гостя, підвищуючи їх задоволеність та вірність бренду. У цілому, підвищення рівня якості технологій та форм надання професійних послуг є ключовим елементом успішного функціонування ресторанного бізнесу в сучасному цифровому світі [25].

Протоколи якості професійних послуг відіграють критичну роль у забезпеченні високого рівня обслуговування в ресторанній галузі. Вони виступають як стандартизовані інструкції, які допомагають забезпечити послідовність і передбачуваність у всіх аспектах роботи закладу, що включає підготовку та подачу страв, обслуговування гостей, санітарні норми та безпеку харчових продуктів. Завдяки протоколам, ресторани можуть гарантувати, що кожен відвідувач отримає однаково високоякісний досвід, незалежно від зміни персоналу або інших зовнішніх факторів.

Одним з основних аспектів актуальності протоколів якості є забезпечення безпеки харчових продуктів. Ресторанна галузь несе відповідальність за здоров'я своїх гостей, і дотримання чітких стандартів та процедур є необхідним для запобігання харчовим отруєнням та іншим небажаним інцидентам. Протоколи якості визначають, як повинні зберігатися, готуватися та подаватися продукти, що мінімізує ризик контамінації та інших проблем, пов'язаних з безпекою їжі. Протоколи якості також важливі для підвищення ефективності операцій. Вони допомагають оптимізувати робочі процеси, забезпечуючи чіткі інструкції для кожного етапу обслуговування, що дозволяє знизити витрати, уникнути затримок та помилок, а також підвищити продуктивність персоналу. У сучасному конкурентному середовищі ефективність є ключовим фактором успіху, і дотримання встановлених стандартів допомагає досягти цього [30].

Не менш важливою є роль протоколів якості у формуванні позитивного іміджу закладу. Відвідувачі часто обирають ресторани, виходячи з їх репутації та відгуків інших гостей. Заклади, які строго дотримуються протоколів якості, можуть забезпечити стабільно високий рівень обслуговування, що підвищує довіру та лояльність гостей, що сприяє зростанню числа постійних відвідувачів та покращенню фінансових показників. Протоколи якості професійних послуг є фундаментальними для успішного функціонування ресторанної галузі. Вони не лише забезпечують безпеку та ефективність операцій, але й сприяють формуванню позитивного гостьового досвіду та репутації закладу. Дотримання встановлених стандартів є критично важливим для задоволення зростаючих потреб споживачів та підтримання конкурентоспроможності на сучасному ринку [9].

Складові протоколу якості професійних послуг в ресторанній галузі представлено на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Складові протоколу якості професійних послуг в ресторанній галузі.

Однією з основних складових протоколу є оперативність та підготовленість персоналу, що включає систематичне навчання та тренування працівників, що дозволяє їм швидко і якісно виконувати свої обов'язки. Високий рівень підготовки персоналу забезпечує належний рівень обслуговування гостей, що є критично важливим для створення позитивного досвіду відвідування ресторану. Іншою важливою складовою є формування та реалізація стимулюючої політики надання професійних послуг, що включає розробку мотиваційних програм для персоналу, які сприяють підвищенню якості обслуговування та заохочують працівників до самовдосконалення. Такі програми можуть включати бонуси, премії та інші форми винагороди за високу якість роботи. Відновлення довіри та впевненості у якості професійних послуг є ще однією ключовою складовою протоколу. Що передбачає встановлення чітких стандартів та процедур, що гарантують постійно високий рівень обслуговування [41]. Довіра гостей до якості послуг є важливим фактором, який впливає на їхнє рішення повернутися до закладу знову. Забезпеченість поширення досвіду надання професійних послуг є завершальною складовою протоколу, що включає обмін кращими практиками та знаннями між різними

підрозділами та закладами, що дозволяє постійно вдосконалювати якість обслуговування. Поширення досвіду допомагає уникати помилок та впроваджувати найкращі практики у щоденну роботу.

Таким чином, складові протоколу якості професійних послуг в ресторанній галузі чітко відображає основні елементи, необхідні для забезпечення високих стандартів обслуговування. Оперативність і підготовленість персоналу, стимулююча політика, відновлення довіри та поширення досвіду – все це сприяє створенню конкурентоспроможних та успішних закладів харчування, здатних задовольнити потреби сучасних споживачів.

