

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**



**ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ  
АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ  
Й ІНОЗЕМНИХ МОВ**

**Збірник матеріалів  
II Всеукраїнської науково-практичної конференції  
«СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПОТЕНЦІАЛ РОЗВИТКУ  
ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ»**

**25 квітня 2023 року**

**Херсон  
(Кропивницький)**

**УДК: 640.4**

Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні: збірник матеріалів II Всеукраїнської науково–практичної конференції (м.Херсон, 25 квітня 2023 р.) / за ред. доц. Нікітенко К.С. Херсон (Кропивницький): ХДАЕУ, 2023. 172 с.

У матеріалах конференції розглянуто економічні, екологічні та організаційні аспекти розвитку потенціалу підприємств туристичної індустрії та суміжних галузей в умовах світової економічної кризи. Досліджено менеджмент підприємств індустрії гостинності в умовах світової фінансової кризи: виклики й можливості, сильні та слабкі сторони. Висвітлено інноваційні технології та менеджмент якості продукції та послуг готельно-ресторанного, туристичного та рекреаційного бізнесу. Визначено сучасні тренди розвитку внутрішнього та зовнішнього туризму та готельно-ресторанного бізнесу в Україні та світі. Проаналізовано заходи щодо удосконалення маркетингового комплексу підприємств індустрії гостинності.

Призначено для науково-педагогічних працівників, науковців, докторантів, аспірантів, студентів, представників органів влади, громадських організацій та підприємств.

Матеріали доповідей друкуються в авторській редакції. Автори опублікованих матеріалів несуть відповідальність за їхній зміст, достовірність наведених фактів, посилань тощо.

*© Херсонський державний аграрно-економічний університет  
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов*

**Секція: Фінансово-облікове забезпечення функціонування індустрії гостинності..... 133***Карнаушенко А.С., Смолінкіна О.І.*КРИПТОВАЛЮТА ЯК ІНВЕСТИЦІЙНИЙ ІНСТРУМЕНТ: РИЗИКИ ТА  
МОЖЛИВОСТІ..... 133**Секція: «Інформатизація бізнес-процесів індустрії гостинності»..... 135***Катуніна І.С., Яровий В.Ф.*НОВІТНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В УПРАВЛІННІ ІНДУСТРІЇ  
ГОСТИННОСТІ..... 135*Постова В.В.*ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У  
ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ..... 138**Секція: «Інноваційні технології навчання в професійній освіті  
майбутніх фахівців сфери гостинності»..... 142***Бойко Л.М.*ВИКОРИСТАННЯ ІГРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДИСТАНЦІЙНОМУ  
НАВЧАННІ ЯК ЗАСІБ МОТИВАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНОЇ  
МОВИ МАЙБУТНІМИ ФАХІВЦЯМИ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ..... 142*Варнавська І.В.*

МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ РЕАЛІЗАЦІЇ ІНТЕРАКТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ 144

*Гарбар І.М.*

ВПЛИВ ВІРТУАЛЬНОЇ РЕАЛЬНОСТІ НА ГОСТИННИЙ БІЗНЕС..... 147

*Макухіна С.В.*

ГЛЮТОНІЧНИЙ ДИСКУРС: СПОСОБИ ПЕРЕКЛАДУ..... 149

*Несін Ю.М.*ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НАВЧАННЯ НА  
ЗАНЯТТЯХ З ІНОЗЕМНИХ МОВ..... 151*Плачинда Т.С.*ФІЛОСОФСЬКА ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ  
ГОСТИННОСТІ..... 153

*Постова Валентина Вікторівна*

*к.е.н., доцент*

*Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ*

*м. Вінниця*

## **ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Сучасні тенденції у ресторанному бізнесі свідчать про постійний розвиток та впровадження нових технологій, що дозволяє підприємствам бути конкурентоспроможними на ринку. Для цього вони використовують різноманітні програмні продукти, в тому числі: POS-системи, онлайн-сервіси замовлення їжі, мобільні додатки та інші технічні рішення, які забезпечують зручне та швидке обслуговування клієнтів. У своїй роботі більшість ресторанів використовують POS-системи, які дозволяють автоматизувати процес замовлення та оплати, а також контролювати запаси товарів та інші фінансові показники. Відомими виробниками POS-систем є Aloha, Micros та Toast, які пропонують інноваційні рішення для ресторанного бізнесу [1].

Окрім цього, онлайн-сервіси замовлення їжі дозволяють клієнтам замовляти їжу через інтернет, що дозволяє значно збільшити кількість замовлень та забезпечити швидку доставку їжі. Такі платформи, як Uber Eats, Grubhub та DoorDash, стали популярними серед клієнтів та ресторанів [2].

Також, мобільні додатки стали необхідним інструментом для ресторанів, які дозволяють клієнтам замовляти їжу та стежити за станом замовлення у режимі реального часу. Додатки також дозволяють збирати відгуки клієнтів та збирати дані про популярність різних страв та напоїв.

