Державний торговельно-економічний університет
Кафедра менеджменту готельно-ресторанного бізнесу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ЦИФРОВІЗАЦІЯ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ У РЕСТОРАНІ

Студента 5 курсу, 2з групи, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» — _____ *підпис студента* — Уроде Павла Андрійовича

Науковий керівник к.е.н., доц. — _____ *підпис керівника* — Бовш Людмила Андріївна

Гарант освітньої програми к.е.н., доц. — _____ *підпис гаранта* — Расулова Алла Миколаївна

Київ 2025

АНОТАЦІЯ

Уроде П. «Цифровізація сервісних процесів у ресторані».

У кваліфікаційній роботі досліджено актуальні питання цифровізації сервісних процесів у ресторанному бізнесі. Розглянуто підходи до впровадження сучасних цифрових технологій, таких як інтерактивні меню, CRM-системи, Kitchen Display System (KDS), автоматизація управління запасами та мобільні додатки, які спрямовані на оптимізацію роботи ресторану. Аналізуються вплив цифрових рішень на ефективність операційних процесів, рівень задоволеності клієнтів і фінансові показники. Запропоновані заходи щодо удосконалення цифровізації сервісних процесів, а також оцінено економічну ефективність їх впровадження.

Ключові слова: цифровізація, сервісні процеси, ресторанний бізнес, інтерактивне меню, автоматизація.

ANNOTATION

Urode P. «Digitalization of Service Processes in a Restaurant»

The qualification paper explores relevant issues of digitalization of service processes in the restaurant business. The study examines approaches to the implementation of modern digital technologies, such as interactive menus, CRM systems, Kitchen Display System (KDS), inventory management automation, and mobile applications, aimed at optimizing restaurant operations. The paper analyzes the impact of digital solutions on the efficiency of operational processes, customer satisfaction, and financial performance. Measures to improve the digitalization of service processes are proposed, and the economic efficiency of their implementation is evaluated.

Keywords: digitalization, service processes, restaurant business, interactive menu, automation.

Державний торговельно-економічний університет

Факультет технологій та бізнесу
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Зав. кафедри
готельно-ресторанного бізнесу
проф._____Маргарита БОЙКО
«___»_____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ
на випускну кваліфікаційну роботу студентові
УРОДЕ ПАВЛУ АНДРІЙОВИЧУ
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: Цифровізація сервісних процесів у ресторані Sam's Steak House Prime м. Київ.

- Затверджена наказом ректора від «13» жовтня 2023 р. № 3586

2. Строк здачі студентком закінченої роботи: 03 червня 2024 року

3. Цільова установка та вихідні дані до випускної кваліфікаційної роботи:

Мета дослідження – дослідити та охарактеризувати цифровізація сервісних процесів у ресторані.

Об'єкт дослідження – Sam's Steak House Prime м. Київ.

Предмет дослідження – удосконалення цифровізації сервісних процесів у ресторані.

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ У SAM'S STEAK HOUSE PRIME М. КИЇВ

1.1 Характеристика та аналіз діяльності Sam's Steak House Prime м. Київ

1.2 Оцінка цифровізації сервісних процесів у Sam's Steak House Prime м. Київ

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПРОЦЕСАХ ОБСЛУГОВУВАННЯ У SAM'S STEAK HOUSE PRIME М. КИЇВ

2.1 Програма удосконалення цифрових технологій в процесах обслуговування у ресторані Sam's Steak House Prime м. Київ

2.2 Прикладні аспекти оцінки ефективності пропонованих заходів

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи	01.09.2023 р.-30.09. 2023 р.	30.09. 2023 р.
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	30.09.2023 р.-30.12.2023 р.	27.12.2023 р.
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	01.02.2024 р.-02. 03.2024 р.	02. 03.2024 р.
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	03.03.2024 р.-05.03.2024 р.	05.03.2024 р.
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	07.03.2024 р.-23.05.2024 р.	23.05.2024 р.
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	24.05.2024 р.-29.05.2024 р.	29.05.2024 р.
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи на кафедру	31.05.2024 р.	31.05.2024 р.
10	Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	03.06.2024 р.	03.06.2024 р.
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	03-04.06.2024	03.06.2024 р.
12	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Відповідно до розкладу	Відповідно до розкладу

6. Дата видачі завдання «21» жовтня 2024 р.

7. Керівник кваліфікаційної роботи, к.е.н, доц. _____ **Людмила БОВШ**
(підпис) *(ініціали, прізвище)*

8. Гарант освітньої програми, к.е.н, доц. _____ **Алла РАСУЛОВА**
(підпис) *(ініціали, прізвище)*

9. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник _____ **Павло УРОДЕ**
(підпис) *(ініціали, прізвище)*

10. Відгук керівника кваліфікаційної роботи

Студент Уроде Павло виконав кваліфікаційну роботу у повному обсязі, згідно виданого завдання та затвердженого графіку.

Студент обґрунтовано довів необхідність цифровізації сервісних процесів суб'єктами ресторанного бізнесу. На основі аналітичних досліджень діяльності Sam's Steak House Prime м. Київ аргументував програму впровадження цифрових технологій для покращення якості послуг, оцінив ефективність пропонованих заходів.

Кваліфікаційна робота оформлена згідно вимог.

Кваліфікаційна робота є кваліфікованою випусковою працею і рекомендується до захисту в ЕК.

Після перевірки роботи на унікальність виявлені недоліки були усунені.

Дослідження є самостійною авторською працею, завершеною згідно з поставленою метою та визначеними завданнями, і рекомендується до захисту в Екзаменаційній комісії.

Робота передана до електронного архіву інституційного репозитарію Державного торговельно-економічного університету

11. Керівник випускної кваліфікаційної роботи _____

(підпис, дата)

12. Висновок про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційна робота студента ___Уроде П.А.___

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми _____ Расулова А.М.

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри _____ Бойко М.Г.

(підпис, прізвище, ініціали)

«___» _____2025 р.

ЗМІСТ

ВСТУП …….8
РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ У SAM'S STEAK HOUSE PRIME М. КИЇВ ……...10
1.1 Характеристика та аналіз діяльності Sam's Steak House Prime м. Київ……..10
1.2 Оцінка цифровізації сервісних процесів у Sam's Steak House Prime м. Київ……14
РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПРОЦЕСАХ ОБСЛУГОВУВАННЯ У SAM'S STEAK HOUSE PRIME М. КИЇВ …….……...20
2.1 Програма удосконалення цифрових технологій в процесах обслуговування у ресторані Sam's Steak House Prime м. Київ ……....20
2.2 Прикладні аспекти оцінки ефективності пропонованих заходів ……..….28
ВИСНОВКИ …….…….34
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ……36
ДОДАТКИ ……40

ВСТУП

Актуальність теми. Цифровізація є ключовим трендом сучасного бізнесу, який суттєво впливає на всі сфери обслуговування, зокрема на ресторанну індустрію. Впровадження цифрових технологій у сервісні процеси дозволяє оптимізувати внутрішні операції, підвищити якість обслуговування клієнтів, забезпечити ефективне управління ресурсами та створити унікальний клієнтський досвід. У ресторанному бізнесі цифровізація охоплює такі аспекти, як автоматизація прийому замовлень, управління запасами, персоналізовані програми лояльності, використання мобільних додатків, інтерактивних меню, а також цифрових платформ для аналітики даних.

Глобальні зміни у споживчих перевагах і вимогах клієнтів стали основними драйверами впровадження цифрових інструментів у ресторанах. Сучасні клієнти очікують швидкого, зручного та безперебійного обслуговування, а також персоналізованих пропозицій, адаптованих до їхніх вподобань. Використання цифрових технологій, таких як інтерактивні меню, Kitchen Display System (KDS), CRM-системи та кіоски самообслуговування, дозволяє ресторанам ефективно відповідати цим викликам, скорочуючи час обслуговування, знижуючи кількість помилок і покращуючи комунікацію з клієнтами. Цифровізація також відкриває широкі можливості для зростання прибутковості ресторанів. Автоматизація рутинних процесів допомагає знизити операційні витрати, оптимізувати роботу персоналу та забезпечити більш раціональне використання ресурсів. Завдяки аналізу даних про клієнтів і продажі ресторани можуть приймати обґрунтовані рішення щодо формування меню, управління запасами та впровадження маркетингових кампаній.

