

**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ**  
**«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**  
Факультет суспільних і прикладних наук  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
на тему: «Шляхи впровадження інноваційних технологій у закладах  
ресторанного господарства в сучасних умовах (на прикладі закладу  
швидкого харчування “McDonald’s”»)

за освітньо-професійною програмою  
«Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»  
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Студента 4 курсу ГРСс-19 групи

Карача Іллі Вікторовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Гребенюк Надія Василівна

к.е.н., доц.

(посада, місце зв'язу, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 4

Кількість балів: 77 оцінка: ECTS C

Члени комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ**

**«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Факультет суспільних і прикладних наук

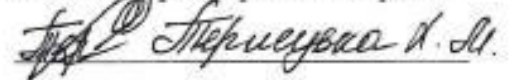
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь: «бакалавр»

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

завідувач кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи



« 8 » 02 2023 року

**ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Карача Іллі Вікторовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Шляхи впровадження інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства в сучасних умовах»

Керівник роботи Гребенюк Надія Василівна, к.е.н., доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від 11.11.2022 року № 155/1-НВ

2. Строк подання студентом роботи 25.05.2023 року

3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити) \_\_\_\_\_

1) охарактеризувати поточну роботу закладів ресторанного бізнесу в сучасних умовах;

2) виокремити інноваційні технології та новітнє обладнання у ресторанному бізнесі;

3) діагностувати спектр використання інноваційних технологій у ресторанному бізнесі України;

4) проаналізувати діяльність закладу швидкого харчування на прикладі McDonald's в м. Івано-Франківськ;

5) рекомендації щодо застосування новітніх технологій у закладах ресторанного бізнесу.

4. Дата видачі завдання: 08.02.2023 року

Календарний план виконання роботи

№ н/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення теми дипломної роботи	14 листопада	виконано
2	Затвердження теми	8	виконано
3	Визначення плану роботи та погодження з науковим керівником	лютого	виконано
4	Підбір та аналіз літературних джерел з теми кваліфікаційної роботи	15 березня	виконано
5	Підбір методів для проведення досліджень	березень	виконано
6	<b>Написання розділу 1.</b> Теоретичні аспекти використання інноваційних технологій у закладах ресторанного бізнесу	квітень	виконано
7	<b>Написання розділу 2.</b> Аналіз використання інноваційних технологій у закладах ресторанного бізнесу	квітень	виконано
8	<b>Написання розділу 3.</b> Рекомендації щодо застосування новітніх технологій у закладах ресторанного бізнесу	травень	виконано
9	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	25 травня	виконано
10	Обробка зауважень наукового керівника	31 травня	виконано
11	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	1 червня	виконано
12	Представлення оформленої роботи на кафедру	10 червня	виконано
13	Написання відгуку наукового керівника	12 червня	виконано
14	Рецензування кваліфікаційної роботи	15 червня	виконано
15	Підготовка доповіді та презентації до роботи	15-20 червня	виконано
16	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	20 червня	виконано

Студент

Карач  
(підпис)

Ілля КАРАЧ  
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

Гребенюк  
(підпис)

Надія ГРЕБЕНЮК  
(прізвище та ініціали)

## **АНОТАЦІЯ**

Метою дослідження є визначення інноваційних технологій на ринку ресторанних послуг.

В першому розділі розглянуто теоретико-методологічні аспекти використання інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства.

В другому розділі проведено аналіз використання інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства.

В третьому розділі представляє процес рекомендації щодо використання новітніх технологій у закладах ресторанного господарства.

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** ІННОВАЦІЯ, ТЕХНОЛОГІЯ, РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО.

<b>ВСТУП</b>	7
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>	9
1.1. Характеристика сучасного стану підприємств на ринку ресторанних послуг	9
1.2. Види інноваційних технологій на ринку ресторанних послуг	14
1.3. Використання новітніх технологій та обладнання у ресторанному бізнесі	20
<i>Висновки до 1 розділу</i>	22
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>	24
2.1. Оцінка використання інноваційних технологій у ресторанному бізнесі в Україні	24
2.2. Аналіз діяльності закладу харчування McDonald's в Івано- Франківську	29
2.3. Оцінка використання сучасних технологій в роботі закладу харчування McDonald's в Івано-Франківську	38
<i>Висновки до 2 розділу</i>	43
<b>РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ НОВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>	45
3.1. Пропозиції щодо використання сучасних технологій та обладнання у закладах ресторанного бізнесу в м. Івано-Франківськ	45
3.2. Сучасні новітні технології у ресторанному бізнесі	50

3.3. Рекомендації щодо використання закладами ресторанного бізнесу сучасних інновацій	55
<i>Висновки до 3 розділу</i>	60
<b>ВИСНОВКИ</b>	62
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	64

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** В даний час ресторанний бізнес в Україні по всьому світу розвивається бурхливими темпами. Зі зростанням добробуту людей, рівня їх життя, збільшується кількість потенційних клієнтів, а це веде до зростання потреби у задоволенні запитів людей, які відвідують ресторани та інші місця громадського харчування. З'являється потреба в належному оформленні страв, у високому та швидкому рівні обслуговування, соціальне визнання ресторану.

Кулінарне мистецтво і сучасний ресторанний бізнес мають свої тенденції, що постійно змінюються в залежності від уподобань споживачів.

Відстеження інтересів та смаку клієнтів має велике значення для шеф-кухарів, власників ресторанів та усіх працівників індустрії громадського харчування.

Завдяки швидкому розвитку технологій, за останні роки відбулися суттєві зміни у кулінарному світі.

Плануючи розпочати або активно розвивати власний ресторанний бізнес, варто ознайомитися з його основними тенденціями.

При відвідуванні ресторану клієнти звертають увагу майже на все, починаючи з зовнішнього вигляду будівлі до способу приготування кулінарних страв.

Окремі аспекти інноваційних ресторанних технологій досліджують у своїх працях такі науковці як, В. Архіпов, Т. Гринько, С. Журавльова, А. Ивасенко, Е. Курносова, В. Мілаш та ін.

Ресторанний ринок – один із найбільш динамічних ринків в Україні.

Ось чому дослідження інноваційних процесів в ресторанній індустрії є **актуальною** проблемою сьогодення.

**Об'єктом** дослідження є інноваційні технології у закладах ресторанного господарства на прикладі закладу швидкого харчування «McDonald's»;

**Предмет дослідження**– шляхи впровадження інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства.

**Метою дослідження** є визначення інноваційних технологій на ринку ресторанних послуг.

Для виконання визначених завдань поставлено наступні **завдання**:

1. Охарактеризувати сучасний стан підприємств на ринку ресторанних послуг.
2. Визначити види інноваційних технологій на ринку ресторанних послуг.
3. Висвітлити використання новітніх технологій та обладнання у ресторанному бізнесі.
4. Виконати аналіз діяльності закладу харчування McDonald's в Івано-Франківську.
5. Надати оцінку використання сучасних технологій в роботі закладу харчування McDonald's в Івано-Франківську.
6. Оцінити використання інноваційних технологій у ресторанному бізнесі в Україні
7. Надати пропозиції щодо використання сучасних технологій та обладнання у закладах ресторанного бізнесу в м. Івано-Франківськ.
8. Вказати на сучасні новітні технології у ресторанному бізнесі.

**Методи дослідження:** кваліфікаційна робота ґрунтується на використанні загальнонаукових та спеціальних методів дослідження. У ході написання роботи використовувалися метод порівняння, системного підходу й аналізу.

**Практичне значення одержаних результатів.** Запропоновано використання сучасних інновацій впроваджувати в заклади харчування м. Івано-Франківськ.

**Структура роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.



# **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

## **1.1 Характеристика сучасного стану підприємств на ринку ресторанних послуг**

В Україні діяльність усіх закладів громадського харчування об'єднується поняттям «ресторанне господарство». У загальному розумінні «ресторанне господарство – це галузь національного господарства, основу якої становлять підприємства, що характеризуються єдністю форм, організації виробництва й обслуговування споживачів, які розрізняються за типами та спеціалізацією» [3, с.112].

