

Список використаних джерел:

1. Осіпчук А. С., Заєць В. М., Тищенко С. В. «Фестивальний туризм як засіб відновлення традицій українського народу» 2023.
2. Васильців Т. Г., Лупак Р. Л., Рудковський О. В., Белікова С. О. Державне регулювання розвитку туристичного комплексу як галузевий елемент системи економічної безпеки держави. Проблеми економіки. 2019. № 2. С. 31–38. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2019-2-31-38>
3. Горіна Г.О. Ринок туристичних послуг: управління розвитком в умовах просторової поляризації: [монографія] / Г.О. Горіна. Кривий Ріг: Чернявський Д.О., 2016.

Науковий керівник:

Галина Гарбар

*д-р філос. наук, професор кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму
Миколаївський національний аграрний університет*

УДК 071

Використання смарт технологій як фактор підвищення якості послуг в рестораних закладах м. Миколаєва

Каплун Юліана,

здобувач вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв, Україна

Анотація: У роботі розглянуто використання смарт-технологій у ресторанному бізнесі як фактор підвищення якості обслуговування та ефективності роботи закладів. Проаналізовано основні цифрові технології, що застосовуються у сфері ресторанного господарства, а також наведено приклади ресторанів міста Миколаєва, які використовують сучасні технологічні рішення. Запропоновано перспективні напрями впровадження інноваційних технологій для подальшого розвитку ресторанної індустрії.

Ключові слова: *смарт-технології, ресторанний бізнес, цифрові технології, автоматизація, якість обслуговування, ресторани заклади, м. Миколаїв.*

У сучасних умовах розвитку сфери гостинності цифрові технології відіграють важливу роль у підвищенні конкурентоспроможності ресторанного бізнесу. Використання смарт-технологій у рестораних закладах сприяє автоматизації процесів обслуговування, покращенню управління підприємством та підвищенню рівня комфорту для відвідувачів. До таких технологій належать системи

електронного меню, онлайн-замовлення, мобільні додатки, автоматизовані системи управління замовленнями, а також безконтактні способи оплати і обслуговування.

Смарт-технології дозволяють оптимізувати роботу персоналу, скоротити час обслуговування клієнтів та мінімізувати помилки під час прийому замовлень. Крім того, автоматизовані системи управління рестораном допомагають контролювати запаси продуктів, аналізувати попит, формувати програми лояльності та покращувати якість сервісу.

Для ресторанних закладів м. Миколаєва впровадження таких технологій є особливо актуальним, оскільки дозволяє підвищити ефективність роботи підприємств, покращити якість обслуговування гостей та забезпечити відповідність сучасним тенденціям розвитку індустрії HoReCa.

Таблиця 1 – Смарт-технології у ресторанному бізнесі

Смарт-технологія	Суть технології	Переваги для ресторану
Роботизація обслуговування	Використання роботів-офіціантів або роботизованих систем для доставки страв і напоїв клієнтам.	Зменшення навантаження на персонал, швидше обслуговування, підвищення інтересу відвідувачів.
QR-код меню	Меню доступне через QR-код, який клієнт сканує смартфоном і переглядає на екрані.	Безконтактне обслуговування, швидке оновлення меню, зменшення витрат на друк.
Розпізнавання страв	Технологія, що дозволяє автоматично визначати страву за допомогою камер або систем штучного інтелекту.	Спрощення процесу замовлення та оплати, зменшення помилок при обліку страв.
Цифрова дошка меню	Електронні екрани, на яких відображаються страви, ціни та спеціальні пропозиції.	Приваблива презентація меню, можливість швидко змінювати інформацію, збільшення продажів.
Мобільні додатки для замовлення	Додатки, через які клієнти можуть переглядати меню, робити замовлення та оплачувати його онлайн.	Підвищення зручності для клієнтів, скорочення часу обслуговування, програми лояльності.

У ресторанах міста Миколаєва також активно впроваджуються сучасні цифрові технології, які сприяють покращенню якості обслуговування клієнтів та підвищенню ефективності роботи закладів. Багато ресторанів використовують автоматизовані системи управління замовленнями, електронні меню та безконтактні способи оплати. Наприклад, у деяких закладах відвідувачі можуть переглянути меню за допомогою QR-коду на столі та зробити замовлення через смартфон. Це значно скорочує час обслуговування та зменшує навантаження на персонал.

Подібні цифрові рішення використовуються у відомих ресторанах міста, зокрема у Daily Cafe, Roppongi & La Terrazza, Yakitoriya.