У контексті ресторану Sam's Steak House Prime цифровізація стала важливим елементом стратегії розвитку. Інтеграція цифрових рішень дозволяє створити конкурентні переваги, задовольнити потреби сучасних

клієнтів і адаптуватися до швидко змінюваних умов ринку. У цьому дослідженні розглядаються основні аспекти впровадження цифрових технологій у сервісні процеси ресторану, їхній вплив на ефективність роботи, задоволеність клієнтів та фінансові показники.

Мета дослідження – дослідити та охарактеризувати цифровізація сервісних процесів у ресторані.

Відповідно до поставленої мети, необхідно вирішити ряд **завдань:**

- надати характеристику та аналіз діяльності Sam's Steak House Prime м. Київ;
- провести оцінку цифровізації сервісних процесів ресторані;
- розробити програму удосконалення цифрових технологій в процесах обслуговування у ресторані Sam's Steak House Prime м. Київ;
- провести оцінку ефективності пропонованих заходів.

Об'єкт дослідження – Sam's Steak House Prime м. Київ.

Предмет дослідження – удосконалення цифровізації сервісних процесів у ресторані.

Методи дослідження. У процесі теоретичного вивчення проблеми і наукової роботи застосовувалися як загальнонаукові, так і спеціальні методи дослідження теоретичного характеру: огляд літератури, узагальнення отриманої інформації, системний аналіз й інтерпретація даних; кількісний та якісний аналіз отриманих результатів.

Інформаційна база. У роботі були використані дослідження за темою, наукові напрацювання, матеріали періодичних видань, інформаційні ресурси мережі Інтернет та дані ресторану.

Практичне значення одержаних результатів. На підставі дослідження економічних аспектів та використовуваної інформаційно-комунікаційної системи ресторану «Sam's Steak House Prime» було розроблено рекомендації, пропозиції та ідеї які сприятимуть вдосконаленню бізнес-процесів та цифровізації послуг ресторану.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі змісту, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1.
ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ У SAM'S STEAK HOUSE PRIME М. КИЇВ

1.1 Характеристика та аналіз діяльності Sam's Steak House Prime м. Київ

Sam's Steak House Prime – це ресторан у Києві, який спеціалізується на приготуванні стейків і інших м'ясних страв. Ресторан знаходиться в елітному районі столиці і привертає відвідувачів високоякісною кухнею, розкішним інтер'єром та сервісом.

Основна спеціалізація ресторану — стейки з різних видів м'яса, зокрема яловичина, телятина, свинина та курка. М'ясо, яке використовує ресторан, закуповується у перевірених і надійних постачальників, що гарантує його високу якість. Ресторан гордиться тим, що використовує лише найкращі інгредієнти, що дозволяє створювати страви, які відповідають високим стандартам смаку та якості. Окрім класичних стейків, у меню можна знайти оригінальні авторські страви, які не тільки здивують, а й задоволять смаки навіть найбільш вибагливих гостей. Меню ресторану включає різноманіття м'ясних страв, де кожен знайде для себе щось особливе, що підходить до настрою та бажання.

Меню ресторану Sam's Steak House Prime відрізняється різноманіттям страв, що виходять далеко за межі звичних стейків. Крім основної страви — м'яса, у ньому представлені гарніри, салати та соуси, що чудово доповнюють основні страви. Важливою частиною меню є також великий вибір десертів, що завершують страви й створюють справжнє гастрономічне свято для відвідувачів. Окрім того, ресторан пропонує рибу, морепродукти, пасти, а також великий асортимент напоїв — від вишуканих вин до коктейлів і безалкогольних варіантів, що дозволяє кожному знайти ідеальний супровід до страви. Це меню відповідає високим вимогам гурманів і пропонує багатий вибір на будь-який смак.

Ресторан Sam's Steak House Prime відрізняється елегантним і розкішним інтер'єром, де кожна деталь продумана до дрібниць. Стильні меблі, витриманий колірний баланс, вишукані декоративні елементи створюють атмосферу комфорту й розкоші. Простір оформлений таким чином, щоб кожен гість почувався затишно і зручно, незалежно від того, чи прийшов він на романтичну вечерю, ділову зустріч чи святкування з родиною та друзями. Всі елементи інтер'єру створюють атмосферу розслабленості та приємного відпочинку, що сприяє комфортному проведенню часу.

Організаційна структура Sam's Steak House Prime показана на рисунку 1.1.

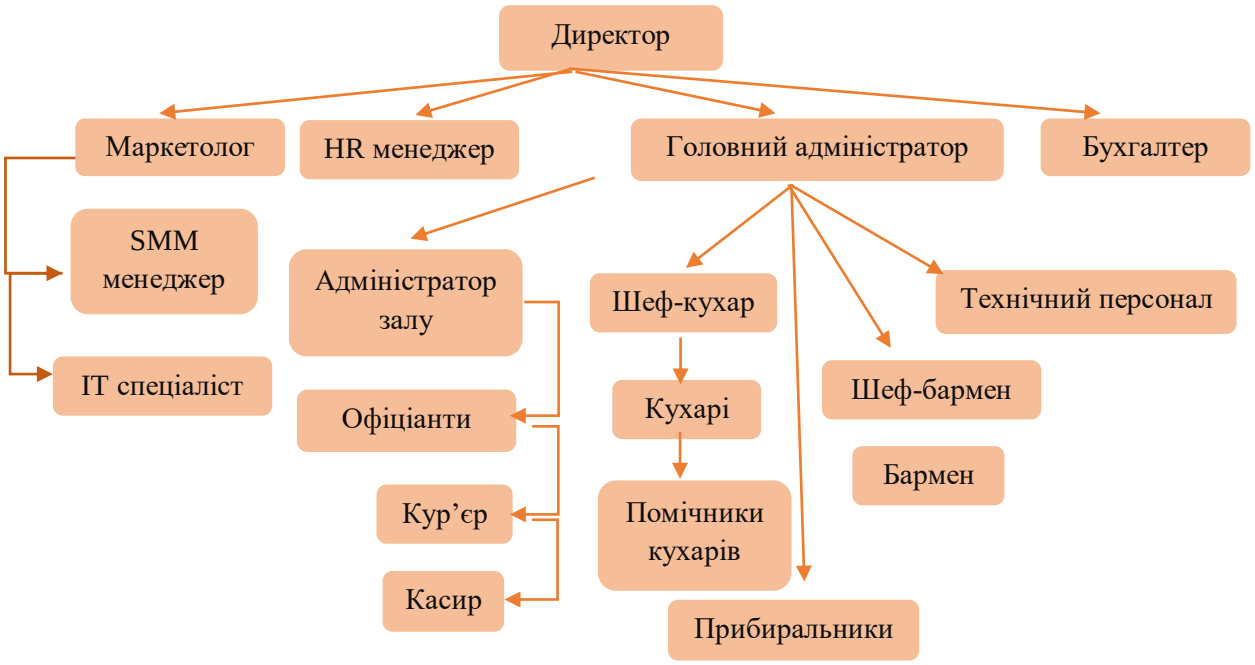

Рис. 1.1. Організаційна структура управління Sam's Steak House Prime

Джерело: розроблено автором за даними сайту ресторану

Основні фінансово-господарські показники продемонструємо в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Основні фінансово-господарські показники за 2021-2023 рр.