Використовувати визначене поняття в нашій країні офіційно почали з 2004 року, коли ним було замінено термін «громадське харчування». У сучасній термінології під терміном «ресторанне господарство» розуміють «вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг із задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього» [10].

Успіх у досягненні високого рівня конкурентоспроможності можливий лише за умов використання системного підходу до його управління, що пояснюється великою кількістю факторів, які впливають на конкурентоспроможність.

В сучасному світі діяльність у сфері ресторанного господарства є однією з найприбутковіших та поряд з цим вона являється однією з найбільш ризикових поза як не зважаючи на те, що ресторанне господарство має досить давню історію досі не існує універсального рецепту досягнення успіху підприємствами, що працюють в даній сфері.

Значною мірою це спричинено стрімким розвитком ресторанного бізнесу, що відкриває перспективи для постійного впровадження в діяльність інноваційних підходів та відносно коротким життєвим циклом підприємств ресторанного господарства, що вимагає у фірм здатності швидко пристосовуватися до змін у попиті та вподобаннях споживачів, а також до соціально-економічних змін середовища функціонування.

Варто зауважити, що ефективність управління стратегічним розвитком підприємств ресторанного господарства та прийняття обґрунтованих управлінських рішень щодо вирішення поточних проблем бізнесу значною мірою залежить від володіння інформацією, яка характеризуватиме основні тенденції розвитку даної сфери господарювання.

В Україні діяльність усіх закладів громадського харчування об'єднується поняттям «ресторанне господарство».

У загальному розумінні ресторанне господарство – це галузь національного господарства, основу якої становлять, підприємства, що характеризуються єдністю форм організації виробництва й обслуговування споживачів, які розрізняються за типами та спеціалізацією [11, с.134].

Використовувати визначене поняття в нашій країні офіційно почали з 2004 року, коли ним було замінено термін «громадське харчування» [3, с.112].

У сучасній термінології під терміном «ресторанне господарство» розуміють, вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг із задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього [11, с.134].

Важливо зауважити, що в наш час характер діяльності підприємств ресторанного господарства стрімко змінюється [4, с.72].

Ресторани давно розширили спектр виконуваних функцій, тепер крім забезпечення населення послугами харчування вони з кожним роком удосконалюють діяльність змінюючи форми роботи з ціллю забезпечення

клієнтів позитивними емоціями та з використанням індивідуального підходу до вподобань кожного споживача.

Значною мірою на такі тенденції розвитку повпливав перехід України на рівень ринкових відносин, що обумовило зміну форм власності більшості підприємств, які провадили свою діяльність у сфері надання послуг громадського харчування з державної, що характеризувалося обмеженим асортиментом і недосконалим сервісом на приватну визначними рисами чого стала реальна конкурентна боротьба та значне підвищення якості послуг, що надаються.

В Україні поступово починає функціонувати ресторанний ринок, що підпорядкований економічним законам попиту, пропозиції та конкуренції [20, с.149].

Визначальною рисою ресторанного господарства є те, що воно поєднує всі чотири фази розширеного відтворення: виробництво, розподіл, обмін і споживання [20, с.150].

Дана обставина підкреслює винятковість даної сфери діяльності та вимагає особливих підходів до управління фірмами, які працюють в межах зазначеного сектору економіки.

Ринок ресторанних послуг являється одним із найдинамічніших ринків в Україні.

Він відзначається високим рівнем чутливості до змін економічної ситуації, а також соціальних зрушень.

Останнім часом він намагається активно відновитися після наслідків політичної та економічної кризи 2014-2015рр.

Загалом за цей період припинили своє існування близько 5600 підприємств громадського харчування.

Згідно з оцінками компанії Rest Consulting частина з них близько(кбpmrj 1500) закладів закрилися не справившись з проблемами, що виникли внаслідок

кризи та більше 4000 підприємств ресторанного господарства залишилися на території окупованого Криму та Донецької і Луганської областей.

Сьогодні, в умовах споживчо орієнтованої економіки, особливого значення в контексті підвищення конкурентоспроможності фірми набувають споживчо орієнтовані фактори, які визначають вплив споживчих вподобань на успішність діяльності підприємства [21, с.220].

Сучасний ресторанний бізнес, як ніколи раніше, пропонує широку номенклатуру послуг споживачам продукції та послуг громадського харчування.

Але в ресторанній справі немає меж досконалості, тому й з'являються нові їх види:

- послуги сомельє, години фортуни та щасливі години для гостей;
- гастрономічні шоу;
- урочиста презентація страв;
- бар-шоу;
- рибалка та кулінарне приготування у присутності гостя;
- караоке;
- кімнати для паління;
- знижки постійним споживачам;
- виїзний кейтерінг з організацією дозвілля та широким спектром різноманітних послуг у будь-якій точці міста, його садово-паркової зони та мальовничих околиць;
- відпочинок та розваги на воді, землі та в повітрі тощо [6].

Останнім часом намітилася стійка тенденція переміщення послуг з організації споживання продукції та обслуговування споживачів із залів закладів харчування до робочих місць (офіси, установи); місць відпочинку; місць святкування ювілеїв та інших офіційних та неофіційних святкових подій; до домівки. Ця послуга має назву у міжнародній індустрії гостинності "catering".

Сучасні функції ресторанного господарства виглядають наступним чином (рис. 1.1)



Рис. 1.1 Сучасні функції ресторанного господарства [розробка автором]

У процесі організації споживання на підприємствах сучасного ресторанного господарства створюються умови для готової їжі.

При цьому споживач отримує не лише матеріальні блага, але й різноманітні послуги, що пов'язані з процесом споживання кулінарної продукції.

Соціально-економічне значення сучасного стану ресторанного господарства полягає в наступному рис. 1.2.



Рис. 1.2. Соціально-економічне значення сучасного стану ресторанного господарства (розробка автором)

Підвищення витрат населення на продукцію ресторанних послуг є свідомством не лише зростання рівня їх матеріального забезпечення, але й збільшення вільного часу, зниження витрат споживання, зростання можливостей щодо підвищення культурного і професійного рівнів.

## 1.2. Види інноваційних технологій на ринку ресторанних послуг

Сфера послуг України є важливою складовою ринкової економіки.

Послуги набувають значення головної рушійної сили економіки та ключового фактору зростання продуктивності. Це особливо зумовлено активним використанням інформаційних та комп'ютерних послуг, на основі яких радикально перетворюються матеріальна база, моделі та методи виробництва майже в усіх галузях економіки [5, с.106].

Роль сфери послуг посилюється і як привабливе поле діяльності, щоб впроваджувати інновації (рис. 1.3).



Рис. 1.3. Нові технології у сфері послуг

Кожного дня у різних сферах з'являються нові досягнення в областях науки та техніки:

- удосконалені кредитні картки;
- сучасний переклад з будь-якої сфери іноземною мовою;
- бездротові системи зв'язку;
- удосконалений інтернет-зв'язок;
- генна інженерія;
- онлайн навчання з будь-якої сфери;
- нові види туризму;
- сучасні технології у сферу ресторанного та готельного бізнесу

(рис. 1.4.).



Рис. 1.4. Сучасні технології в різних сферах

В сучасному світі під новими технологіями розуміється значення практичного застосування науки до будь-якої діяльності людини, її ресурсів та знань, потрібних для досягнення практичних цілей. Ці технології торкаються всіх сфер людини.

Тому, зрозуміло, що всі ці новації впливають на життя суспільства в цілому, роботу підприємств, що виготовляють товари та послуги. Але виходячи з досліджень таких науковців, як Г. Армстронг, Ф. Котлер, Сидорова А. В., Кучерявенко С.Ю., Шаповалова О.М. та ін. найбільше на людську діяльність в теперішньому часі впливають саме інформаційні технології.

В даний час під інноваційним розвитком сфери послуг потрібно розуміти сукупність адміністративних методів, які забезпечують впровадження всіх видів нововведень і формування умов, що стимулюють інновації на підприємствах даної сфери.