Таким чином, протоколи якості професійних послуг в ресторанній галузі є важливим інструментом для забезпечення високого рівня обслуговування, підвищення ефективності роботи та відновлення довіри гостей. Включаючи оперативність та підготовленість персоналу, стимулюючі політики, чіткі стандарти та поширення досвіду, ці протоколи дозволяють ресторанам адаптуватися до сучасних вимог і створювати унікальний гостьовий досвід. Таким чином, дотримання протоколів якості є критичним для успішного функціонування та зростання конкурентоспроможності закладів харчування. Застосування протоколів якості професійних послуг не лише сприяє підтриманню високих стандартів у повсякденній роботі ресторанів, але й допомагає їм впроваджувати інноваційні підходи та технології. Це включає автоматизацію процесів, використання цифрових платформ для взаємодії з гостями та впровадження систем лояльності. Всі ці заходи сприяють покращенню гостьового досвіду та підвищенню задоволеності відвідувачів.

Крім того, протоколи якості дозволяють ресторанам ефективніше управляти своїми ресурсами, знижувати витрати та мінімізувати ризики, пов'язані з якістю харчових продуктів та обслуговування, що особливо важливо в умовах жорсткої конкуренції, коли кожна деталь може мати вирішальне значення для успіху закладу.

3.2. Напрями розвитку технологій та форми надання професійних послуг в ресторанній галузі

Напрями розвитку технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі включають в себе ряд інноваційних аспектів. По-перше, це розширення використання мобільних додатків та онлайн-платформ для замовлення їжі та резервування столиків. Ресторани активно інтегрують ці технології, щоб забезпечити гостям зручність та швидкість обслуговування, а також підвищити ефективність управління. Важливим є використання розумних технологій, таких як системи штучного інтелекту та аналітика даних, для покращення персоналізованого обслуговування та управління виробничими процесами. Зазначене дозволяє ресторанам пристосовуватися до індивідуальних потреб споживачів, покращувати якість обслуговування та оптимізувати витрати. Усі ці напрями розвитку відображають постійне прагнення ресторанів до інновацій та використання передових технологій для забезпечення кращого досвіду для гостей [27].

Впровадження сучасних технологій та нових форм надання професійних послуг у ресторанній галузі є надзвичайно важливим для забезпечення високої якості обслуговування, підвищення операційної ефективності та збереження конкурентоспроможності. Автоматизація процесів, мобільні додатки, інтерактивні технології самообслуговування, роботизація, аналітика великих даних та екологічно чисті практики дозволяють ресторанам не тільки відповідати сучасним вимогам гостей щодо зручності та швидкості, але й оптимізувати внутрішні процеси, знижуючи витрати і підвищуючи продуктивність. Усе це сприяє створенню позитивного досвіду для гостей, підвищенню їх лояльності та частоти відвідувань, що в кінцевому підсумку веде до зростання бізнесу та його стійкого розвитку в умовах постійно змінюваного ринку. Напрями розвитку технологій та форм надання професійних послуг у ресторанній галузі представлено на таб. 3.1.

Напрями розвитку технологій та форм
надання професійних послуг у ресторанній галузі

Напрямок розвитку	Зміст напрямів розвитку
Автоматизація процесів	Використання автоматизованих систем для управління замовленнями, оплатою та доставкою, що підвищує швидкість та точність обслуговування, зменшуючи людські помилки.
Мобільні додатки та онлайн-платформи	Розробка та вдосконалення мобільних додатків і вебсайтів для замовлення їжі, що забезпечують споживачам зручність та доступність послуг.
Інтерактивні технології самообслуговування	Впровадження інтерактивних екранів та кіосків самообслуговування, які дозволяють споживачам самостійно робити замовлення, переглядати меню та оплачувати покупки.
Системи лояльності та персоналізація	Розвиток програм лояльності, які надають бонуси та знижки постійним споживачам, та використання аналізу даних для створення персоналізованих рекомендацій і пропозицій.
Роботизація обслуговування та доставки	Використання роботів для приготування їжі, обслуговування споживачів та доставки замовлень, що підвищує ефективність та знижує витрати.
Аналітика великих даних та штучний інтелект	Використання великих даних та штучного інтелекту для аналізу поведінки споживачів, оптимізації меню, управління запасами та покращення маркетингових стратегій.
Управління запасами та логістика	Впровадження автоматизованих систем управління запасами, які дозволяють контролювати рівень запасів інгредієнтів, забезпечувати їх своєчасне поповнення та мінімізувати витрати на зберігання.
Екологічно чисті та стійкі практики	Розвиток технологій та практик, спрямованих на зменшення впливу на довкілля, таких як використання екологічно чистих матеріалів, зменшення відходів та впровадження енергоефективних рішень.
Віртуальні ресторани та хмарні кухні	Створення віртуальних ресторанів без фізичних залів для обслуговування споживачів, які працюють виключно на доставку, та хмарних кухонь, що обслуговують кілька брендів з одного приміщення.