Показники	2021 р.	2022 р.	2023 р.	Зміна 2021 р. до 2022 р.	Зміна 2022 р. по 2023 р.
				Абсол.	Відн. %
Доход (виручка) від реалізації продукції (тис. грн)	50,000	65,000	80,000	+15,000	+30%
Чистий дохід (тис. грн)	45,000	58,000	75,000	+13,000	+28.89%
Собівартість реалізації продукції (тис. грн)	30,000	38,000	48,000	+8,000	+26.67%
Чистий прибуток (тис. грн)	14,000	20,000	26,000	+6,000	+42.86%
Власний капітал, тис. грн	2,100,000	2,150,000	2,214,000	+50,000	+2.38%
Позичковий капітал, тис. грн	1,600,000	1,550,000	1,350,000	-50,000	-3.13%
Необоротні активи, тис. грн	2,726,000	2,585,000	2,632,000	-141,000	-5.17%
Оборотні активи, тис. грн	2,021,000	1,953,000	1,830,000	-68,000	-3.37%

Джерело: розроблено автором

У 2021 році виручка склала 50 млн грн, у 2022 році зросла до 65 млн грн, що на 30% більше. У 2023 році вона збільшилась до 80 млн грн, що є приростом на 23.08% порівняно з 2022 роком. Чистий дохід збільшився на 28.89% у 2022 році, досягнувши 58 млн грн, а у 2023 році зріс на 29.31% до 75 млн грн. Собівартість зросла на 26.67% в 2022 році та на 26.32% у 2023 році, що є нормальним явищем з огляду на розширення бізнесу. Чистий прибуток збільшився на 42.86% у 2022 році і на 30% у 2023 році, що свідчить про покращення ефективності ресторану. Власний капітал збільшився на 2.38% у 2022 році і на 2.98% у 2023 році, що свідчить про підвищення фінансової стабільності ресторану. Позичковий капітал зменшився на 3.13% у 2022 році і на 12.90% у 2023 році, що свідчить про зменшення залежності від зовнішнього фінансування. Спостерігається спад на 5.17% у 2022 році порівняно з 2021 роком, однак у 2023 році ці активи зросли на 1.82%. Оборотні активи знизилися на 3.37% у 2022 році, але у 2023 році вони знову зросли на 6.30%, що свідчить про покращення ліквідності підприємства.

Отже, згідно з аналізом таблиці 1.1, ресторан Sam's Steak House Prime демонструє стабільний розвиток із зростанням доходів і прибутків, ефективним управлінням витратами і постійним нарощуванням власного

капіталу. При цьому підприємство активно зменшує залежність від позичкового капіталу, що зміцнює його фінансову стійкість.

Виробнича програма Sam's Steak House Prime, таблиця 1.2

Таблиця 1.2

Виробнича програма Sam's Steak House Prime

Позиція	Опис	Продукти/Послуги	Кількість/Обсяг	Строки виконання
1. Виробництво стейків	Стейк-меню з різними видами м'яса та спеціями.	Рибні стейки, яловичі стейки	200 стейків на день	Щоденно
2. Продукти на гарнір	Пропозиція гарнірів для стейків (картопля, овочі, салати).	Картопля фрі, печена картопля, салати	150 порцій на день	Щоденно
3. Напої	Широкий асортимент алкогольних та безалкогольних напоїв.	Вино, пиво, коктейлі, соки	300 одиниць на день	Щоденно
4. Спеціальні страви	Вишукані страви для особливих подій та замовлень.	Стейки на грилі, морепродукти	50 страв на день	По замовленню
5. Сезонні продукти	Введення спеціальних страв залежно від сезону.	Страви із сезонних інгредієнтів	30 страв на день	Сезонно
6. Десерти	Класичні та авторські десерти для завершення вечері.	Шоколадні десерти, тістечка	100 одиниць на день	Щоденно
7. Обслуговування гостей	Програму обслуговування для високого рівня сервісу.	Послуги офіціантів, барменів	500 гостей на день	Щоденно

Джерело: розроблено автором за сайту ресторану

Основний фокус на різноманітність стейків із різних видів м'яса та високоякісних інгредієнтів. Включає спеціальні рецепти для приготування на грилі. Різноманітні варіанти гарнірів, які підходять до основних страв, щоб доповнити стейк. Включають не тільки алкогольні напої, але й безалкогольні, що дає можливість задовольнити різні вподобання гостей. Це страви, які

замовляються за попередньою домовленістю, часто для особливих подій чи свят. Впровадження страв залежно від сезону дозволяє використовувати найсвіжіші інгредієнти. Варіанти для завершення трапези, які включають як класичні, так і новаторські десерти. Високий рівень обслуговування, що забезпечує комфорт і позитивне враження від візиту в ресторан [30, с. 12].

Отже, Sam's Steak House Prime здійснює свою діяльність, орієнтуючись на високий рівень якості та обслуговування. Ресторан спеціалізується на приготуванні різноманітних стейків, гарнірів, десертів та напоїв, що забезпечує гостям широкий вибір страв і напоїв. Важливим аспектом є сезонне оновлення меню, що дозволяє використовувати свіжі інгредієнти та задовольняти потреби клієнтів. Спеціалізовані страви та послуги для особливих подій додають індивідуальний підхід до кожного замовлення, що підвищує лояльність відвідувачів. Загалом, ресторан активно працює над підтримкою високої репутації та наданні відмінного сервісу, що робить його привабливим для різних категорій клієнтів.

1.2 Оцінка цифровізації сервісних процесів у Sam's Steak House Prime м. Київ

Цифровізація у ресторані Sam's Steak House Prime активно впроваджується для підвищення ефективності сервісу та покращення взаємодії з клієнтами. Завдяки сучасним технологіям ресторан може швидше обробляти замовлення, забезпечувати більш персоналізоване обслуговування і покращувати управлінські процеси. Далі розглянемо основні аспекти цифровізації ресторану.

Ресторан надає клієнтам можливість забронювати місце онлайн через вебсайт чи мобільний додаток. Це зменшує черги на вхід і дозволяє ефективно планувати обслуговування [15, с. 16].

Використання цифрових меню через планшети або смартфони дозволяє клієнтам переглядати страви та робити замовлення, що пришвидшує процес обслуговування. Ресторан використовує програмне забезпечення для автоматичного управління замовленнями, інвентаризацією та розподілом завдань серед персоналу, що підвищує ефективність роботи та знижує ймовірність помилок. Оплата через мобільні додатки або безконтактні платіжні системи дозволяє клієнтам швидко та зручно оплачувати свої замовлення, знижуючи час на фінансові транзакції [14, с. 28].

Цифрові платформи дозволяють створювати програми лояльності та персоналізовані акції для гостей, підвищуючи їхню лояльність та частоту візитів. Завдяки цифровим технологіям ресторан може збирати дані про замовлення, переваги клієнтів, а також ефективність різних сервісних процесів. Це дозволяє покращувати стратегії маркетингу та обслуговування [1].

Оцінка цифровізації сервісних процесів у Sam's Steak House Prime, таблиця 1.3.

Таблиця 1.3

Оцінка цифровізації сервісних процесів у Sam's Steak House Prime

Технологія	Опис використання	Переваги	Вплив на обслуговування
Онлайн-резервація столиків	Система онлайн-бронювання через сайт та додаток	Зручність для клієнтів, планування місць	Зменшення часу очікування, контроль завантаження
Цифрові меню	Меню через планшети/мобільні пристрої	Оновлення в реальному часі, зручність для гостей	Швидкість замовлення, зниження помилок у виборі
Автоматизація замовлень та управління	Програмне забезпечення для обробки замовлень і управління запасами	Ефективне управління інвентарем, зниження людських помилок	Оптимізація процесів, покращення точності обслуговування
Безконтактні платежі	Оплата через мобільні додатки та платіжні системи	Зручність, швидкість оплати, безпека	Підвищення швидкості обслуговування, зниження часу на транзакції

Продовження таблиці 1.3

Технологія	Опис використання	Переваги	Вплив на обслуговування
Система лояльності	Цифрові платформи для програми лояльності	Персоналізовані пропозиції, акції	Підвищення лояльності клієнтів, стимулювання повторних візитів
Збір і аналіз даних	Збір даних про замовлення та переваги клієнтів через CRM-системи	Покращення маркетингових стратегій, персоналізація обслуговування	Оптимізація асортименту, персоналізовані пропозиції

Джерело: розроблено автором за сайту ресторану

Цифровізація сервісних процесів у Sam's Steak House Prime забезпечує значне покращення якості обслуговування та оптимізацію внутрішніх процесів ресторану. Використання онлайн-резервації, цифрових меню, безконтактних платежів та систем лояльності дозволяє ресторану задовольняти потреби клієнтів і забезпечувати їм максимальний комфорт. Автоматизація процесів дає змогу знижувати помилки та підвищувати ефективність роботи персоналу, що робить ресторан більш конкурентоспроможним на ринку.