В якості інновації в сфері послуг виступає результат діяльності, який призводить до більш ефективного задоволення потреб споживачів (сервісний продукт, технологія або її окремі елементи, нова організація сервісної діяльності і т.д.) [13, с.156].

Сучасні потреби суспільства неможливо в теперішній час задовольнити без інновацій, які створюють нові сектори економіки загалом та розвивають сферу послуг зокрема.



Сьогодні світ, перебуваючи на порозі Четвертої промислової революції, робить акценти у споживачів із товарів та послуг, які не просто задовольняють їхні потреби, а котрі дають “насолоду” від їх використання. Сучасному споживачеві потрібно дещо більше ніж просто товар.

У сучасних умовах господарювання покращення механізму управління якістю інноваційних технологій є невід’ємною частиною оптимізації соціально-економічних процесів у країні.

Доведено [18], що економіка України розвивається практично без використання вітчизняних наукових розробок, тоді як у розвинутих країнах до 90 % приросту ВВП досягається за рахунок застосування результатів науковотехнічної та інноваційної діяльності.

Серед великої кількості інновацій, можна виділити основні групи інновацій, які відносяться до сфери послуг (рис. 1.5).



Рис. 1.5. Основні групи інновацій, які відносяться до сфери послуг (розробка автора)

Підвищення соціально-економічної ефективності сфери послуг на основі інноваційного розвитку можливе шляхом створення необхідного нормативно-правового, інфраструктурного забезпечення господарювання суб'єктів, а також інтеграції підприємств сфери послуг з іншими господарюючими суб'єктами ринку [18, с.157].

Таким чином, створення таких форм господарювання, як на горизонтальному рівні (союз сервісних підприємств), так і на вертикальному (об'єднання незалежних підприємств різних сфер діяльності), визначає потенційні можливості розвитку ринку праці з підвищенням рівня життя населення.

Самою більшою популярністю серед споживачів користуються інформаційні технології (рис.1.6).



Рис. 1.6. Сучасні інформаційні технології

Інноваційні послуги також називаються науковцями «послуга – новинка», тобто її інноваційна компонента полягає саме в способі її надання з використанням нових технологій, методів та інструментів, що роблять послугу новою в країні або вдосконаленою порівняно з іншими послугами.

Основні причини вкладення інвестицій в нові технології є наступними  
(рис. 1.7)

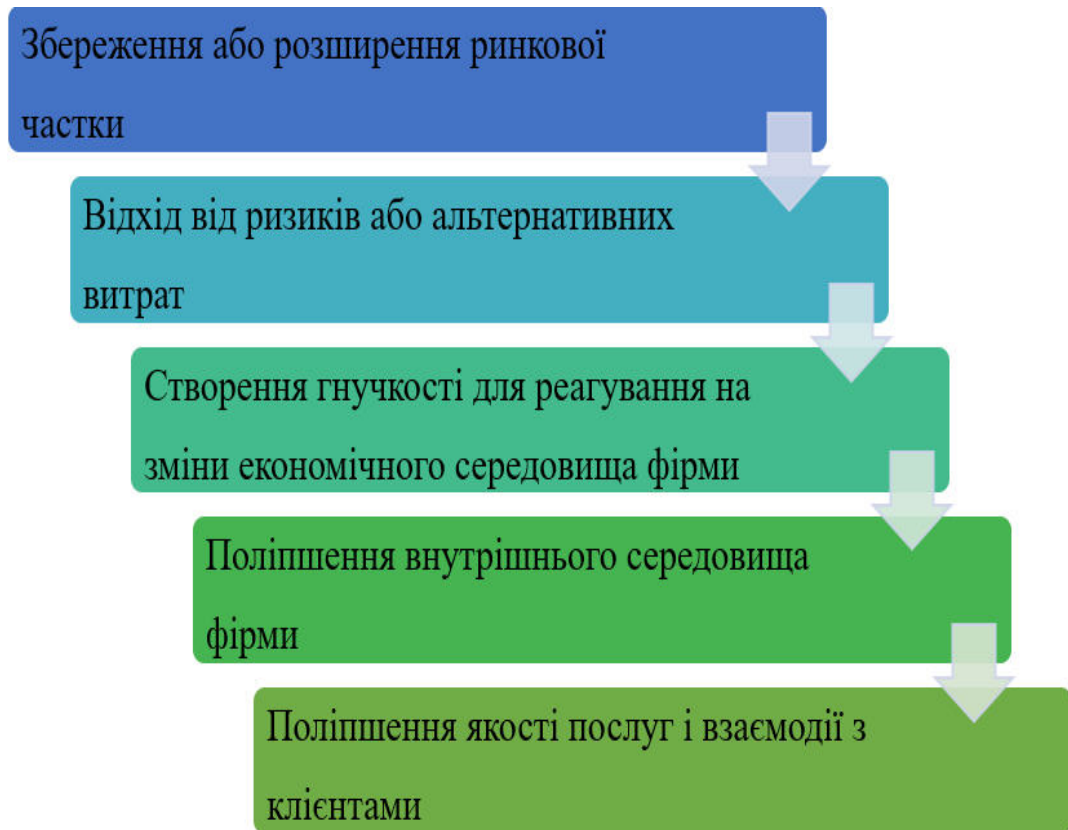


Рис. 1.7. Основні причини вкладення інвестицій в нові технології

Окремим різновидом послуг в інноваційній сфері є послуги, які перебувають поза межами інноваційного процесу та відіграють важливу роль в обслуговуванні інноваційної сфери.

До таких відносять:

- консалтингові;
- маркетингові;
- страхові;
- юридичні;
- освітні послуги тощо [14, с. 126].

### 1.3. Використання новітніх технологій та обладнання у ресторанному бізнесі

Прогрес будь-якої країни відбувається за рахунок розвитку науки. Саме впровадження інноваційних технологій та ідей призводить до економічного зростання, розвитку малого бізнесу, і, відповідно, до фінансової стабільності.

Покращення у сфері обслуговування безпосередньо залежить від застосування інновацій. Варто зазначити, що оскільки зараз наша держава переживає фінансову кризу, то і рівень сервісу в закладах харчування є далеко не найкращим. Тому для того, щоб привернути увагу потенційних клієнтів, керівники ресторацій та кафе впроваджують у діяльність закладів нові технології.

Досліджуючи ресторанний бізнес можна виокремити основні види інновації, що застосовуються.

Види таких інновацій:

- маркетингові (керування процесом бронювання on-line);
- продуктові (застосування клінінгових технологій, патентування нових страв та їх оформлення);
- організаційні (нові форми та методи навчання персоналу, відкриття мережі закладів харчування, планування нових концепцій);
- ресурсні (пошук нових ресурсів для розвитку підприємств) [8].

Інформаційні електронні послуги як один із популярних видів інноваційних послуг надаються в багатьох сферах господарювання, зокрема послуги з онлайн бронювання готелів чи бронювання столиків у ресторані, послуги з інтернет-банкінгу в банківській сфері, послуги дистанційного (онлайн) навчання у закладі вищої освіти.

Інновації, що застосовують у закладах ресторанного господарства, підвищують конкурентність закладу в сучасних жорстких умовах сучасного світу.

Здійснення інноваційної діяльності регламентують Закон України «Про інноваційну діяльність» (від 04.07.02 р. № 40-IV), «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» (від 16.01.03 р. № 433-IV) тощо.

Наприклад, у законі «Про інноваційну діяльність» та «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» визначено механізми впровадження інноваційної діяльності у суспільстві та заходи, які орієнтують його на інноваційний розвиток, а саме:

- створення необхідних (правових, економічних та організаційних) умов для оновлення;
- подальшого розвитку і використання науково-технічного потенціалу країни;
- відродження духовності, інтелекту держави;
- формування інноваційної культури нації тощо [ 9].

Велика кількість закладів ресторанного господарства та послуг, які вони надають, провокує до зростання конкуренції.

Час, коли похід в ресторан не був ніяк пов'язаний з технологіями вже пройшов.

Те, що раніше здавалося новаторством, наприклад онлайн-замовлення піци з доставкою або безкоштовний Wi-Fi в закладі, тепер стало сервісом за замовчуванням [16].