Напрямки розвитку технологій та форм надання професійних послуг у ресторанній галузі значно впливають на якість обслуговування та операційну ефективність. Автоматизація процесів, як використання систем управління замовленнями, оплатою та доставкою, дозволяє швидко та точно обробляти замовлення, зменшуючи людські помилки та підвищуючи загальну ефективність закладів, що особливо важливо в умовах високої конкуренції, де швидкість і точність обслуговування відіграють ключову роль у задоволенні споживачів [11].

Мобільні додатки та онлайн-платформи забезпечують зручність для гостей, дозволяючи робити замовлення, вибирати час доставки або самовивозу та оплачувати онлайн, що значно покращує користувацький досвід, роблячи послуги доступнішими. Інтерактивні технології самообслуговування, такі як інтерактивні екрани та кіоски, дозволяють гостям самостійно робити замовлення, переглядати меню та оплачувати покупки, що зменшує навантаження на персонал і підвищує ефективність обслуговування [26].

Системи лояльності та персоналізація є важливими елементами сучасних ресторанів. Програми лояльності надають бонуси та знижки постійним гостям, що сприяє їх поверненню та підвищенню лояльності. Використання аналізу даних для створення персоналізованих рекомендацій і пропозицій дозволяє краще задовольнити потреби гостей, підвищуючи їх задоволеність та частоту відвідувань.

Роботизація обслуговування та доставки стає все більш популярною. Використання роботів для приготування їжі, обслуговування споживачів та доставки замовлень підвищує ефективність та знижує витрати. Це також дозволяє забезпечити високу якість обслуговування незалежно від людського фактора. Аналітика великих даних та штучний інтелект використовуються для аналізу поведінки гостей, оптимізації меню, управління запасами та покращення маркетингових стратегій, що сприяє більш точному прийняттю рішень та підвищенню ефективності бізнесу.

Управління запасами та логістика за допомогою автоматизованих систем дозволяють контролювати рівень запасів інгредієнтів, забезпечувати їх своєчасне поповнення та мінімізувати витрати на зберігання, що забезпечує свіжість продуктів та зменшує втрати через надлишкові запаси. Екологічно чисті та стійкі практики також набувають популярності. Використання екологічно чистих матеріалів, зменшення відходів та впровадження енергоефективних рішень допомагають зменшити вплив на довкілля та підвищити стійкість бізнесу [40].

Віртуальні ресторани та хмарні кухні стають все більш популярними. Віртуальні ресторани працюють виключно на доставку, без фізичних залів для обслуговування споживачів, що дозволяє знизити витрати на оренду та обслуговування приміщень. Хмарні кухні обслуговують кілька брендів з одного приміщення, що дозволяє знизити витрати та підвищити ефективність використання ресурсів. Визначені напрями розвитку технологій та форм надання професійних послуг допомагають ресторанам адаптуватися до змінних потреб ринку, підвищувати ефективність та надавати високоякісні послуги своїм споживачам.

Таким чином, запропоновані напрями розвитку технологій та форм надання професійних послуг у ресторанній галузі, акцентують увагу на автоматизації процесів, мобільних додатках і онлайн-платформах, інтерактивних технологіях самообслуговування, системах лояльності та персоналізації, роботизації обслуговування та доставки, аналітиці великих даних та штучному інтелекту, управлінні запасами та логістиці, екологічно чистих та стійких практиках, а також віртуальних ресторанах та хмарних кухнях. Такі напрями спрямовані на підвищення ефективності, зручності та якості обслуговування, забезпечуючи інноваційний розвиток ресторанної індустрії.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Визначено зміст та значення технологій та форм надання професійних послуг в розвитку підприємств ресторанного господарства. Інтеграція передових технологій, таких як автоматизація процесів, онлайн-замовлення, CRM системи та безконтактні платежі, сприяє оптимізації операційних процесів, підвищенню ефективності обслуговування та персоналізації досвіду споживачів. Оновлені форми послуг, включаючи кейтеринг, мобільні додатки для бронювання, та екологічні ініціативи, не тільки задовольняють різноманітні потреби споживачів, але й підкреслюють соціальну відповідальність бізнесу