PEST-аналіз ресторану, таблиця 1.4.

Таблиця 1.4

PEST-аналіз зовнішнього середовища ресторану

№	Фактор	Характеристика
1	Політичні фактори	Несприятливі військово-політичні та пандемія Ковід – 2019 процеси призвели до скорочення та закривання ресторанів та готелів. В зв’язку з цим виникла фінансова криза.
2	Економічні фактори	На ресторанний бізнес діє такий основний негативний фактор: девальвація гривні. Цей фактор визначає вартість послуг, спроможність клієнтів до походів в ресторани та інші фактор и.
3	Соціальні фактори	Ресторани займають важливе місце в житті людей і є свого роду матеріалами необхідності, при цьому практично не мають організацій-субститутів.
4	Технологічні фактори	Ресторан здійснює технологічне оновлення, розвиває автоматизацію виробничого процесу.

Джерело: розроблено автором на основі [8]

Аналіз PEST - факторів дозволяє зробити висновок, що вплив факторів зовнішнього середовища відіграє дуже значну роль у діяльності та розвитку ресторану Sam's Steak House Prime. Найбільшу загрозу для ресторану становлять економічні фактори. Оскільки загострення економічної кризи в країні створило нові проблеми для підприємства. Саме для подолання загрози економічних факторів підприємство повинен зосередити свої сильні сторони. Технологічні, політичні та соціальні чинники дають ресторану помірні можливості, які вона може реалізувати, якщо правильно спрямує свої сильні сторони, а також якщо вдасться використати ці можливості для посилення своїх слабких сторін.

Далі проведемо SWOT-аналіз в таблиці 1.5.

Таблиця 1.5

SWOT-аналізі ресторану Sam's Steak House Prime

Сильні сторони	Зовнішні можливості
1. Ясна стратегічна спрямованість. 2. Широка географія. 3. Наявність інноваційних здібностей і можливості їх реалізації. 4. Ефект економії на масштабах виробництва. 5. Власні технології. 6. Знання про найважливіші стратегічні групи, можливості захисту від конкурентів. 7. Краща рекламна кампанія тощо.	1. Розвиток економіки країни нових технологій тощо. 2. Розширення асортименту послуг. 3. Підвищення кваліфікації управлінського персоналу, навчання всіх співробітників ресторану. 4. Розширення власного потенціалу. 5. Зростання середнього класу, що призводить до зростання популярності формату послуг підприємства
Слабкі сторони	Зовнішні загрози
1. Застаріле обладнання. 2. Вузька лінійка послуг 3. Незадовільний менеджмент. 4. Недостатні мотивації персоналу 5. Нестабільна ситуація в країні	1.Соціально-політична нестабільність 2. Інфляція. 3. Несприятливі зміни курсів валют. 4.Нездатність платоспроможності населення.

Джерело: розроблено автором

Проаналізувавши зовнішнє середовище ресторану Sam's Steak House Prime, а також зробивши висновки з таблиці, можна зробити висновок, що готель має можливість підвищити ефективність своєї діяльності. Ефективна стратегічна програма в ресторані поєднує всі елементи стратегічного комплексу в узгоджену програму, розроблену для досягнення цілей компанії.

Найважливішим фактором для ресторану Sam's Steak House Prime є здатність бути конкурентоспроможним, тому діяльність пов’язана з розвитком конкурентних переваг та стратегічного прийняття управлінських рішень управляння [27, с. 14].

Реклама надає значний вплив на бізнес і рекламу. Що сильно помітно в сфері послуг і обслуговуванні споживачів. Online-продаж й інтернет-магазини «завойовують» все більше і більше популярності. Головна зміна контент-маркетинг вніс до рекламну індустрію, де контент-реклама активно розвивається. Завбачливі рекламодавці активно міняють свої уподобання, і сьогодні контент-реклама вже займає значну частку ринку реклами. Частка реклами в соціальних мережах вище, ніж реклама на радіо.

Ресторан Sam's Steak House Prime найбільше використовую рекламу в гулі, на другому місті інстаграм 25%, на даний момент це одна з найпопулярніших мереж в Україні та світі, на третьому місці Фейсбук, далі йде ютуб та на останньому місці, лише 5% це реклама в телеграмі.

Далі розглянемо витрати на рекламу та результати діяльності ресторану Sam's Steak House Prime під час рекламної кампанії таблиця 1.6.

Таблиця 1.6

Результати діяльності ресторану Sam's Steak House Prime щодо цифрових технологій у 2021 – 2023 роках

Показники	2021	2022	2023
Обсяг продажу, тис. грн.	965	980	1150
Витрати на рекламу, тис. грн.	82	63,2	70
Прибуток, тис. грн.	240	250,1	310

Джерело: розроблено автором

Отже, як ми бачимо ресторан Sam's Steak House Prime у 2023 році почав активно розвивати використання цифрових технологій. Цифровізація значно покращила ефективність обслуговування клієнтів у ресторані. Впровадження онлайн-резервації, цифрових меню та безконтактних оплат дозволяє значно скоротити час очікування, забезпечуючи більшу зручність для гостей. Це позитивно впливає на загальну атмосферу ресторану, підвищуючи рівень

задоволеності відвідувачів. Автоматизація процесів, таких як обробка замовлень, управління інвентарем і розподіл завдань серед персоналу, знижує ймовірність помилок, що часто виникають при ручному введенні даних. Це дозволяє забезпечити більшу точність у виконанні замовлень і знизити кількість непорозумінь між кухнею та сервісом [5, с. 21].

Використання програмного забезпечення для аналізу даних про замовлення та поведінку клієнтів дає можливість точніше планувати ресурси, що зменшує витрати на інгредієнти та покращує фінансову ефективність. Дані, що збираються через цифрові системи, дозволяють оперативно адаптувати асортимент і маркетингові стратегії.

Цифровізація сервісів, таких як програми лояльності та персоналізовані акції, дозволяє ресторану не лише підтримувати постійних клієнтів, а й залучати нових. Програми лояльності через мобільні додатки або сайти дають можливість персоналізувати пропозиції та збільшити відвідуваність ресторану. Використання безконтактних платежів та цифрових замовлень відповідає сучасним вимогам безпеки та гігієни, що є важливим аспектом для багатьох відвідувачів. Така цифровізація відповідає на нові вимоги ринку, підвищуючи конкурентоспроможність ресторану в умовах пандемії та після неї. Оскільки технології розвиваються швидко, ресторан має потенціал для подальшого вдосконалення процесів. Розширення можливостей цифрових платформ для доставки, інтеграція нових методів онлайн-маркетингу, а також використання більш складних аналітичних інструментів може ще більше підвищити ефективність роботи та залучення нових клієнтів [10, с. 29].

Отже, цифровізація сервісних процесів у Sam's Steak House Prime допомогла значно підвищити рівень обслуговування та оперативність роботи ресторану. Впровадження сучасних технологій дозволяє не лише знижувати витрати та помилки, але й забезпечує високий рівень комфорту для клієнтів, що сприяє збільшенню лояльності і залученню нових гостей. Враховуючи швидкий розвиток цифрових інструментів, ресторан має великий потенціал для подальшого вдосконалення своїх сервісів та розширення бізнесу.

РОЗДІЛ 2
НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПРОЦЕСАХ ОБСЛУГОВУВАННЯ У SAM'S STEAK HOUSE PRIME М. КИЇВ

2.1 Програма удосконалення цифрових технологій в процесах обслуговування у ресторані Sam's Steak House Prime м. Київ

У сучасних умовах цифрові технології відіграють ключову роль у вдосконаленні сервісних процесів, забезпеченні високої якості обслуговування та створенні конкурентної переваги. Програма удосконалення цифрових технологій у ресторані Sam's Steak House Prime спрямована на оптимізацію роботи закладу, підвищення задоволеності клієнтів та збільшення прибутковості. Цифровізація сервісних процесів є необхідною умовою успішної роботи сучасних ресторанів. У Sam's Steak House Prime програма цифровізації передбачає комплексне оновлення технологій обслуговування, яке дозволить поліпшити якість обслуговування, зменшити час виконання процесів і підвищити задоволеність клієнтів [29, с. 25].

