

УДК 004.9:640.43

Клецко А.С.<sup>1</sup>, Кукліна Т.С.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> студ. гр. ГФ-111 НУ «Запорізька політехніка»

<sup>2</sup> канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

## **ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

У сучасному світі інформаційні технології відіграють ключову роль у всіх сферах діяльності, зокрема у ресторанному бізнесі. Заклади ресторанного господарства використовують інформаційні системи для автоматизації обліку, покращення сервісу, управління персоналом, аналітики та маркетингу. Впровадження таких технологій дозволяє підвищити ефективність роботи закладу, мінімізувати витрати та покращити якість обслуговування клієнтів [1].

Однією з головних функцій інформаційних систем у ресторанному бізнесі є управління запасами та фінансами. Вони дозволяють вести точний облік складських залишків, контролювати закупівлі, мінімізувати втрати та уникати перевитрат.

До основних функцій систем управління ресурсами належать: контроль залишків продуктів та інгредієнтів; прогнозування потреб у постачанні; фінансовий облік та контроль витрат.

Сучасні програмні рішення, такі як iiko, 1С:Ресторан та R-Keerper, дозволяють автоматично вести бухгалтерський облік та оптимізувати фінансові процеси, проте з 2022 року вони майже не використовуються в Україні [1].

Зручність і швидкість обслуговування клієнтів – один із ключових

факторів успіху ресторану. Інформаційні системи дозволяють: використовувати мобільні пристрої для прийому замовлень; оптимізувати роботу офіціантів та кухні; забезпечувати швидке та точне виконання замовлень.

Наприклад, Poster POS – це популярна хмарна система, що допомагає ресторанному бізнесу вести облік замовлень і розрахунків у реальному часі.

Також активно використовуються каси самообслуговування, мобільні додатки для бронювання столиків та системи лояльності [2]:

Автоматизація кухонних процесів сприяє підвищенню продуктивності персоналу та якості страв. Одним із найбільш ефективних рішень є Kitchen Display System (KDS) – система, що передає замовлення з каси безпосередньо на екран у кухні.

Функції таких систем: відображення замовлень у режимі реального часу; контроль за дотриманням технологічних карт; моніторинг часу приготування страв.

Це дозволяє мінімізувати людські помилки, прискорити процес обслуговування та зменшити кількість повернень.

Сучасні інформаційні системи допомагають контролювати ефективність роботи персоналу та оптимізувати розклад змін. Основні функції таких систем включають: облік робочого часу та зарплатний облік; контроль продуктивності співробітників; навчальні платформи для підвищення кваліфікації персоналу.

Системи на зразок ііко дозволяють власникам і менеджерам оцінювати продуктивність роботи кожного співробітника, що допомагає підвищити якість обслуговування клієнтів.

Інформаційні системи також відіграють важливу роль у бізнес-аналітиці та маркетингових стратегіях. Вони дозволяють: аналізувати продажі, середній чек та популярні позиції меню; розробляти ефективні маркетингові кампанії; відстежувати відгуки клієнтів. Системи KeerinCRM та Power BI дозволяють збирати та аналізувати великі масиви даних, допомагаючи власникам приймати стратегічні рішення [3].

Сучасні ресторани активно використовують інтеграцію з онлайн-платформами для доставки їжі (Glovo, Uber Eats, Raketa), що розширює аудиторію клієнтів. Крім того, інтеграція з соціальними мережами дозволяє підвищити впізнаваність бренду та покращити комунікацію з клієнтами.

Використання інформаційних систем у закладах ресторанного господарства є важливим елементом успішного ведення бізнесу. Вони дозволяють автоматизувати управління ресурсами, покращити сервіс, контролювати персонал та аналізувати дані для прийняття ефективних рішень.

Завдяки впровадженню сучасних технологій заклади ресторанного господарства можуть значно підвищити свою конкурентоспроможність та

відповідати очікуванням сучасних клієнтів. Таким чином, інформаційні системи є невід'ємною частиною сучасного ресторанного бізнесу та допомагають досягати високого рівня обслуговування та ефективного управління.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Гудоров А. О., Лисенко Ю. В., Чупіс А. В. Інформаційні системи і технології в управлінні підприємствами : навчальний посібник. – Харків: ХНТУСГ, 2020. – 248 с.
2. Ковтун О. О. Інформаційні технології у сфері ресторанного бізнесу // Галицький економічний вісник. – 2021. – № 3(70). – С. 45–52.
3. Олійник О. О., Мельник С. В. Автоматизація ресторанного бізнесу: сучасні технології та тенденції // Економіка і суспільство. – 2022. – № 38. – С. 112–119.