Досліджено кращі світові практики надання професійних послуг підприємствами ресторанного господарства, які демонструють значну вагу на інноваціях, сталості та культурної адаптації в успішному розвитку ресторанів. Використання сучасних технологій, таких як роботизовані системи, онлайн-замовлення, інтерактивні меню, та системи CRM, дозволяє підвищити ефективність обслуговування та персоналізувати досвід гостей. Екологічні ініціативи та фарм-ту-тейбл підходи зміцнюють зв'язок з місцевими громадами та підтримують сталий розвиток.

Проаналізовано процес розвитку ресторанного господарства в Україні, який свідчить про позитивні зміни у сфері громадського харчування, де відзначається стабільне зростання відвідуваності та виручки закладів різних форматів. Попри виклики, такі як висока конкуренція та економічні труднощі, ресторанний бізнес демонструє здатність до адаптації та інновацій, що забезпечує йому значний потенціал для подальшого розвитку. Покращення якості послуг, розширення асортименту та впровадження сучасних технологій сприяють зростанню популярності українських закладів харчування, підвищуючи їх конкурентоспроможність як на внутрішньому, так і на міжнародному ринках.

Здійснено діагностику розвитку технологій та форм надання професійних послуг в ресторанній галузі, на прикладі піцерії «Solo». Аналіз технологій та

форм надання професійних послуг у піцерії «Solo» демонструє успішну інтеграцію сучасних підходів до обслуговування та використання інноваційних технологій, що сприяють підвищенню ефективності та задоволеності гостей. Впровадження автоматизованих систем для прийому замовлень, використання мобільних додатків для зручності гостей, а також увага до якості інгредієнтів і дотримання стандартів безпеки харчування підвищують конкурентоспроможність піцерії. Такі кроки дозволяють «Solo» утримувати лідерські позиції на ринку, забезпечуючи високий рівень послуг та постійний потік задоволених гостей.

Запропоновано напрями розвитку технологій та форм надання професійних послуг у ресторанній галузі, які акцентують увагу на автоматизації процесів, мобільних додатках і онлайн-платформах, інтерактивних технологіях самообслуговування, системах лояльності та персоналізації, роботизації обслуговування та доставки, аналітиці великих даних та штучному інтелекту, управлінні запасами та логістиці, екологічно чистих та стійких практиках, а також віртуальних ресторанах та хмарних кухнях. Такі напрями спрямовані на підвищення ефективності, зручності та якості обслуговування, забезпечуючи інноваційний розвиток ресторанної індустрії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеев І. В., Желізняк Р. Й., Мазур А. В. Міжнародна податкова конкуренція в сфері стимулювання інноваційної діяльності підприємств. Формування ринкової економіки в Україні. 2016. № 8 (182). С. 23 -33
2. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л., Скопень М. Інформаційні системи і технології в готельно–ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. К.: Ліра К. 2018. 764 с.
3. Архієреєв С. І., Дерід І. О. Взаємозв'язок розвитку регіональної інноваційної системи, інтерактивних інноваційних комплексів, та інноваційної інфраструктури. Приклад регіону Емілія-Романья. Вісник СумДУ. 2009. № 1. 228 с URL: http://visnyk.sumdu.edu.ua/arhiv/2009/Econom_1_09/09asipre.pdf
4. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. № 38. 2022. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22>
5. Білецька Н.В., Транченко Л.В., Яворська В.В. Розвиток індустрії туризму та гостинності в Україні. *Підприємництво і торгівля*. № 26, 2020. С. 10-17.
6. Богомаз В., Русавська В. Вплив пандемії та воєнного стану на розвиток індустрії гостинності в Україні. *Collection of Scientific Papers «ΛΟΓΟΣ»*, (March 3, 2023; Bologna, Italy), P. 11-13.
7. Будякова О.Ю. Технології інформатизації індустрії гостинності. Матеріали І Всеукр. наук.-практ. конф. «Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні» (м. Херсон, 23 квітня 2021 р.). Херсон: ХДАЕУ, 2021. С.298-300.
8. Будякова О.Ю., Шапошнікова О.М. Інноваційні підходи в підприємстві готельно-ресторанного бізнесу. *Інтелект XXI*. Випуск 4, 2020. С. 60-64.