Цілі програми пропонуємо наступні:

- Оптимізація внутрішніх процесів через впровадження інноваційних рішень.
- Покращення клієнтського досвіду за рахунок цифрових сервісів.
- Підвищення ефективності управління ресурсами ресторану.
- Збір та аналіз даних для стратегічного планування.

Ключові напрями програми та їх реалізація, таблиця 2.1.

Таблиця 2.1

Ключові напрями програми та їх реалізація

Напрям програми	Ціль	Інструменти та приклади реалізації	Очікувані результати
Цифровізація обслуговування клієнтів	Скорочення часу обслуговування клієнтів,	Впровадження електронного меню та QR-кодів для замовлень.	Зменшення часу очікування, підвищення

Напрям програми	Ціль	Інструменти та приклади реалізації	Очікувані результати
	підвищення зручності	Наприклад, створення багатомовного меню з інтерактивними зображеннями страв.	задоволеності клієнтів.
Впровадження CRM-системи	Підвищення лояльності клієнтів	Використання CRM для персоналізації пропозицій, управління програмою лояльності. Наприклад, надсилання індивідуальних знижок чи подарунків до дня народження клієнтів.	Збільшення повторних відвідувань ресторану.
Автоматизація процесів кухні	Підвищення ефективності кухонного персоналу	Встановлення Kitchen Display System (KDS), яка дозволяє автоматично передавати замовлення з електронного меню на кухню.	Скорочення помилок у замовленнях, оптимізація роботи кухарів.
Розвиток онлайн-продажів	Розширення ринку збуту	Інтеграція ресторану з платформами доставки (Glovo, Uber Eats), створення мобільного додатку для замовлень.	Збільшення доходів від доставки, розширення клієнтської бази.
Системи моніторингу та аналітики	Підвищення ефективності управління	Використання інструментів аналітики для моніторингу продажів, оцінки продуктивності персоналу, аналізу популярності страв.	Прийняття обґрунтованих управлінських рішень.
Підтримка кібербезпеки	Захист даних клієнтів та ресторану	Встановлення системи кіберзахисту, використання шифрування даних та захищених платіжних систем.	Підвищення довіри клієнтів до закладу.

Джерело: розроблено автором на основі [16]

Приклади реалізації програми цифровізації:

1. Інтерактивне меню та QR-коди. У ресторані клієнти сканують QR-код, розміщений на столику, для доступу до інтерактивного меню. У меню представлені:

- Фотографії страв у високій якості, що допомагає клієнтам краще уявити, як виглядає страва.

- Інформація про інгредієнти з деталізацією алергенів (наприклад, глютен або молочні продукти), що є важливим для клієнтів з дієтичними потребами.
- Можливість налаштувати замовлення: додати чи прибрати інгредієнти, вибрати ступінь прожарювання стейка або замінити гарнір.
- Підтримка кількох мов, що підходить для іноземних клієнтів. Наприклад, меню доступне українською, англійською та польською мовами.
- Опція онлайн-оплати через меню для зручності клієнтів, що дозволяє уникнути очікування офіціанта для розрахунку.

Додаткові переваги [17]:

- Зменшення потреби у друкованих меню, що знижує витрати ресторану.
- Можливість оновлювати меню у реальному часі (наприклад, якщо якась страва закінчилася).
- Підвищення гігієни, адже клієнти використовують власні пристрої.

2. CRM-система для лояльності клієнтів. CRM-система дозволяє збирати дані про вподобання клієнтів і персоналізувати обслуговування.

Як це працює, клієнт, який часто замовляє стейки, отримує спеціальні пропозиції, наприклад [18]:

- Знижка 10% на улюблений стейк у святкові дні.
- Безкоштовний десерт при замовленні стейка в середу, коли ресторан пропонує "День стейків".
- Клієнтам, які рідко відвідують ресторан, надсилають нагадування про спеціальні акції, наприклад, пропозицію "1+1 на коктейлі".

Розширені можливості:

- Надсилання повідомлень про оновлення меню або нові позиції (наприклад, новий вид стейка).
- Автоматична розсилка в день народження клієнта з пропозицією безкоштовного напою чи десерту.
- Збір відгуків через SMS або e-mail із запитанням про задоволеність обслуговуванням.

Результати:

- Зростання повторних відвідувань на 15-20%.
- Поліпшення лояльності клієнтів через індивідуальний підхід.

3. Мобільний додаток ресторану. Мобільний додаток Sam's Steak House Prime розширює функціонал цифровізації, включаючи [19]:

- Резервування столиків, клієнт обирає з вільних місць, враховуючи бажану дату, час і розташування (наприклад, біля вікна).
- Замовлення на доставку, клієнти можуть легко замовити страви додому з можливістю відстеження статусу замовлення.
- Меню з оновленнями, клієнт може переглянути актуальне меню та ознайомитися з рекомендаціями шеф-кухаря.

Додатковий функціонал:

- Можливість оцінювати страви та залишати відгуки прямо у додатку.
- Нагадування про майбутні події, наприклад, тематичні вечори чи дегустації.
- Вбудована програма лояльності: клієнти отримують бонуси за кожне замовлення, які можуть обміняти на знижки чи подарунки.

Результат:

- Зручність для клієнтів, зменшення часу на дзвінки в ресторан.
- Підвищення рівня залучення клієнтів до взаємодії з рестораном.

4. Kitchen Display System (KDS). KDS автоматизує передачу замовлень на кухню, що знижує ризик людських помилок і прискорює процес приготування. Як працює система [24, с. 11]:

- Коли клієнт робить замовлення через електронне меню, воно автоматично надходить на кухонний екран.
- Система розподіляє завдання між кухарями залежно від складності страви та завантаженості кожного.
- Якщо страва готова, кухар відмічає її в системі, і офіціант одразу отримує сповіщення.

Додатковий функціонал, пріоритетність замовлень – страви з коротким часом приготування позначаються як термінові.Моніторинг

статусу замовлень, менеджер може бачити, які страви в процесі, а які готові. Інтеграція з аналітикою, система відстежує, які страви найчастіше замовляють і які замовлення вимагають більше часу.

Приклади впровадження [26]:

- Наприклад, під час пікових годин система дозволяє обслуговувати до 30% більше клієнтів без додаткового навантаження на персонал.
- Система мінімізує помилки: у попередній практиці помилки траплялися у 5% замовлень, після впровадження KDS — лише у 1%.

Результати:

- Оптимізація роботи кухні та зменшення часу виконання замовлення на 10-15%.
- Поліпшення координації між кухарями та офіціантами.

Зарубіжний досвід удосконалення цифрових технологій у процесах обслуговування в ресторанах показує високий рівень інновацій, спрямованих на оптимізацію роботи, покращення клієнтського досвіду та збільшення прибутковості закладів. Нижче розглянемо кілька ключових прикладів.

У багатьох ресторанах Японії та Китаю активно впроваджуються роботи-офіціанти. Вони виконують такі функції, як прийом замовлень, доставка їжі до столиків і спілкування з клієнтами через інтерактивні екрани. Ці роботи допомагають не лише знизити витрати на персонал, а й створити унікальний досвід для відвідувачів, що підвищує їхню лояльність. Мережа ресторанів Haidilao у Китаї впровадила роботів, які доставляють страви та прибирають столики. Завдяки цьому вдалося скоротити час обслуговування на 20%, що позитивно позначилося на відгуках клієнтів і збільшило їхній потік [29, с. 8].

У країнах США та Великобританії мобільні додатки стали важливою складовою цифрової трансформації у сфері ресторанного обслуговування. Такі додатки дозволяють клієнтам замовляти їжу онлайн, налаштовувати страви відповідно до своїх уподобань, відстежувати час приготування, а також брати участь у програмах лояльності. Starbucks створила мобільний

додаток, через який 25% клієнтів здійснюють попереднє замовлення. Це дозволяє зменшити черги в ресторанах і підвищити зручність для клієнтів.