Ми розповімо про те, як технології змінили ресторанний ринок, які сервіси вже доступні в наших країнах, а які не прижилися.

Які зараз світові технотренди популярні в ресторанній сфері.

Щоб не ходити далеко, по самому свіжому і цікавому можна дізнатися на тематичних виставках.

Одна з них проводиться - NRA Show в Чикаго, найбільш новаторська і масштабна в світі. Саме тут всі компанії вперше показують свої технологічні

новинки. Те, що відбувається в США, практично завжди повторюється і у нас, тільки з відстрочкою на кілька років [16].

Ось трохи даних про результати досліджень американського ринку, озвучених на одній з експертних сесій NRA Show:

1. 71% відвідувачів закладів важлива можливість замовити їжу на винос
2. 52% гостей чекають в ресторані безкоштовний Wi-Fi
3. 47% людей розраховують, що в закладі можна зробити попереднє замовлення по телефону
4. 78% міленіалів шукають меню закладу в інтернеті
5. 32% міленіалів вже платять через Apple Pay і Google Pay

Все це говорить про те, що зараз вже недостатньо просто відповідати стандартним критеріям ресторану:

- гарантувати тільки чистоту;
- якість продукту;
- високого рівня обслуговування.

Люди вибирають технологічність і шукають місце, яке може задовільнити цей запит. Це стає все більш характерно і для нашого ринку [16].

На сьогодні поліпшення якості продукції та обслуговування для сучасних закладів ресторанного бізнесу є замалою, отже, актуальним є уведення інноваційної складової у технологію ресторанного господарства та пропозиція особливих послуг.

### ***Висновки до 1 розділу***

Сфера інновацій охоплює не тільки практичне використання розробок и винаходів науково-технічної сфери, але й передбачає зміни в продукті, процесах, організації та маркетингу.

Необхідно відзначити, що лише інтеграція всіх вище перелічених напрямів сервісних інновацій дозволить домогтися синергетичного ефекту в досягненні мети розвитку економіки і загального поліпшення якості життя населення.

На нашу думку, цей процес є багатовимірним: він включає питання стратегічного планування і управління, стимулювання спеціальних досліджень у науці та техніці, організаційного проектування, створення команди спеціалістів інноваційної діяльності для виконання.

Зараз однією з найпотужніших рушійних сил у світовій економіці є інформаційно-комунікаційні системи та технології, які пронизують маже всі сфери життєдіяльності людини та широко використовуються суб'єктами господарювання.

Інформаційні електронні послуги як різновид інноваційних послуг надаються в багатьох сферах господарювання, зокрема послуги з онлайн бронювання готелів у туристичній сфері, послуги з інтернет-банкінгу в банківській сфері, послуги дистанційного (онлайн) навчання у закладі вищої освіти.

Інноваційною послугою, як різновидом інноваційної продукції, є новостворена (застосована) і (або) вдосконалена конкурентоздатна послуга, надана із застосуванням нових технологій, методів, інструментів, пройшла інноваційну експертизу та кваліфікована центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері інноваційної діяльності.

Можна з упевненістю сказати, що всі сервісні фірми використовують нові технології. Проте рівень складності технологій і ступінь їх застосування для різних сфер різні.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

### 2.1. Оцінка використання інноваційних технологій у ресторанному бізнесі в Україні

Величезна кількість нових закладів ресторанного господарства та послуг, які вони надають, призводить до зростання шаленої конкуренції.

Останніми інноваційними ресторанными технологіями можна назвати наступні (рис. 2.1.)

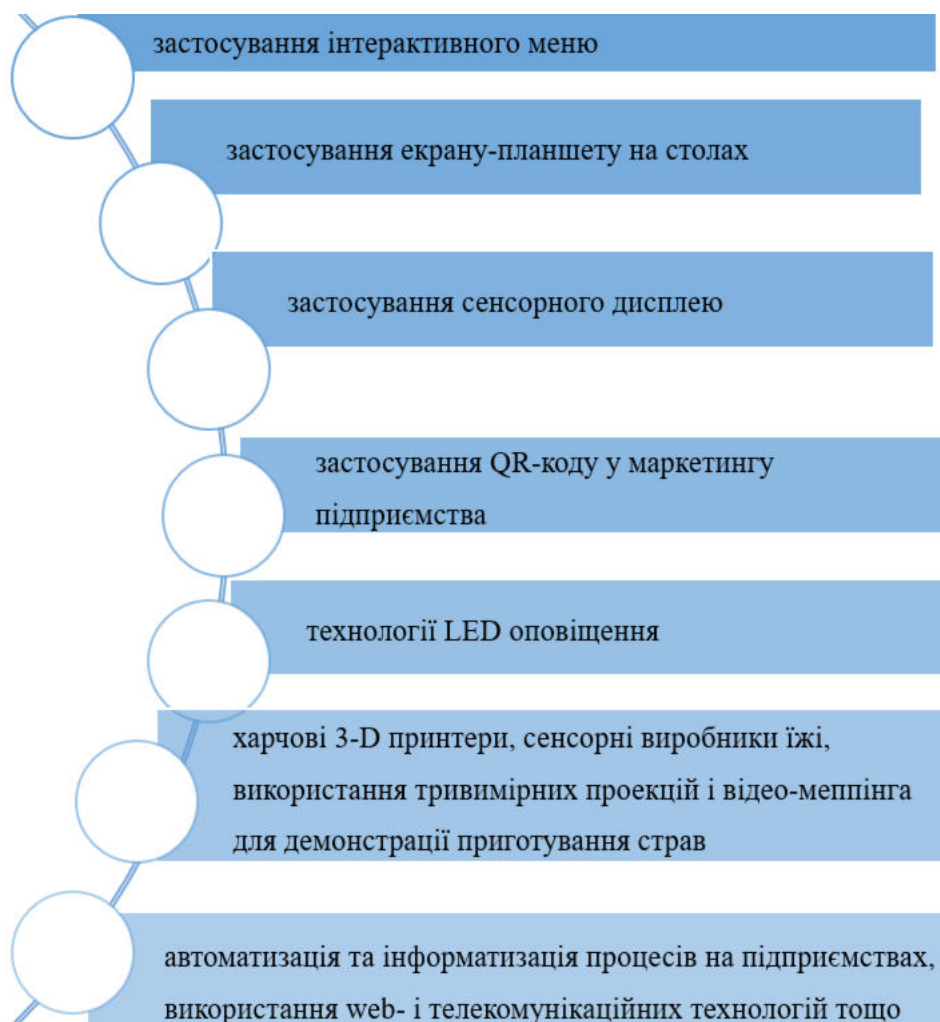


Рис. 2.1. Сучасні інноваційні ресторанны технології [ 15].

Щодо новітніх технологій меню в закладах харчування, то зараз популярністю користується саме електронне меню.



Електронне меню – це система інтерактивного мультимедійного замовлення за допомогою портативних пристроїв, які найчастіше є безпроводними [ 2].

Електронне меню є аналогом паперового, що дозволяє власнику закладу в будь-який момент легко додати або виключити з асортименту необхідну страву або напій.

Електронне меню може бути представлено у декількох варіантах (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Види електронного меню

Сьогодні найбільшою популярністю серед рестораторів користується Apple iPad або iPad 2 з операційною системою iOS, іншим більш дешевим варіантом є планшетний персональний комп'ютер Tablet PC на базі операційної системи Google Android [ 12].

В Україні наразі велика кількість фірм пропонують продаж, установку та обслуговування програми електронне меню. вартість коливається в залежності від виду чи фірми виробника планшету та системного забезпечення.

Ще одним прикладом ІТ-технологій для застосування в ресторанному бізнесі є Skullmapping – створення візуальних ефектів за допомогою 3D-проекції.

До інновацій у сфері ресторанного бізнесу відносять також створення нових видів закладів харчування, які мають нову ідейну концепцію свого закладу і тому є цікавими для відвідувачів сьогодні.

Новою тенденцією є створення закладів харчування формату fixed price.