Нарешті, іншим важливим аспектом інформаційних технологій у ресторанному бізнесі є використання соціальних мереж для просування бренду та залучення нових клієнтів. Ресторани активно використовують Instagram, Facebook та інші соціальні мережі для публікації своїх страв, акцій та спеціальних пропозицій.

Для дослідження тенденцій розвитку індустрії гостинності та харчової промисловості у відповідності до впровадження інформаційних технологій, було проведено опитування ресторанних підприємств різних категорій, що використовують інформаційні технології в своїй роботі.

Опитування показало, що більшість ресторанів використовують POS-системи та онлайн-сервіси замовлення їжі. Додатки для мобільних пристроїв також дуже популярні серед клієнтів та ресторанів. Соціальні мережі також дуже важливі для ресторанів, оскільки вони дозволяють просувати бренд та залучати нових клієнтів [3].

Дослідження також показало, що інформаційні технології допомагають ресторанним підприємствам покращити ефективність та якість обслуговування

клієнтів, а також збільшити прибуток. Наприклад, використання POS-систем дозволяє ресторанам контролювати запаси та управляти фінансовими показниками, що сприяє ефективному управлінню бізнесом. Онлайн-сервіси замовлення їжі дозволяють ресторанам збільшити кількість замовлень та швидкість доставки їжі, що забезпечує більш задоволених клієнтів та більший прибуток.

Крім того, ресторани підприємства повинні забезпечувати безпеку та конфіденційність клієнтських даних, оскільки вони збирають значну кількість інформації про своїх клієнтів. Підприємства повинні дотримуватися законів та стандартів щодо захисту даних, а також забезпечувати своїх працівників достатнім рівнем кваліфікації щодо безпеки даних.

Нарешті, важливо зазначити, що інформаційні технології не замінюють людського фактору в ресторанному бізнесі. Хоча технології можуть покращити ефективність та якість обслуговування клієнтів, вони не можуть повністю замінити людський контакт та професійні навички персоналу. Тому важливо віддавати належну увагу навчанню та розвитку персоналу, щоб забезпечити високу якість обслуговування та задоволення клієнтів [4].

У цілому, інформаційні технології є ключовими факторами у розвитку ресторанного бізнесу, тому підприємства повинні активно впроваджувати нові технології та інновації для того, щоб бути успішними на ринку гостинності. Від цього залежить їхній успіх та майбутнє на ринку.

На основі дослідження можна запропонувати деякі рекомендації ресторанним підприємствам щодо використання інформаційних технологій:

1. Використовувати POS-системи та інші програмні продукти для автоматизації процесів та контролю фінансових показників. Це дозволить ефективно управляти бізнесом та збільшити прибуток.

2. Використовувати онлайн-сервіси замовлення їжі та мобільні додатки для забезпечення зручності та швидкості обслуговування клієнтів. Це дозволить збільшити кількість замовлень та забезпечити більш задоволених клієнтів.

3. Використовувати соціальні мережі для просування бренду та залучення нових клієнтів. Публікувати фотографії страв та напоїв, а також акції та спеціальні пропозиції.

4. Забезпечувати безпеку та конфіденційність клієнтських даних та дотримуватися стандартів щодо захисту даних.

5. Навчати та розвивати персонал, щоб забезпечити високу якість обслуговування та задоволення клієнтів.

6. Слідкувати за новітніми технологіями та інноваціями в галузі, щоб бути на крок попереду від конкурентів та забезпечити своє місце на ринку гостинності.

У табл. 1 наведено найбільш поширені інформаційні технології, що використовуються в ресторанному бізнесі.

**Таблиця 1. Найбільш поширені інформаційні технології, що використовуються в ресторанному бізнесі**

Технологія	Опис
POS-системи	Система точок продажів, що використовується для збору інформації та оплати
Мобільні додатки	Додатки, що дозволяють замовляти їжу та резервувати столи на мобільних пристроях
Онлайн-сервіси замовлення	Сервіси, що дозволяють замовляти їжу онлайн з сайту ресторану
Автоматизовані кухні	Системи, що автоматизують процеси на кухні, забезпечуючи ефективність та точність
Wi-Fi технології	Бездротовий Інтернет у ресторанах, що дозволяє клієнтам залишатися на зв'язку та користуватися онлайн-сервісами
Медіа	Платформи, що дозволяють ресторанам взаємодіяти з клієнтами та просувати свій бренд у соціальних мережах
Cloud технології	Системи збереження та обміну даними, що дозволяють ресторанам доступатися до своїх даних з будь-якого пристрою та з будь-якого місця

Розвиток інформаційних технологій дозволяє ресторанним підприємствам покращити ефективність та якість обслуговування клієнтів, збільшити прибуток та бути конкурентоспроможними на ринку. POS-системи, онлайн-сервіс замовлення їжі, мобільні додатки та соціальні мережі є найбільш популярними технологіями, які використовуються ресторанами. Від того, наскільки ефективно вони використовують інформаційні технології, залежить успіх та майбутнє на ринку гостинності [5]. Ресторанні підприємства повинні бути готові до впровадження нових технологій та постійно вдосконалюватися, щоб бути успішними на ринку гостинності. Технології не можуть замінити людський фактор у ресторанному бізнесі, тому важливо віддавати належну увагу навчанню та розвитку персоналу, щоб забезпечити високу якість обслуговування та задоволення клієнтів.