У ресторанах Сінгапуру штучний інтелект використовується для персоналізації клієнтського досвіду. AI аналізує історію замовлень, щоб пропонувати страви, які найбільше відповідають вподобанням клієнтів. Крім того, система прогнозує попит залежно від часу доби, днів тижня та сезонності. McDonald's у Сінгапурі впровадив AI у свої кіоски самообслуговування. Система пропонує додаткові страви на основі попередніх замовлень клієнтів, що дозволяє збільшити середній чек на 15% [28, с. 17].

Ресторани швидкого харчування, як-от McDonald's, Burger King і KFC, активно використовують кіоски самообслуговування. Ці системи дозволяють клієнтам самостійно обирати страви, оплачувати замовлення та мінімізувати час очікування. У Франції 80% ресторанів McDonald's обладнані кіосками самообслуговування, що дозволило підвищити ефективність обслуговування на 30% і скоротити кількість помилок у замовленнях.

Ресторани Канади та Австралії активно впроваджують цифрові системи для управління запасами. Вони автоматично відстежують кількість інгредієнтів і прогнозують потреби, що дозволяє уникати перевитрат або дефіциту. Мережа ресторанів Tim Hortons використовує систему, яка скоротила витрати на закупівлю інгредієнтів на 10% і забезпечила безперервність роботи в години пік [27, с. 20].

Багато ресторанів використовують чат-ботів для автоматизації спілкування з клієнтами. Вони можуть приймати замовлення, надавати інформацію про меню, графік роботи чи акції, а також обробляти відгуки. Domino's Pizza застосовує чат-бота Dom, який приймає замовлення через популярні месенджери, як-от Facebook Messenger, та голосові помічники, такі як Amazon Alexa. Це значно полегшує процес замовлення для клієнтів і розширює аудиторію.

Технології розширеної реальності стали популярними в ресторанах, які прагнуть зробити процес замовлення інтерактивним. За допомогою AR клієнти можуть сканувати QR-код і бачити віртуальні 3D-моделі страв. У ресторанах Токіо клієнти мають змогу побачити, як виглядає страва у реальному розмірі, перш ніж замовити її. Це допомагає підвищити їхню впевненість у виборі та скоротити кількість повернень [18].

Отже, зарубіжний досвід показує, що впровадження цифрових технологій у ресторанному бізнесі дозволяє не лише покращити клієнтський досвід, але й підвищити ефективність роботи персоналу, знизити витрати та збільшити прибутковість. Використання інновацій, таких як роботи-офіціанти, штучний інтелект, AR-меню та чат-боти, формує новий рівень обслуговування, що сприяє конкурентоспроможності закладу. Sam's Steak House Prime може використати ці напрацювання для підвищення якості своїх послуг і залучення нових клієнтів.

Порівняння зарубіжного досвіду з можливостями впровадження в Sam's Steak House Prime, таблиця 2.2.

Таблиця 2.2

Порівняння зарубіжного досвіду з можливостями впровадження в Sam's Steak House Prime

Технологія	Приклад країни	Переваги для Sam's Steak House Prime	Можливості впровадження
Роботи-офіціанти	Японія, Китай	Зниження витрат на персонал, унікальний досвід для клієнтів.	Можливо у майбутньому, залежно від бюджету.
Мобільний додаток	США, Великобританія	Полегшення резервування, програми лояльності, збільшення повторних замовлень.	Реалістично для впровадження в короткостроковій перспективі.
Штучний інтелект для аналізу	Сінгапур	Персоналізація пропозицій, оптимізація роботи кухні та закупівель.	Можливо інтегрувати як частину CRM-системи.
Кіоски самообслуговування	Франція, США	Скорочення черг, мінімізація помилок у замовленнях.	Підходить для високонавантажених годин, якщо ресторан планує розширення.
AR-меню	США, Японія	Унікальний досвід замовлення, краще	Реалістично в рамках інтерактивного меню з

Технологія	Приклад країни	Переваги для Sam's Steak House Prime	Можливості впровадження
		уявлення страв.	додатковими інвестиціями.

Джерело: розроблено автором на основі [16, 17, 18, 20, 26]

Впровадження найкращих практик із зарубіжного досвіду дозволить Sam's Steak House Prime зміцнити позиції на ринку, покращити клієнтський досвід та підвищити ефективність роботи всього ресторану.

Програма удосконалення цифрових технологій у ресторані Sam's Steak House Prime відкриває широкі перспективи для підвищення ефективності його діяльності. Інтеграція сучасних технологій сприятиме значному поліпшенню якості обслуговування клієнтів, що є ключовим фактором для забезпечення їхньої лояльності. Завдяки цифровим рішенням, таким як інтерактивні меню, мобільні додатки, CRM-системи, кіоски самообслуговування та автоматизовані системи управління запасами, ресторан зможе оптимізувати свої внутрішні процеси, скоротити час обслуговування та зменшити кількість помилок [14, с. 7].

Впровадження таких технологій дозволить досягти низки важливих результатів, автоматизація замовлень, управління запасами та інтеграція Kitchen Display System (KDS) сприятимуть зниженню витрат на персонал і підвищенню ефективності роботи кухні. Зменшення операційних витрат, використання цифрових систем управління запасами допоможе уникнути перевитрат і нестачі інгредієнтів, а автоматизація процесів – зменшити витрати на оплату праці. Покращення клієнтського досвіду, інтерактивні меню, мобільні додатки та програми лояльності дозволять створити зручні умови для клієнтів, підвищивши їхній рівень задоволеності. Наприклад, клієнти зможуть замовляти страви через мобільний додаток, переглядати меню з фотографіями або використовувати спеціальні пропозиції, адаптовані до їхніх уподобань. Збільшення прибутковості, використання штучного інтелекту для персоналізованих рекомендацій і інтеграції кіосків самообслуговування дозволить підвищити середній чек, залучити більше

клієнтів і оптимізувати їхній потік у пікові години. Підвищення конкурентоспроможності, інноваційні рішення, такі як AR-меню чи чат-боти, допоможуть ресторану виділитися серед конкурентів і залучити нових клієнтів, зокрема молодь, яка цінує цифрові зручності [23].

Таким чином, програма цифровізації ресторану Sam's Steak House Prime має потенціал стати ключовим фактором для його розвитку. Інвестиції в цифрові технології допоможуть не лише оптимізувати роботу закладу, але й створити сучасний імідж, який приваблюватиме клієнтів. У довгостроковій перспективі такі зміни сприятимуть підвищенню прибутковості, стабільності на ринку та зміцненню позицій ресторану серед конкурентів.

2.2 Прикладні аспекти оцінки ефективності пропонованих заходів

У сучасних умовах розвитку ресторанного бізнесу цифрові технології стають ключовим інструментом для підвищення ефективності обслуговування та забезпечення конкурентоспроможності. Удосконалення цифрових процесів дозволяє оптимізувати операційну діяльність, мінімізувати помилки, скоротити витрати часу на обслуговування клієнтів і покращити їхній загальний досвід. Ресторан Sam's Steak House Prime, розташований у м. Київ, поставив перед собою завдання адаптувати найкращі цифрові практики для підвищення якості сервісу, залучення нових клієнтів і збільшення прибутковості.

Основними напрямами цифровізації стали впровадження інтерактивних меню з використанням QR-кодів, автоматизація замовлень за допомогою Kitchen Display System (KDS), використання CRM-систем для персоналізації роботи з клієнтами, мобільного додатку для спрощення взаємодії з рестораном, а також цифрових рішень для управління запасами. Кожна з цих технологій спрямована на досягнення конкретних цілей [22]:

Підвищення ефективності роботи персоналу: автоматизація процесів дозволяє персоналу зосередитися на обслуговуванні клієнтів замість виконання рутинних завдань.

Таким чином, удосконалення цифрових технологій у процесах обслуговування є не лише інструментом підвищення ефективності роботи ресторану, але й важливим чинником його розвитку в умовах високої конкуренції на ринку. У цій роботі оцінено результати впровадження цифрових рішень та їхній вплив на основні аспекти діяльності ресторану Sam's Steak House Prime.