Для світової ресторанної індустрії формат fixed price, або, як його ще називають, one euro (dollar) bar, не новий. Його прабатьками вважають США. Так, в кінці липня блогер фуди Аллен зняв сюжет для Voice of America на тему, що можна з'їсти в Нью-Йорку за \$ 1, коли проїзд в метро коштує майже \$ 3.

Виявляється, можна купити хот-дог, шматок піци або порцію рисової локшини в китайському ресторані.

Такий «Формат закладів з фіксованою ціною зазвичай притаманний країнам, де великий відсоток неплатоспроможного або малозабезпеченого населення.

Тому логічно, що він зародився в Америці. У Іспанії, Італії та країнах Східної Європи це теж норма» [28].

У Києві перший класичний one euro bar відкрили на початку квітня 2018 року. В такому закладі харчування можна і сьогодні за 29 грн можна спробувати устрицю, хот-дог, келих сидру або стопку наливки. Відразу після відкриття в заклад шикувалися черги під сотню осіб.

Такий ажіотаж дот даного закладу свідчить про те, що даний «формат» підійшов відвідувачам ресторану.

Спочатку формат тримається на універсальності ціни, якості продукту і швидкості - кожна порція повинна видаватися протягом трьох хвилин.

Сьогоднішній гість такого закладу харчування може постояти 5-10 хвилин і витратити цей час на спілкування з друзями або ж на знайомство з кимось поруч.

У київських ТРЦ і ресторанах з'являються українські інтерактивні столи Kodisoft.

Міжнародна інноваційна компанія Kodisoft, що займається виробництвом устаткування і програмного забезпечення, взяла участь у якості експонента на виставці рітейлу та девелопменту Retail & Development Business Expo – 2018. Інтерактивні столи Kodisoft були встановлені на стенді компанії Arricano [29].

«Розумні столи» працюють за принципом величезного планшета і дозволяють запускати понад 12 програм і додатків, одночасно обмінюватися фотографіями і спілкуватись у соцмережах.

На цьому функції девайса не закінчуються, а на інтерактивному екрані можна одночасно грати, вивчати меню ресторану, робити замовлення і навіть проводити безконтактну оплату картою, не вдаючись до допомоги офіціанта.

На фуд-корт заходить значна частина відвідувачів ТРЦ, багато з яких просто не доходять до торгової галереї, а за допомогою такого інтерактивного стола можна їх зацікавити.

Сьогодні інтерактивний стіл — інструмент, що дозволяє це робити.

У той же час, ресторан, який встановив технологічну новинку замість звичайних столів, може економити на персоналі і отримувати додатковий трафік зацікавлених відвідувачів. Така ідея для закладів харчування є суперовою для теперішнього часу (рис. 2.3).



### Рис. 2.3. Інтерактивні столи

Столи допомагають «витягнути» людей з телефонів і повернути в «живе» спілкування за стіл, яким керує ТРЦ або рітейлер, і монетизувати цей час. Ми дуже пишаємося цією нагородою, адже MAPIC — це найпрестижніша подія року в рітейл індустрії, яка проводиться вже багато десятиліть [29].

Менше року знадобилося компанії Papashon, щоб протестувати інтерактивні столи і утвердитися у бажанні продовжувати розвиток співробітництва з Kodisoft. До кінця року столи планується встановити в майбутні ресторани мережі, дати відкриття яких поки не уточнюються, а також на третьому поверсі ТРЦ River Mall, який ще будується. Тут на площі 3 000 кв. м розмістяться сучасний боулінг з великими світлодіодними екранами, бар з авторськими коктейлями, м'юзик-хол та дитяче містечко [29].

Популярності серед ресторанного бізнесу набуває використання 3D-принтеру, правда поки що при приготуванні кавових напоїв, адже за кордоном користується популярністю такий принтер при приготуванні різного виду страв.

2017 року у Вінниці відкрили у кав'ярні незвичну послугу - власний портрет на кавовій пінці. Готується такий напій за допомогою 3D-принтеру.

"Процес займає до 1 хвилини. Щоб замовити оригінальний напій з власним портретом, необхідно завантажити фото з телефону. Вартість послуги 20 гривень (рис. 2.4) [30].



Рис. 2.4. Малюнок при приготування кави за допомогою 3D-принтеру

Краще купляти лате, там більше пінки. Малюнок робиться за допомогою напилення харчових фарб. Вони сертифіковані та не шкідливі, без запаху і смаку".

Поки, що такий апарат - єдиний в Україні.

Він з'явився навіть раніше, ніж в Лондоні. Вартість такого обладнання - від 20 тис грн.

В день можуть замовити ні одної кави, а буває, що й всі 10 чашок. Люди приїждять з інших місць, аби спробувати наше ноу-хау. Одного разу були туристи зі Львова. Казали, що приїхали до Вінниці заради лате з малюнком на 3D принтері. У них такого немає [30].

Найчастіше наносять фотографії. Відвідувачі приходять і замовляють власні фото, потім п'ють з одного стаканчика, що дуже їм подобається.

## **2.2. Аналіз діяльності закладу харчування McDonald's в Івано-Франківську**

За даними американської аналітичної компанії Zion Market Research, світовий ринок фаст-фуду в 2016 році досяг 539,63 млрд. доларів. млрд. доларів [19, с. 604].

За даними Pro-Consulting, обсяг українського ринку фаст-фуду в 2017 році оцінюється приблизно в 488,7 млн доларів США, а це означає, що ринок не насичений і є куди зростати.

Найбільше точок швидкого харчування можна знайти у Києві. Трохи менше у Харкові, Дніпрі та Одесі. Багато з цих закладів починають слідувати тренду здорового харчування та додають веганські меню. До речі, у 2017 році ринок веганського фаст-фуду перевищив 1,8 млн. доларів.

У вересні минулого року McDonald's оголосив про поетапну відмову від використання штучних інгредієнтів у деяких продуктах. Зокрема, з дитячого меню зникнуть штучні консерванти, ароматизатори та барвники Біг Мака та Королівського чизбургера.

McDonald's в Україні працює із власними роздрібними магазинами: купує землю та будує нові об'єкти громадського харчування або купує вже готові приміщення. Перший McDonald's відкрився у Києві у 1997 році [25].

Весь ресторанний бізнес ведеться від імені ТОВ "Макдоналдс Україна", яке на 100% належить McDonald's Corporation.

Голова Ради директорів України: Гжегож Хмелярський.

Загальна кількість закладів: понад 80 ресторанів швидкого харчування у 18 містах України.

У 2021 році виручка McDonald's склала 22,28 мільярда доларів, а чистий прибуток - 5,19 мільярда доларів [7, с.123].

17 квітня 2020 року у Івано-Франківську відкрився перший McDonald's. Поява закладу в новому місті — частина стратегії розвитку в регіонах, особливо там, де McDonald's ще не існує. Відкриваючи ресторан, компанія інвестує у розвиток місцевих спільнот, налагоджує партнерські

відносини з місцевими постачальниками та створює систему безвідходного виробництва, знаходячи партнерів у регіоні. Нове підприємство у Івано-Франківську створить 100 нових робочих місць.

Ресторан через дорогу. Миколайчук Івана, 2 роки, вписується до омніканальної стратегії McDonald's: на фабриці є дві лінії McDrive, зона McDelivery (доставки) та станція експрес-доставки. 185 місць у їдальні та 82 місця на терасі: інноваційний формат інституту поєднує в собі сучасні технології та клієнтський сервіс. Це називається:

12 кіосків самообслуговування, де клієнти можуть в електронному вигляді переглянути всі позиції меню, замовити та сплатити карткою, а потім забрати продукти в зоні обслуговування.

Працюйте за столом – виберіть функцію очікування, візьміть картку та сядьте за стіл. Персонал точно знає, де сидить гість, тому що у вивіску вбудований датчик геолокації, а положення гостя видно на спеціальному моніторі. Це значно прискорює обслуговування та відкриває нові можливості для клієнтів мережі.

Прикасова зона розділена на дві: для замовлення та отримання їжі. Щоб гості не заважали одне одному.