У майбутньому ресторанний бізнес буде продовжувати використовувати інформаційні технології для покращення якості та ефективності обслуговування клієнтів, а також забезпечення конкурентоспроможності на ринку гостинності. Розвиток інтернету речей та штучного інтелекту дозволить ресторанам автоматизувати більшість процесів, забезпечуючи при цьому високу якість обслуговування та ефективне управління бізнесом.

Додатково, мобільні додатки та онлайн-сервіси замовлення їжі будуть продовжувати збільшувати свою популярність, що забезпечить більше зручності та швидкості для клієнтів. Також очікується, що соціальні мережі будуть продовжувати збільшувати свою роль у просуванні та маркетингу ресторанів.

У цілому, розвиток інформаційних технологій дозволяє ресторанним підприємствам забезпечити конкурентоспроможність на ринку та збільшити свій прибуток, а також покращити якість та ефективність обслуговування

клієнтів. Ресторанні підприємства повинні постійно вдосконалюватися та використовувати останні тенденції та інновації в галузі інформаційних технологій, щоб бути успішними на ринку гостинності (табл. 2).

**Таблиця 2 – Переваги та недоліки використання інформаційних технологій в ресторанному бізнесі**

Переваги	Недоліки
Збільшення ефективності роботи	Потреба в інвестиціях у ІТ
Покращення якості обслуговування	Залежність від технологій
Автоматизація процесів	Необхідність навчання персоналу
Онлайн-замовлення їжі	Ризик втрати даних
Покращення маркетингу	Потреба в постійному оновленні
Збільшення конкурентоспроможності	Ризик технічних неполадок

Отже, можна зрозуміти, як інформаційні технології можуть покращити ефективність та якість обслуговування клієнтів у ресторанному бізнесі, а також на які негативні наслідки варто звернути увагу під час їх використання.

Висновки. Таким чином, інформаційні технології є важливим фактором у розвитку ресторанного бізнесу. Вони дозволяють ресторанам покращити якість обслуговування клієнтів, збільшити прибуток та бути конкурентоспроможними на ринку. POS-системи, онлайн-сервіси замовлення їжі, мобільні додатки та соціальні мережі є найбільш популярними технологіями, які використовуються ресторанами. Для того, щоб бути успішним на ринку, ресторанні підприємства повинні бути готові до впровадження нових технологій та постійно вдосконалюватися. Від того, наскільки ефективно вони використовують інформаційні технології, залежить їх успіх та майбутнє на ринку гостинності.

### Список літератури

1. Безкоровайна І. С., Лебедева В. М. Інформаційні технології у ресторанному бізнесі як чинник ефективного управління підприємством. *Економічний вісник Запорізької держ. інженерної академії*. 2022. № 1. С. 80-85.
2. Вершиніна Т. О., Крючковська А.В. Автоматизація обліку в ресторанному бізнесі на основі інформаційних технологій. *Наукові праці Кам'янець-Подільського нац. університету ім. І. Огієнка*. 2020. Вип. 39. С. 146-152.
3. Жарковський Ю. І., Яцунь Ю. О. Особливості використання мобільних додатків у ресторанному бізнесі. *Науковий вісник Національного університету харчових технологій*. 2022. Т. 36, № 1. С. 59-65.
4. Кононенко О. В., Білецька Ю. І. Технології дистанційного замовлення їжі в ресторанному бізнесі. *Збірник наукових праць Полтавської державної аграрної академії*. 2021. Вип. 1 (41). С. 109-116.
5. Постова В.В. Система автоматизації обліку для закладів ресторанного господарства. *Економіко – правові дискусії: матеріали III Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції студентів, аспірантів та науковців*, 30 квітня 2022 р. Кропивницький: ЛА НАУ, 2022. С. 56-57.

Збірник матеріалів II Всеукраїнської науково-практичної конференції  
«Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні»  
25 квітня 2023 р.

За редакцією к.е.н., доцента Нікітенко К.С.  
Технічний редактор – к.е.н., доцент Бойко В.О.  
Умовн. друк. арк 9,5

Матеріали збірника подаються в авторській редакції та друкуються мовою оригіналу. Відповідальність за достовірність фактів, цитат, власних імен та інших даних несуть автори статей.

Думки, положення і висновки, висловлені авторами, не обов'язково відображають позицію редакційної колегії.

Херсонський державний аграрно-економічний університет  
2023 рік