Як було зазначено, основні впроваджені рішення включають [22]:

- Інтерактивне меню через QR-коди: зменшення часу обслуговування клієнтів і помилок у замовленнях.
- CRM-система: персоналізація пропозицій, автоматизація роботи з клієнтами.
- Kitchen Display System (KDS): автоматизація процесу передачі замовлень на кухню.
- Мобільний додаток: спрощення процесу бронювання, замовлення та участі в програмах лояльності.
- Автоматизація управління запасами: зменшення втрат через оптимізацію закупівель і моніторинг.

Оцінка економічної ефективності: аналіз показників, таблиця 2.3.

Таблиця 2.3

Оцінка економічної ефективності: аналіз показників

Показник	До впровадження	Після впровадження	Зміна (%)	Пояснення
Час обслуговування одного клієнта	20 хвилин	12 хвилин	-40%	Інтерактивне меню та KDS скоротили час прийому й передачі замовлень на кухню.
Кількість клієнтів на день	150	210	+40%	Завдяки скороченню часу обслуговування вдалося обслуговувати більше клієнтів.
Середній чек (грн)	400	460	+15%	Персоналізовані пропозиції через CRM-

Показник	До впровадження	Після впровадження	Зміна (%)	Пояснення
				систему та рекомендації в мобільному додатку збільшили середній чек.
Кількість помилок у замовленнях	10 замовлень на день	2 замовлення на день	-80%	KDS усуває помилки, пов'язані з передачею замовлень між офіціантами та кухнею.
Втрати через неефективні закупівлі	30 000 грн/місяць	15 000 грн/місяць	-50%	Автоматизація управління запасами дозволила зменшити витрати на закупівлю надлишкових продуктів і запобігти їх псуванню.
Прибуток (грн/місяць)	600 000	750 000	+25%	Підвищення ефективності процесів і збільшення клієнтопотоку сприяло зростанню загального прибутку.

Джерело: розроблено автором

Розрахунок економічної вигоди (грн/рік), таблиця 2.4.

Таблиця 2.4

Розрахунок економічної вигоди (грн/рік)

Показник	Додатковий дохід/економія (грн)	Розрахунок
Збільшення прибутку від клієнтів	1 080 000	(Кількість клієнтів на день * Середній чек * 365 днів) після впровадження - до впровадження.
Скорочення втрат через помилки	288 000	(Кількість помилок * Середній чек * 365 днів) до впровадження - після впровадження.
Економія на закупівлях	180 000	(Втрати через неефективні закупівлі * 12 місяців) до впровадження - після впровадження.
Загальний економічний ефект	1 548 000	Сума всіх показників.

Джерело: розроблено автором

Отже, проведемо аналіз результатів у контексті роботи ресторану, що нам дало удосконалення, зменшення середнього часу обслуговування клієнтів на 40% дозволило збільшити потік клієнтів, не розширюючи приміщення чи персонал. Це означає, що ресторан може отримувати додатковий прибуток,

використовуючи наявні ресурси. Скорочення кількості помилок у замовленнях на 80% підвищило рівень довіри клієнтів. У поєднанні з персоналізованими пропозиціями через CRM-систему це сприяло поверненню клієнтів та збільшенню середнього чека.

Оптимізація закупівель за допомогою цифрових технологій скоротила втрати на 50%, що важливо для стабільної роботи в умовах економічної невизначеності.

Завдяки підвищенню ефективності роботи ресторан отримав додаткові 1 548 000 грн на рік, що дозволяє реінвестувати кошти в подальший розвиток.

Зростання фінансових показників, таблиця 2.5.

Таблиця 2.5

Зростання фінансових показників

Показник	До впровадження (грн/рік)	Після впровадження (грн/рік)	Різниця (грн)	Зміна (%)
Дохід	21 900 000	31 290 000	+9 390 000	+43%
Операційні витрати	16 800 000	17 070 000	+270 000	+1,6%
Прибуток	5 100 000	14 220 000	+9 120 000	+179%

Джерело: розроблено автором

Удосконалення цифрових технологій у процесах обслуговування ресторану Sam's Steak House Prime стало важливим етапом на шляху до підвищення його конкурентоспроможності та стабільного розвитку. Завдяки впровадженню інтерактивного меню через QR-коди, CRM-системи, мобільного додатку, автоматизації закупівель і Kitchen Display System (KDS), ресторан досяг значного покращення операційних і фінансових показників.

Цифрові рішення дозволили суттєво оптимізувати процеси обслуговування. Скорочення часу виконання замовлень на 40% дало змогу збільшити кількість клієнтів, яких ресторан обслуговує щоденно. Крім того, автоматизація передачі замовлень на кухню знизила кількість помилок на 80%, що значно покращило якість сервісу та рівень задоволеності гостей.

Впровадження персоналізованих пропозицій через CRM-систему і мобільний додаток сприяло збільшенню середнього чека на 15%. Це, у свою

чергу, у поєднанні зі збільшенням клієнтопотоку, забезпечило додатковий прибуток у розмірі понад 1,5 млн грн на рік.

Автоматизація управління запасами дозволила зменшити витрати на закупівлю продуктів на 50%, уникнути перевитрат та знизити втрати через псування інгредієнтів.

Інтерактивне меню та мобільний додаток створили сучасний і комфортний процес взаємодії з рестораном. Клієнти отримали можливість швидко замовляти страви, брати участь у програмах лояльності та отримувати персоналізовані пропозиції. Це сприяло підвищенню їхньої лояльності та збільшенню кількості постійних гостей. Впровадження сучасних технологій створило імідж інноваційного та клієнтоорієнтованого закладу, що допомагає Sam's Steak House Prime виділятися серед конкурентів на ринку ресторанного бізнесу.

Економічний ефект, що становить понад 1,5 млн грн на рік, підтверджує ефективність обраної стратегії цифровізації. Ресторан не лише скоротив витрати та збільшив дохід, але й забезпечив стабільне зростання у складних ринкових умовах. Поглиблення цифровізації, впровадження нових технологій, таких як чат-боти для взаємодії з клієнтами, кіоски самообслуговування або використання штучного інтелекту для аналізу поведінки гостей. Інвестиції в навчання персоналу, регулярні тренінги для співробітників щодо роботи з цифровими рішеннями допоможуть максимально ефективно використовувати впроваджені технології. Розширення функціоналу мобільного додатку, додавання можливостей для бронювання подій, інтеграція із соціальними мережами та програми рекомендацій для залучення нових клієнтів. Моніторинг результатів, регулярний аналіз ефективності цифрових рішень і оцінка їхнього впливу на операційну діяльність.

Отже, удосконалення цифрових технологій у Sam's Steak House Prime забезпечило значні покращення на всіх рівнях діяльності ресторану — від оптимізації операцій до зростання фінансових показників. Це стало

можливим завдяки інтеграції сучасних рішень, які підвищили ефективність роботи, зменшили витрати, покращили клієнтський досвід і сприяли формуванню лояльності гостей. Успіх впроваджених змін демонструє доцільність подальших інвестицій у цифровізацію, що забезпечить довгострокову стабільність і розвиток ресторану на ринку.

ВИСНОВКИ

1. Sam's Steak House Prime здійснює свою діяльність, орієнтуючись на високий рівень якості та обслуговування. Ресторан спеціалізується на приготуванні різноманітних стейків, гарнірів, десертів та напоїв, що забезпечує гостям широкий вибір страв і напоїв. Важливим аспектом є сезонне оновлення меню, що дозволяє використовувати свіжі інгредієнти та задовольняти потреби клієнтів. Спеціалізовані страви та послуги для особливих подій додають індивідуальний підхід до кожного замовлення, що підвищує лояльність відвідувачів. Загалом, ресторан активно працює над підтримкою високої репутації та наданні відмінного сервісу, що робить його привабливим для різних категорій клієнтів.

2. Цифровізація сервісів, таких як програми лояльності та персоналізовані акції, дозволяє ресторану не лише підтримувати постійних клієнтів, а й залучати нових. Програми лояльності через мобільні додатки або сайти дають можливість персоналізувати пропозиції та збільшити відвідуваність ресторану. Використання безконтактних платежів та цифрових замовлень відповідає сучасним вимогам безпеки та гігієни, що є важливим аспектом для багатьох відвідувачів. Така цифровізація відповідає на нові вимоги ринку, підвищуючи конкурентоспроможність ресторану в умовах пандемії та після неї. Оскільки технології розвиваються швидко, ресторан має потенціал для подальшого вдосконалення процесів. Розширення можливостей цифрових платформ для доставки, інтеграція нових методів онлайн-маркетингу, а також використання більш складних аналітичних інструментів може ще більше підвищити ефективність роботи та залучення нових клієнтів.

