

*Іван ГОДЯ,
Роман КОРСАК,
Дмитро ШУБЕР
(Ужгород, Україна)*

РОЛЬ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Вплив інформаційних технологій в індустрії ресторанного бізнесу посилюється з кожним роком. Найважливіший елемент, на який впливають інформаційні технології – це комунікації між співробітниками ресторану і його гостями. Більшість туристів та клієнтів з легкістю працюють з численними Інтернет-сервісами, сайтами та соціальними мережами. Для багатьох цифрові сервіси давно стали основним інструментом комунікації та ефективним засобом маркетингу і менеджменту у ресторанному бізнесі. Всім підприємствам ресторанної індустрії від невеликих ресторанів до великих мережевих ресторанів доводиться відповідати новим тенденціям сучасності.

Створення та функціонування цифрових систем у галузі ресторанного бізнесу тісно пов'язані з розвитком інформаційних технологій, що являє собою головну складову частину автоматизованих інформаційних систем.

Інформаційні системи за своїм складом нагадують підприємства з переробки даних та виробництва вихідної інформації. Як і в будь-якому процесі, в інформаційних системах спостерігається технологія перетворення даних у форму результативної інформації.

Впровадження інформаційних технологій в усі сфери діяльності людини це процес інформатизації суспільства. Під час цього процесу відбувається навчання фахівців різних сфер використання всіх інформаційних інструментів для досягнення певних цілей. Володіння інформацією, можливість її переробки та обміну, допомагає значно скоротити фінансові витрати, витрати часу і сил на виконання певних операцій.

Інформаційні технології у ресторанному бізнесі повністю змінили процес залучення гостей і спілкування з ними. Головними ініціаторами цього процесу вже виступають не лише ресторани заклади, а й самі споживачі. Серед інструментів, які ресторани використовують в своїй роботі, необхідно виділити SMS-повідомлення в програмі лояльності. У ресторанній індустрії такі програми дуже популярні:

- гості можуть стати учасниками «елітних» ресторанных клубів;
- накопичити бали;
- отримати знижки і подарунки.

Так, учасники програм лояльності приносять закладам на 12-18% більше доходу, в порівнянні з гостями, які не беруть участі в таких програмах. Дуже важливо, щоб пропозиції постійно оновлювалися і актуалізувалися, а SMS-повідомлення є відмінним інструментом для інформування клієнтів про такі зміни.

Сучасні ресторани фокусуються на персональних комунікаціях. Завдяки інформації, накопиченій про звички та вподобання гостей, які регулярно відвідують ресторани, можна зробити дійсно цікаву і актуальну пропозицію. Наприклад, конкретний клієнт часто відвідує ресторан, тому йому посилають повідомлення про знижку,

безкоштовну страву або напої. Відповідно клієнт буде приємно здивований та залишить приємні спогади про сервіс в ресторані.

У сучасному світі не можна уявити діяльність в сфері ресторанного бізнесу без використання різних інформаційних технологій. До інформаційних технологій ресторану можна віднести:

- доступ до Інтернету (включаючи Wi-Fi);
- облікові програми: системи управління рестораном;
- калькуляційні системи;
- бухгалтерські та фінансові системи;
- сайт ресторанного закладу;
- системи он-лайн бронювань;
- обчислювальні засоби: сервери, комп'ютери, ресторанны термінали;
- відео спостереження у ресторанному закладі;
- системи контролю та обліку.

Велика увага в розвитку інформаційних технологій у ресторанній справі приділяється он-лайн системі. Завдяки Інтернет-сайтам ресторанів клієнт, може знайти собі потрібний ресторан за індивідуальними параметрами:

- розташуванню ресторану;
- меню та його вартості;
- наявності додаткових розважальних послуг у ресторані.

Розрахований на задоволення запитів клієнтів, ринок ресторанних послуг, бореться за створення комфортних умов харчування клієнтів, їх безпеки, надаючи ще й повний набір сучасних інформаційних послуг.

Від рівня сервісу і якості послуг, що надаються залежить статус закладу харчування. Цей фактор формує конкурентні переваги і визначає його популярність, а значить, затребуваність ресторанного об'єкту серед клієнтської аудиторії на ринку ресторанного бізнесу.

Дозволяючи економити час, сили людини і уникати ризиків випадкових помилок і прорахунків, системи автоматизації, зокрема системи управління, беруть на себе важливу функцію в налагодженні висококласного сервісу, що дозволяє контролювати всі етапи комунікації з клієнтами, починаючи від процесу замовлення страв і закінчуючи фіксацією даних про переваги гостей у спеціальних базах.

Цифрові системи управління виконують наступні функції:

- переводять більшість рутинних операцій в автоматичний режим;
- контролюють робочі процеси;
- обробляють документи;
- допомагають планувати завантаження ресторану.

Завдяки зазначеному, робота ресторану відповідає прийнятим світовим стандартам і стає більш ефективною.

Таким чином, сучасні цифрові технології, сприяють збільшенню кількості, як потенційних, так і фактичних гостей в ресторані. Простота і інтуїтивна доступність в користуванні сучасними системами, роблять їх затребуваними та популярними серед користувачів-клієнтів ресторанного бізнесу.

Резюмуючи важливість цифрових технологій в ресторанному бізнесі, варто відзначити, що грамотне використання інформаційних систем дозволяє багатьом ресторанам збільшити прибутковість вже на перших етапах їх використання.

Отже, цифрові технології у ресторанному бізнесі – це сукупність методів, процесів та інформаційно-технічних засобів, які об'єднуються в технологічний ланцюжок, що забезпечує виконання інформаційних процесів з метою підвищення надійності та оперативності, зниження трудомісткості під час використання інформаційного ресурсу у ресторанному господарстві.

ЛІТЕРАТУРА

1. Антонова В.А. Конкуренція і управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного господарства в умовах становлення ринку. Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України. 2007. № 1 (21). С. 54–57.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарств. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. К.: Центр учбової літератури, 2009. 342 с.
3. Завгородня О.Є. Додаткові послуги та інновації в соціокультурному просторі ресторанного бізнесу. *Культура України*. 2016. Випуск 52. С. 129–139.
4. Корсак Р. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в умовах соціально-економічної трансформації українського суспільства. Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2021. Вип. 45. Том 1. С. 25–30.
5. Литвиненко Т.Є. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу // *Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах*. К., 2018. С. 123–127.
6. Подольна В.В. Особливості просування закладу у сфері ресторанного бізнесу. *Ефективна економіка*. 2017. №3. С. 87–93.

Марина ДЕМИДЕНКО
(Київ, Україна)

ВПЛИВ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ НА РОЗВИТОК ДІТЕЙ З РОЗЛАДОМ АУТИСТИЧНОГО СПЕКТРА

Пропонуємо розглянути категорію дітей, які викликають інтерес у фахівців з багатьох областей, у тому числі фахівців з фізичного виховання – це діти з розладом аутистичного спектру (далі діти з РАС).

Накопичені знання з цієї проблематики в медицині, психології та педагогіці дозволили виявляти набагато більше дітей із РАС, ніж раніше. Проте, досі не існує вичерпної класифікації порушень аутистичного спектру а ні з медицині, а ні з педагогіці, а ні з психології. Порушення носять комплексний характер і зачіпають як сферу психічного, так і сферу фізичного розвитку, тому обмежуватися тільки психолого-педагогічною роботою з такими дітьми недостатньо. Необхідно активізувати всі психофізичні ресурси дитини. Такі порушення торкаються всіх сторони життя дитини.