Daily Cafe / Daily Sport (м. Миколаїв)

У мережі використовуються автоматизовані системи обліку замовлень, електронні меню та онлайн-бронювання столиків. Такі цифрові рішення допомагають швидше приймати та обробляти замовлення, а також забезпечують ефективний контроль за роботою персоналу. Крім того, використання сучасних систем автоматизації дозволяє зменшити кількість помилок під час обслуговування клієнтів і підвищує загальний рівень сервісу в закладі.

Roppongi & La Terrazza

Цей ресторан використовує цифрові системи управління замовленнями та онлайн-сервіси для бронювання столиків і замовлення страв. Відвідувачі можуть ознайомитися з меню через інтернет-ресурси або мобільні сервіси, що робить процес вибору страв більш зручним. Використання таких технологій підвищує швидкість обслуговування та покращує комфорт гостей.

Yakitoriya (Якіторія)

Заклад активно застосовує цифрові інструменти для онлайн-замовлень, доставки їжі та електронного меню. Завдяки цьому клієнти можуть швидко переглянути меню, обрати страви та оформити замовлення через інтернет-платформи або мобільні сервіси. Використання таких технологій спрощує процес взаємодії клієнта з рестораном та робить обслуговування більш сучасним і зручним.

Упровадження цифрових технологій у ресторанах міста Миколаєва свідчить про поступову цифровізацію ресторанного бізнесу та прагнення закладів підвищувати якість обслуговування клієнтів. Використання автоматизованих систем управління замовленнями, онлайн-сервісів та електронних інструментів дозволяє оптимізувати роботу персоналу, прискорити процес обслуговування та покращити взаємодію з відвідувачами. Проте для подальшого розвитку ресторанної індустрії міста доцільно впроваджувати нові інноваційні технології, які вже активно застосовуються у світовій практиці.

Для підвищення ефективності роботи ресторанного бізнесу в місті Миколаєві доцільно впроваджувати нові інноваційні технології, які вже активно використовуються у світовій ресторанній індустрії. Однією з перспективних технологій є системи штучного інтелекту для прогнозування попиту. Такі системи можуть аналізувати продажі, популярність страв та поведінку клієнтів, що допомагає ресторанам краще планувати закупівлю продуктів і зменшувати кількість харчових відходів.

Ще одним сучасним напрямом є використання смарт-кухні (Smart Kitchen). Це технологія, яка передбачає використання розумного кухонного обладнання, що автоматично контролює температуру, час приготування та якість страв. Така система допомагає кухарям працювати швидше та підтримувати стабільну якість їжі.

Перспективною інновацією також є використання систем розпізнавання облич або клієнтських профілів. Завдяки таким технологіям ресторан може

запам'ятовувати уподобання постійних гостей і пропонувати їм персоналізовані страви або спеціальні пропозиції.

Крім того, для підвищення ефективності роботи ресторанів можна впроваджувати інтерактивні столи або цифрові панелі, які дозволяють клієнтам переглядати інформацію про страви, історію ресторану або навіть спостерігати за процесом приготування їжі через онлайн-трансляцію з кухні.

Список використаних джерел:

1. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес - SFII. SFII. URL: <https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjuyut-restorannij-biznes/>
2. Силівейстр В. ТОП-13 трендів у ресторанному бізнесі у 2026 році – Poster POS. *Poster POS – программа автоматизации общепита на планшете – Poster POS*. URL: <https://joinposter.com/ua/post/restoranni-trendy>
3. Борисова О. В. Показники ефективності інноваційної політики підприємств ресторанного господарства. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : [зб. наук. праць]. Харків : ХДУХТ, 2009. С. 72–77.

Abstract: *The paper examines the use of smart technologies in the restaurant business as a factor for improving service quality and operational efficiency. The main digital technologies used in the restaurant industry are analyzed, and examples of restaurants in the city of Mykolaiv that use modern technological solutions are provided. Promising directions for implementing innovative technologies for the further development of the restaurant industry are proposed.*

Keywords: *smart technologies, restaurant business, digital technologies, automation, service quality, restaurant establishments, Mykolaiv.*

Науковий керівник:

Іваненко Т. Я.,

Кандидат економічних наук,

доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму.

Миколаївський національний аграрний університет

УДК: 640.432

Аспекти стратегічного планування якості послуг AROMA-KAVA

Хомченко Анна,

здобувач вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Миколаївський національний аграрний університет

м. Миколаїв, Україна

Анотація: *У статті досліджено аспекти стратегічного планування якості послуг кав'ярні AROMA-KAVA. Розглянуто основні напрями управління стандартами обслуговування, персоналом, контролем якості, впровадженням*