9. Бурий С.А. Інноваційний потенціал у сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2014. № 5. С. 201-205.

10. Верстяк О., Лозова М. Інноваційні напрями управління підприємствами сфери гостинності. *Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект: матеріали Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції, м. Чернівці, 5 травня 2022 р.* Чернівці: Технодрук, 2022. С. 38-43.

11. Верстяк О., Продан Ю. Інновації, що змінюють індустрію гостинності. *Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект: матеріали Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції, м. Чернівці, 5 травня 2022 р.* С. 43-47.

12. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі: навч. посібник. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2018. 373 с.

13. Горбань В.К. Розвиток індустрії гостинності в Україні. *Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. «Сучасні технології менеджменту, інформаційне, фінансове та облікове забезпечення» (м. Черкаси, 16-17 квітня 2020 р.)*. Черкаси: СУЕМ, 2020. С. 509-512.

14. Готельно-ресторанна справа: навчальний посібник для аудиторної та позааудиторної роботи студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / автори: Матвійчук Л.Ю., Чепурда Л.М., Лютак О.М., Сидорук С.В., Смаль Б.А., Лепкий М.І., Подоляк В.М., Зубехіна Т.В, Громик О.М., Дашук Ю.Є. Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2023. 356 с.

15. Гудзовата О.О., Тучковська І.І. Інформаційні технології та системи індустрії гостинності: підручник. Львів: Видавництво «БОНА», 2018. 347 с.

16. Гузар У.Є., Голод А.П., Паска М.З. Становлення індустрії гостинності як чинника підвищення конкурентоспроможності національної економіки. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. Том 3 (44). 2022. С. 208-215.

17. Гумен О.С. Галузеві інформаційні ресурси готельно-ресторанної справи: модернізація та перспективи розвитку. *Вісник Харківської державної академії культури. Серія : Соціальні комунікації*. 2018. Вип. 51. С. 168-178.
18. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навчальний посібник. К.: Каравел, 2022. 340 с.
19. ДСТУ 1.6:2004 Національна стандартизація. Правила реєстрації нормативних документів.
20. Дубініна А.А., Малюк Л.П. Моделювання систем організації сервісної діяльності закладів ресторанного господарства. *Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.)*. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С.531-533.
21. Закон України «Про інноваційну діяльність». Відомості ВРУ, 2002. №36. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T020040>.
22. Зданевич А.М. Сучасні технології та форми надання професійних послуг в ресторанній галузі. I Всеукраїнська інтернет-конференція молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україні і світі» (травень, 2024 року).
23. Інновації у ресторанному бізнесі: впровадження технологій у Horeca. Sunone. 2023. URL: <https://sunone.com.ua/articles-uk/innovacii-u-restorannomubiznesi-vprovadzhennya-tehnologij-u-horeca>
24. Корчак Г.В., Котузаки О.М., Нікітчина Т.І. Технологічні інновації в ресторанному бізнесі для забезпечення конкурентоспроможності закладу. *Економіка харчової промисловості*. Том 13, Випуск 4/2021. С. 69-74.
25. Леонова Б.Б., Горшкова Л.О. Ефективність інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Тези III Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні виклики сталого розвитку бізнесу» 3-4 листопада 2022 року*. Житомир: ДУ «Житомирська політехніка», 2022. С. 268-270.
26. Лепкий М.І., Матвійчук Л.Ю., Дащук Ю.Є., Сидорук С.В. Інноваційні технології в підвищенні кваліфікації персоналу сфери

обслуговування. *Туризм та креативні індустрії: сучасні виклики: збірник наукових праць Міжн. наук.-практ. конференції, 15-16 квітня 2021 р. Дніпро: Біда К.О., 2021. С. 48-51.*

27. Лепкий М.І., Подоляк В.М. Особливості інноваційних технологій сталого розвитку туризму. *Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 23–24 березня 2023 року, м. Черкаси: у 2-х томах. Т. 1. Черкаси: ЧДТУ, 2023. С. 79-81.*