Об'єктами керують спеціалісти гостинності, які гарантують комфорт об'єктів. Ваше завдання — подбати про кожного покупця: допомогти сім'ї знайти вільний столик або зробити замовлення в терміналі самообслуговування, розповісти покупцеві, куди йти, забрати пристрій та дотримуватися заходів безпеки та гігієни.

Новий кулінарний формат "Готуємо для Вас". Клієнти можуть додавати або видаляти інгредієнти зі страв за бажанням.

Компанія також оснащена сортувальними комплексами для роздільного збору та переробки відходів.

Ще однією особливістю інсталяції стане транспортний робот, запуск якого

відбудеться в травні. Доставити замовлення із кухні на експрес-стійку. Для цього на кухні ресторану складене замовлення прикріплюють до конвеєрної стрічки, після чого механізм транспортує його повітрям під дахом закладу до співробітника на експрес-стійці, і він оформлює замовлення на посилку страв. Конвеєрна стрічка матиме довжину 35 метрів і зможе доставляти до 400 продуктових наборів за годину, які відвідувачі зазвичай просять забрати. Посилання проходить від кухні до вітрини експрес-магазину за 21 секунду. McDonald's за законом зобов'язаний:

- укладати трудові договори,
- оформити усі обов'язкові страховки,
- своєчасно та в повному обсязі виплачувати заробітну плату працівникам організації,

- сплачувати податки відповідно до податкового законодавства,
- Своєчасне надання фінансових результатів та звітів.

До переліку основних послуг компанії входять:

- швидке та якісне обслуговування,
- організація новорічних свят для дітей.

Такий вид роботи, як і фаст-фуд, спрямований не лише на забезпечення мешканців швидким та якісним харчуванням та культурним дозвіллям, а й безпосередньо пов'язаний зі здоров'ям та безпекою мешканців. Як показує досвід, погано приготована їжа може не тільки зіпсувати враження про гостя після відвідування ресторану, а й позначитися на його здоров'ї, а в окремих випадках і на житті.

Якість продукції, що виробляється в організації, рівень культури обслуговування, детальна чистота та доступність для всіх – головні критерії успіху бренду McDonald's в Україні. До цих визначень належать: серйозне навчання співробітників та контакт тільки з найкращими постачальниками, а також ефективність управління. В Україні все, що можна побачити без



перебільшення, народилося на порожньому місці.

Дружній склад колективу став запорукою багатства та слави

Люди – основа бізнесу. McDonald's суворо дотримується українського трудового законодавства.

Якщо ми зайдемо до будь-якого ресторану McDonald's і подивимося на співробітників, то виявимо, що більшості з них від 18 до 25 років. Можна з упевненістю сказати, що люди цього віку готові застосовувати інновації для покращення своїх життєвих умов та завжди відкриті новому у своєму житті. Тому організація має скористатися цією можливістю та сформувати керівництво самої організації. Чим раніше керівник замислиться про розвиток управлінського потенціалу співробітників, тим більше шансів поліпшити становище організації серед конкурентів. Компанія намагається скласти графік, що враховує побажання співробітників, щоб вони могли поєднувати роботу та навчання чи виховання дітей [17, с. 63].

Навчання проводиться, оскільки нові працівники не вміють правильно користуватися устаткуванням і не знають правил виробництва. Крім того, йде навчання на конкретну посаду, і якщо працівник правильно розуміє суть роботи, його переучують на іншу посаду.

Навіть після підвищення співробітник проходить навчання, адже зони відповідальності змінюються і керівники мають зовсім інші завдання.

Сьогодні найважливішим ресурсом будь-якого бізнесу є його люди. Правильно підібраний персонал – запорука успішного та ефективного функціонування організації. Конкурентоспроможність організації в основному залежить від наступних якостей персоналу: освіченість, творчий підхід до роботи, вміння працювати в команді, вміння знаходити оптимальні рішення проблем, що виникають. У McDonald's усі співробітники мають можливість професійного розвитку.

Оплата праці організації виплачується відповідно з умовами українського

законодавства. Спосіб оплати праці – погодинна (заробітна плата залежить від кількості відпрацьованих працівником годин) або щомісячний оклад. Працівники ресторанів «Макдоналдс» отримують заробітну плату відповідно до відпрацьованих ними за місяць, годинах помножених на їх годинну ставку. Менеджери отримують фіксовану оплату праці та премію за позитивних показників роботи

Усі працівники компанії «Макдоналдс» користуються цими пільгами:

- безкоштовні обіди
- безкоштовна уніформа
- кімната для відпочинку персоналу – з телевізором, ігровою приставкою.
- безкоштовне навчання
- оплачувані перерви
- безкоштовна доставка до дому у пізній час доби

Колектив ресторану в місті Івано-Франківську налічує в середньому 105 осіб. З них службовців - 89 людини (77,8%), керівників - 26 осіб (22,2%). Аналіз анкетних даних працівників за 2021 рік показав, що більшу частину співробітників ресторану становлять жінки у віці 18-27 років (36,4%). 31% персоналу працюють в компанії не більше 1 року, що свідчить про проблему плинності кадрів. 59 працівників (53%) мають вищу освіту, 31% - середню професійніше освіту, 8% - повну середню освіту, 2% - неповну середню освіту [52].

У таблиці 2.1 представлений аналіз основних економічних показників діяльності підприємства за період 2021-2022 р.р.

*Таблиця 2.1*

Основні показники фінансово-економічної діяльності McDonald's

Показник	2021	2022	Абсолют невідхилення
Виручка від реалізації, грн.	214 030 000	301 452 000	87 422 000
Собівартість, грн.	71 302 400	60 347 500	-10 954 900
Валовий прибуток, грн.	196 301 000	270 460 000	74 159 000
Витрати на збут, грн.	39 100 234	34 456 044	-4 644 190
Прибуток від продажів, грн.	167 360 140	231 468 210	64 108 070
Операційні доходи, грн.	2 010 354	2 090 410	80 056
Операційні витрати, грн.	1 762 401	3 840 230	2 077 829
Фонд оплати праці, грн.	36 451 030	35 125 600	-1 325 430
Прибуток до оподаткування, грн.	146 501 300	189 012 456	42 511 156
Податок на прибуток, грн.	1 978 033	2 034 036	56 003
Чистий прибуток, грн.	140 520 346	194 053 110	53 532 764
Середня відвідуваність, чол / день	398 720	400 312	1 592
Середньооблікова			

чисельність, осіб			
(одного ресторану) в тому числі:	119	114	-5
- управлінський персонал, чол..	21	28	7
- обслуговуючий персонал, чол..	101	92	-9

Джерело: складено автором на основі звітності компанії [26].

Дані таблиці показують, що у 2022 році порівняно з 2021 роком виторг від продажів Макдональдс збільшився на 87 422 000 грн, середня кількість відвідувачів ресторану збільшилася на 1 592 особи і, як наслідок, зріс чистий прибуток компанії. Таким чином McDonald's показує стабільні результати протягом останніх двох років (2021-2022 рр.).

Далі розглянемо дані компанії про рух товарних ресурсів за 2021-2022 рр. (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

Рух товарних ресурсів McDonald's (тис. грн.)

Показник	2 021	2 022	Абсолютне відхилення
Запаси товарів на початок року	1 9201	2 6301	7100
Надходження товарів	2 97450	3 50140	52690
Вибуття товарів	1 92	1 21	-71

Запаси товарів на кінець року	2 2470	3 2100	9630
Величина товарообігу	2 76201	3 25103	48902

Джерело: складено автором на основі звітності компанії [26].

З таблиці видно, що роздрібний продаж компанії збільшився на 48 902 тис. грн. у 2022 р. порівняно з 2021 р. за рахунок збільшення запасів на початок року (на 7,1 млн грн), збільшення надходження товарів (на 52 690 000 грн) та зменшення інших вихідних товарів (на 71 000 грн), Запаси збільшення в кінці року.