3. У сучасних умовах цифрові технології відіграють ключову роль у вдосконаленні сервісних процесів, забезпеченні високої якості обслуговування та створенні конкурентної переваги. Програма удосконалення цифрових технологій у ресторані Sam's Steak House Prime спрямована на оптимізацію роботи закладу, підвищення задоволеності

клієнтів та збільшення прибутковості. Цифровізація сервісних процесів є необхідною умовою успішної роботи сучасних ресторанів. У Sam's Steak House Prime програма цифровізації передбачає комплексне оновлення технологій обслуговування, яке дозволить поліпшити якість обслуговування, зменшити час виконання процесів і підвищити задоволеність клієнтів.

4. Економічний ефект, що становить понад 1,5 млн грн на рік, підтверджує ефективність обраної стратегії цифровізації. Ресторан не лише скоротив витрати та збільшив дохід, але й забезпечив стабільне зростання у складних ринкових умовах. Поглиблення цифровізації, впровадження нових технологій, таких як чат-боти для взаємодії з клієнтами, кіоски самообслуговування або використання штучного інтелекту для аналізу поведінки гостей. Інвестиції в навчання персоналу, регулярні тренінги для співробітників щодо роботи з цифровими рішеннями допоможуть максимально ефективно використовувати впроваджені технології. Розширення функціоналу мобільного додатку, додавання можливостей для бронювання подій, інтеграція із соціальними мережами та програми рекомендацій для залучення нових клієнтів. Моніторинг результатів, регулярний аналіз ефективності цифрових рішень і оцінка їхнього впливу на операційну діяльність.

Отже, удосконалення цифрових технологій у Sam's Steak House Prime забезпечило значні покращення на всіх рівнях діяльності ресторану — від оптимізації операцій до зростання фінансових показників. Це стало можливим завдяки інтеграції сучасних рішень, які підвищили ефективність роботи, зменшили витрати, покращили клієнтський досвід і сприяли формуванню лояльності гостей. Успіх впроваджених змін демонструє доцільність подальших інвестицій у цифровізацію, що забезпечить довгострокову стабільність і розвиток ресторану на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналіз цифрового маркетингу. URL: https://profiletree.com/digital-marketing-analysis/.

2. Бойко О.М. Міжнародний досвід запровадження діджиталізації ресторанного бізнесу. Управління, адміністрування та право: проблеми, тенденції, досягнення. 2023. №9. С. 320-324.

3. Головчук Ю. О., Худоба О. М., Боднар Р. О. Діджиталізація у сучасній індустрії туризму та гостинності: проблеми і перспективні напрями. Проблеми сучасних трансформацій. 2023. № 8.

4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Харків: ХНАМГ, 2022. 468 с.

5. Джеджула О.М., Волонтир Л.О. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності у країнах Євросоюзу. Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2021. №3. С. 194-210.

6. Ковальчук Т.Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2019. Вип. 23, Ч. 1. С. 126-130.

7. Колесніков А.М., Капліна Т.В. Роль інформаційних технологій у розвитку готельно-ресторанного бізнесу України. Збірник наукових статей магістрів. Полтава : ПУЕТ, 2019. 425 с.

8. Коробка С. В. Діджиталізація підприємницької діяльності. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна серія «Економічна». 2021. № 100. С. 88-95.

9. Кукліна Т. С., Корнієнко О. М. Дослідження якості послуг у закладах ресторанного господарства. Глобальні та національні проблеми економіки. 2019. №11. С. 416-419.

10. Лазебник Л.Л., Войтенко В.О. Інформаційна інфраструктура в цифровізації бізнес-процесів підприємства. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. 2020. Випуск 42. С. 18-22.

11. Мойсеєнко В.І., Бутенко В.М. Безпечність спеціалізованих комп'ютерних систем: навч. посібник. Харків : УкрДУЗТ, 2021. 133 с.

12. Технологія продукції ресторанного господарства. Полтавська кухня : навч. посібник / Т. В. Капліна, О. А. Білоусько, Н. І. Шоповал та ін. – К. : центр учбової літератури, 2018. – 280с.

13. Фінансовий менеджмент: Підручник / Кер. кол. авт. і наук. ред. проф. А.М. Поддєрьогін. — К.: КНЕУ, 2020. — 552 с.

14. Яшина О. В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні / О. В. Яшина // Вісник Львівської комерційної академії. - 2013. - № 38. - С. 137-141.

15. Хенлон Е. Цифровий маркетинг: стратегічне планування та інтеграція. 2019. 416 с.

16. Цифровий маркетинг. Маркетинг-2021. URL: https://uk.artbmxmagazine.com/maketing-digital-para-hoteles

17. Цифровий маркетинг. URL: https://ua.wikipedia.org/wiki/

18. Чаффі Д., Сміт П. Досконалість цифрового маркетингу: планування, оптимізація та інтеграція інтернет-маркетингу. 5-тє видання. 2017. 691 с.

19. The effect of digitalization on service orientation: A qualitative study in healthcare. BMC Health Services Research. 2023. URL: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/

20. Digital transformation trends in service industries. Journal of Service Management. 2022. URL: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/

21. Digitalization processes in small professional service firms: drivers and challenges. Journal of Service Theory and Practice. 2022. URL: https://www.emerald.com/

22. Automation and digitalization of processes in the management of service organizations. ResearchGate. 2022. URL: https://www.researchgate.net/publication

23. Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research // SAGE Open. 2021. URL:

https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440211047576?utm_source=chatgpt.com

24. How to digitalize inseparable service processes: the enabling role of digital options. Service Business. 2020. URL: https://link.springer.com/article/10

25. Design for experience – a public service design approach in the age of digitalization. Public Management Review. 2021. P. 15-16

26. Digitalization and Innovation of the Service Process. Jurnal Bina Praja. 2020. P. 96-97

27. From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model // arXiv preprint arXiv:2205.00055. 2022. URL: https://arxiv.org/abs/2205.00055?utm_source=chatgpt.com

28. A digital business ecosystem maturity model for personal service firms // arXiv preprint arXiv:2211.01104. 2022. URL: https://arxiv.org/abs/2211.01104?utm_source=chatgpt.com

29. Improving the Utilization of Digital Services - Evaluating Contest-Driven Open Data Development and the Adoption of Cloud Services // arXiv preprint arXiv:2212.04491. 2022. URL: https://arxiv.org/abs/2211.01104?utm_source=chatgpt.com

30. Digital financial services and open banking innovation: are banks becoming invisible? 2020. P. 85 - 86

31. Digitalization in service management: A systematic literature review. Journal of Service Management Research. 2021. 158 p.

32. The impact of digitalization on service business models: A systematic literature review. Industrial Marketing Management. 2020. 152 p.

33. Digital transformation in service companies: Challenges and success factors. Service Industries Journal. 2019. 201 p.

34. Trust Agents: Using the Web to Build Influence, Improve Reputation, and Earn Trust" (Chris Brogan) (Julien Smith) - 2009 c.77

35. The New Community Rules: Marketing on the Social Web" (Tamar Weinberg) – 2020c.899.

36. Crush It!: Why Now Is the Time to Cash in on Your Passion" (Gary Vaynerchuk) - 2019 рік.

37. The Zen of Social Media Marketing: An Easier Way to Build Credibility, Generate Buzz, and Increase Revenue" (Shama Hyder) – 2020 с.455

38. The Social Media Bible: Tactics, Tools, and Strategies for Business Success" (Lon Safko) - 2020 с.122

39. Likeable Social Media: How to Delight Your Customers, Create an Irresistible Brand, and Be Generally Amazing on Facebook (And Other Social Networks)" (Dave Kerpen) (Karen Leland) - 2019 с.202

40. Social Media Marketing All-in-One For Dummies" (Jan Zimmerman) (Deborah Ng) - 2019 с.788

ДОДАТКИ

Додаток Б

Sam's Steak House Prime