28. Лепкий М., Подоляк В. Інтегрований підхід до реалізації регіональної програми розвитку туризму. *Міжнародний та національний досвід суспільно-географічного розвитку туристичної галузі в умовах євроінтеграції: тези доповідей Міжнародної науково-практичної конференції. Мукачєво: МДУ, 2022. С. 93-95.*

29. Лепкий М., Подоляк В. Сучасні тенденції розвитку туризму Волинської області. *Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі: збірник праць Міжнародного науково-практичного форуму (м. Львів, 19-21 квітня 2023 р.). Львів: «Камула», 2023. С. 68-73.*

30. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Клітюк Х.І. Ефективність інноваційних проектів готельно-ресторанних підприємств. *Вісник ОНУ імені І.І.Мечникова. Серія Економіка. Одеса, 2017. Т. 22, Вип. 8(61). С. 76-80.*

31. Лисюк Т.В., Матвійчук Л.Ю., Лепкий М.І. Інноваційні інформаційні технології туристичних підприємств. *Економічний форум: науковий журнал. №3. 2021. С. 78-87.*

32. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство, (40). 2022. URL.: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>*

33. Литвинець Л.Ф. Механізм управління розвитком підприємств готельного господарства. *Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: матеріали IX Всеукраїнської науково-практичної конференції. К.: НУХТ, 2020. С. 62-63.*

34. Матвієнко Л.А. Тренди, які змінюють готельно-ресторанний бізнес. *Матеріали X Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі», 23 листопада 2021 р.* К.: НУХТ, 2021. С.154-157.
35. Минайлюк В.В., Сильчук Т.А. Впровадження інноваційної системи «tech-room expedition» в готельно-ресторанному комплексі. *Матеріали X Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі», 23 листопада 2021 р.* К.: НУХТ, 2021. С.168-169.
36. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 01.03.2024).
37. Проблеми та перспективи розвитку інноваційної діяльності в Україні: виклики воєнного часу. *Тези доп. XIV Міжнар. бізнес-форуму (Київ, 23 берез. 2023 р.) / відп. ред. А. А. Мазаракі.* К.: Держ. торг.-екон. ун-т, 2023. 197 с.
38. Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2022. № 2. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=2617>
39. Савченко О.В. CRM-системи готельно-ресторанних підприємств та погляди на оцінку їх ефективності. *Вісник Хмельницького національного університету.* 2017, № 2, Том 2. С. 280-282.
40. Сайт піцерії «Solo» URL: <https://solopizza.online/ua>
41. Тищенко С. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка,* (7), 2021. С. 131-139. URL.: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>
42. Цирульнікова В.В., Різник А.О. Інновації у сфері гостинності. *Матеріали X Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі», 23 листопада 2021 р.* К.: НУХТ, 2021. С. 175-176.

43. Шелеметьєва Т.В., Гресь-Євреїнова С.В. Впровадження інноваційних технологій для підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*. Випуск 55. 2021. С. 143-149.
44. Ятаутас В.С. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі. Тези доповідей III наукової конференції «Математичні методи, моделі та інформаційні технології в управлінні підприємством» (м. Вінниця, 5 листопада 2018 р.). Вінниця: ВТЕІ КНТЕУ, 2018. С.213-216
45. Akhorshaideh, A. H., Al-Gasawneh, J., Zeglat, D., Nusairat, N., & Judeh, M. The role of operational innovation and external environment on the relationship between service quality and marketing performance in the hotel business. *Problems and Perspectives in Management*, 20(2), 2022. 448-458. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(2\).2022.37](https://doi.org/10.21511/ppm.20(2).2022.37)
46. Bacari, C., S.raphin, H., & Gowreesunkar, V. Sustainable development goals and the hotel sector: Case examples and implications. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 13, 9-21. 2021. <https://doi.org/10.1108/WHATT-08-2020-0085>
47. Lee, J., & Lee, H. Impact of Automated Order Management Systems on Service Quality and Operational Efficiency in Restaurants. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(2), 2019. 152-168.
48. Chen, R., & Wang, S. Robotics in the Restaurant Industry: Enhancing Customer Satisfaction and Employee Productivity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(4), 2021. 980-1001.
49. Gonzalez, A., & Rodriguez, M. Personalized Recommendations in Restaurants Using Big Data and AI. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(3), 2020. 275-290.
50. Kim, D., & Park, J. The Role of Mobile Applications in Enhancing Customer Experience in the Restaurant Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 74, 2018. 154-162.