Далі аналізуємо меню підприємства та розраховуємо відсоток групи від загальної кількості страв (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3

Структура страв по асортименту в меню ресторану McDonald's

Найменування групи страв	Відсоток від загальної кількості	Відсоток від даної групи	Кількість страв
Напої гарячі	15%	2,5%	7
Прохолодні напої	23%	2,5%	17
Сендвічі, бургери	22%	2,5%	16
Картопля	6%	2,5%	2
Салати	6%	2,5%	2
Десерти	15%	2,5%	7
Соуси	7%	2,5%	6
Дитячий набір (Хеппі)	6%	2,5%	4

Мілл)			
-------	--	--	--

Джерело: складено автором на основі звітності компанії та власних досліджень[25].

Аналіз меню показує, що переважають напої та бутерброди (45% від загальної кількості страв). Страви в категоріях: «картопля», «салати», «дитячі набори» займають лише 6-7% всього меню.

Спостереження та аналіз розрахункових операцій показали, що ресторан компанії продає в середньому 82 гарячі напої, 367 холодних напоїв та 693 сендвічи на день. Тому можна сказати, що меню та цінова політика компанії загалом відповідають запитам споживачів.

Аналіз організації процесу обслуговування показав, що у ресторані споживач може оформити замовлення біля стійки чи касира. Стандарт обслуговування McDonald's передбачає, що час обслуговування гостя від отримання замовлення до його видачі не повинен перевищувати 60 секунд, вимога не завжди дотримується, проте через максимальне навантаження на паркет споживачі зобов'язані чекати на замовлення довше за визначений час.

Потім робимо відповідні розрахунки. Ресторан має чотири точки обслуговування клієнтів. Згідно даним, щодня ресторан відвідують у середньому 2082 особи. Найбільший потік відвідувачів (840 осіб) припадає на добу - з 12:00 до 15:00. Визначимо зразкову кількість споживачів на годину [27]:

$N_h = 840/3 \text{ годин} = 280 \text{ осіб за } 1 \text{ годину}$ . Отже, вам знадобиться до 1 каси:  
 $N_k 280/4 = 70 \text{ чоловік}$ .

Час обробки каси:  $T = 70/60 = 1,5 \text{ хвилини}$ .

Як показують розрахункові дані, стандарти обслуговування не дотримуються з 12:00 до 15:00. Також слід зазначити, що час на вибір та замовлення додатково збільшується, якщо в один рахунок включено велику кількість та різноманітне меню страв та напоїв.

Глобальний успіх McDonald's складається із багатьох елементів. Він

заснований на фундаментальних засадах, які надихали його діяльність із моменту заснування компанії.

По-перше, гість знаходиться у центрі філософії. Кожне нове місце, кожен процес розрахований на те, щоб візит до McDonald's залишався позитивним.

Тому найважливішими є три основні параметри: якість продуктів, чистота ресторанів та швидкість обслуговування.

### **2.3. Оцінка використання сучасних технологій в роботі закладу харчування McDonald's в Івано-Франківську**

Бізнес-планування - важливий крок у маркетингу. У кожного має бути своя «особистість». Грамотно підібраний фірмовий стиль найчастіше є найважливішою умовою успіху, допомагаючи компанії виділитися з натовпу. Важливість цієї теми в тому, що без вибору власного оригінального стилю та постійної роботи над його вдосконаленням компанія навряд чи досягне успіху в бізнесі.

Нещодавно в гаманцях українців почали з'являтися безконтактні банківські картки. Нині в Україні налічується понад 2,7 млн кредитних карток, якими можна розплачуватися «на літаку». Він також працює у Макдональдсі. Касири фаст-фуду вже кілька років приймають безконтактні картки Visa PayWave та MasterCard PayPass.



Рис. 2.5 – Платіж картками Apple Pay та Google Pay

Можливість замовляти їжу у кіоску самообслуговування (рис. 2.6) є частиною серії інновацій, які формуватимуть досвід майбутнього. Це цілісний процес, екосистема, де на кожному етапі клієнт отримує нову послугу, відмінну від того, що зазвичай очікують у ресторанах швидкого харчування. Коли ви прийдете в такий ресторан, вас біля входу зустрине співробітник готелю, який допоможе знайти місце, зрозуміє, як працювати з кіоском самообслуговування, де на вас не чекають черги.

Меню терміналу представлено трьома мовами. Сплатити замовлення можна на касі після оформлення замовлення (картою або готівкою), але зручніше прямо в терміналі безконтактною платіжною карткою. Вам просто потрібно піднести його до картрідера.

У той час як аналогічні рішення вже існують у ресторанах McDonald's в інших країнах, де до 85% замовлень обробляються за допомогою цих терміналів, термінали, що встановлені у ресторанах в Україні, спеціально розроблені з урахуванням українського податкового законодавства. Для видачі податкових чеків до оплати відповідно до вимог законодавства до конструкції терміналу самообслуговування спеціально інтегровано податковий реєстр Datecs™ (виробництва SystemGroup) та вбудований індикатор покупця.



Крім того, термінали самообслуговування можуть зробити процес замовлення зручнішим для людей з особливими потребами. Людям з порушеннями слуху та мови може бути простіше робити покупки самостійно, не підходячи до каси, а для людей з обмеженими фізичними можливостями вікно інтерфейсу може бути розташоване внизу екрана.



Рис. 2.6 - Термінали самообслуговування

Раніше цього року компанія запровадила бронювання столиків для співробітників своїх ресторанів в Україні. Цей досвід запропонують 12 ресторанів McDonald's, у тому числі чотири нові ресторани, які одразу ж переходять на новий формат. Інші вісім уже працюють і допрацьовуються.

Відвідувачі можуть замовити їжу біля стійки, а потім дочекатися замовлення за столом. Співробітник ідентифікує відвідувача за допомогою спеціального пристрою.

Це значно спрощує систему замовлення, покупець чекає на своє замовлення за столом, а не на касі. Оплату можна зробити відразу після оформлення замовлення.



Рис. 2.7 Замовлення гостя

Ми розпочали доставку через партнера, тому що ми не є компанією, що спеціалізується на оренді та обслуговуванні поштових відділень. Це інтегрована екосистема, де потрібно зробити так, щоб у всіх кур'єрів були машини або можливість доставити їжу туди, куди вона має бути. Наша робота – забезпечити наших клієнтів якісними стравами, а робота партнера – доставити їх. В Україні ми працюємо з сервісним партнером через мобільний додаток Glovo.

Доставка на ринок - одна з найшвидших, тому що це наш пріоритет і один із ключових моментів, які ми обговорюємо з вашим партнером перед запуском. Споживач оплачує послугу доставки та отримує замовлення від McDonald's максимум через 30 хвилин. Ці 30 хвилин важливі для компанії, оскільки від них залежить якість страв, які ми подаємо нашим гостям. Важливо, щоб їжа, що доставляється нашим клієнтам, була гарячою і такою, якою ми хочемо, щоб вона була у ресторані.

На даний момент не всі локації підключені до служби доставки, і це пов'язано з партнерською інфраструктурою: наприклад, має бути достатньо кур'єрів, які можуть вчасно доставити замовлення.



Рис. 2.8 – Прийом замовлення у ресторані або за телефоном.

Ще не всі інноваційні рішення дійшли до України. Зарубіжні компанії McDonald's знайшли багато способів використання нової технології:

Мобільний додаток, що дозволяє розміщувати та оплачувати замовлення, а також отримувати доступ до ексклюзивних пропозицій та знижок. При цьому компанія збирає дані про те, де, коли і як часто клієнти відвідують ресторан, що купують та яку послугу обирають. Це дозволяє надавати споживачам персоналізований досвід і, таким чином, збільшувати ваші продажі. Наприклад, у Японії користувачі додатків витрачають у середньому на 35% більше на персоналізовані пропозиції та рекламні акції. Додаток пропускає черги та часто надає інформацію про покупки в обмін на зручність та знижки.

Цифрове меню, яке аналізує дані в режимі реального часу. Вони автоматично змінюють доступні позиції в залежності від часу доби та навіть погоди. Наприклад, у спекотні дні в меню більше холодних напоїв та легких страв. Такі меню вже використовуються у Канаді. Зважаючи на все, вони сприяли зростанню продажів на 3-3,5%.



Рис. 2.9 – Цифрове меню, яке аналізує дані в режимі реального часу

Інтерактивні термінали – як і в Україні, гості McDonald's за кордоном можуть користуватися терміналом самообслуговування. Це не тільки здешевлює мережу, а й унеможливорює людський фактор. McDonald's тестує інтерактивні термінали у Франції Вони після оформлення замовлення користувач отримує карту з використанням технології радіочастотної ідентифікації. Коли замовлення готове, співробітник McDonald's використовує цю карту, щоб знайти клієнта та доставити замовлення.

### *Висновки до 2 розділу*

Однією з галузей сфери послуг, де потрібне сучасне застосування нових технологій, є ресторанний бізнес.

Сьогоднішній прискорений темп сучасного життя людей показує, що для більшості відвідувачів закладів харчування є дорогоцінний їхній час.

На сучасному етапі інновації класифікують за різними ознаками. Наприклад, залежно від технологічних параметрів інновації підрозділяють на продуктові і процесні.

Продуктові інновації включають застосування нових матеріалів, нового виду сировини, напівфабрикатів і комплектуючих, одержання принципово нових продуктів.

Процесні інновації включають нові технології, нові організаційні форми виробничої діяльності.

На сьогодні поліпшення якості продукції та обслуговування в закладах харчування вже є замало, отже, актуальним є уведення інноваційної складової у технологію ресторанного господарства та пропозиція особливих цікавих, нових послуг.

Існують інновації, що відповідають певному етапу розвитку суспільства або організації, викликані до життя об'єктивними потребами певного часового етапу, наприклад наявність у закладах ресторанного господарства безкоштовного бездротового Інтернет Wi-Fi тощо. Але існують такі інновації, які додадуть закладу неповторності, унікальності, привабливості для споживачів.

Впровадження сучасних новітніх нововведень у сфері ресторанного бізнесу повинно забезпечити безліч зручностей для своїх відвідувачів.



## РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ НОВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

### 3.1. Пропозиції щодо використання сучасних технологій та обладнання у закладах ресторанного бізнесу в м. Івано-Франківськ

Однією з сучасних новинок, що починають підкорювати ресторанный бізнес є ресторан, який готує їжу на 3D-принтері (рис. 3.1.), використання такого новітнього обладнання успіх будь-якого закладу.

В іспанській провінції Лерида відкрився незвичайний ресторан під назвою Food Ink. Особливість його в тому, що їжа готується персоналом на 3D-принтері. Страви попередньо моделюються шеф-кухарем на комп'ютері, а потім виробляються методом тривимірного друку на обладнанні виробництва компанії byFlow з Нідерландів, якій належить ідея, і компанії Natural Machines з Каталонії [22 ].



Рис. 3.1. Їжа на 3D-принтері [22 ].

На відміну від пересічних ресторанів, в Food Ink відвідувачі зможуть насолодитися стравами, які неможливо приготувати без спеціальної техніки.

Для створення 3D-їжі інгредієнти спочатку повинні перетворитися в однорідну пасту або «харчове чорнило» (рис. 3.2).

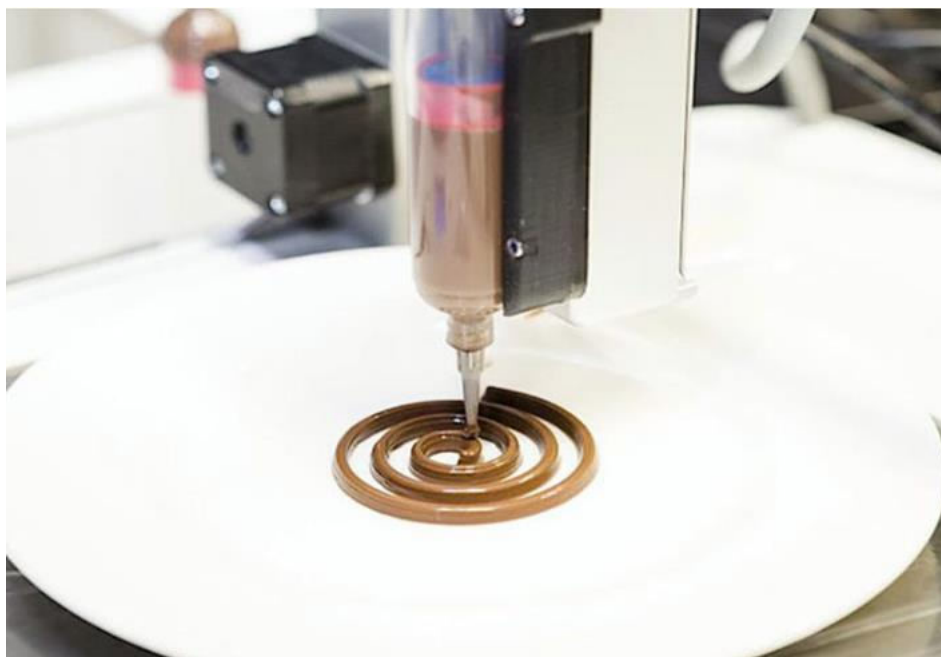


Рис. 3.2. Харчове чорнило

За допомогою екструдера це «чорнило» згуртовуються між собою і перетворюються в цілісний тривимірний продукт.

Завдяки цій технології компанія *by Flow* навчилася друкувати шоколад, козячий сир, тісто для піци, м'ясо та іншу тривимірну їжу [22 ].

Друкується на принтерах не все підряд, проте тривимірні інгредієнти обов'язково входять до складу кожної страви. Середній чек за вечерю в ресторані становить приблизно 180 євро на людину.

На думку шеф-кухаря закладу *Матеу Бланч*, незабаром 3D-принтери, здатні друкувати їжу, з'являться в багатьох сім'ях, а методи їх роботи будуть чимось нагадувати кавоварки *Nespresso*: «буде досить просто вставити капсулу і приготувати заданий рецепт» [22 ].

Вперше подібний ресторан був відкритий в нідерландському місті *Венло* в квітні 2016 року.

Гостям було запропоновано скуштувати вісім страв молекулярної кухні. При цьому столи, стільці, посуд і столові прилади також були створені за допомогою 3D-принтера. Після цього Food Ink запустив гастро-тур, заробивши в форматі поп-ап ресторану [22 ].

Уже в липні з «роздрукованою» їжею Food Ink познайомили жителів Лондона, тепер же на черзі стоять і інші мегаполіси.

Очікується, що заклад відвідає також такі міста як Дубаї, Сеул, Рим, Париж, Лас-Вегас, Торонто, Берлін і Сінгапур.

Постійні ресторани автори проекту розраховують відкрити в наступному році в Лондоні і Нью-Йорку, а потім продавати франшизу по всьому світу.

Ще більшою новинкою є те, що південнокорейські вчені розробили 3D-принтер для їжі, який може друкувати їжу з урахуванням особистих переваг і заздалегідь визначеними смаковими властивостями, а також особливостей метаболізму кожної конкретної людини.

За допомогою такого принтера можна надрукувати їжу, яку ти любиш споживати в закладі ресторанного господарства.

Дослідники зібрали прилад, який може відтворювати фізичні властивості і нанорозмірну текстуру продуктів харчування, використовуючи для цього поживні порошкові інгредієнти.

Для створення "чорнила" для харчового принтера вчені використовують метод кріогенного розмелювання сировини [23 ].

Його ідея полягає в тому, щоб отримати з продуктів мікрочастинки, що складаються з білків і вуглеводів.

Основні поживні речовини подрібнюються в порошок за температури -100°C. Потім сировина нагрівається і перетворюється в пористу плівку. Після цього з кількох шарів плівок створюється тривимірний продукт.



Унікальність розробки полягає в тому, що, поєднуючи плівки з різним вмістом білків, вуглеводів, мікроелементів і вітамінів, можна отримати продукт, насичений поживними речовинами в необхідній пропорції [23].

Крім того, можна експериментувати з смаковою палітрою продукту, поєднуючи, наприклад, порошкоподібні грушу і яблуко (рис. 3.3.).

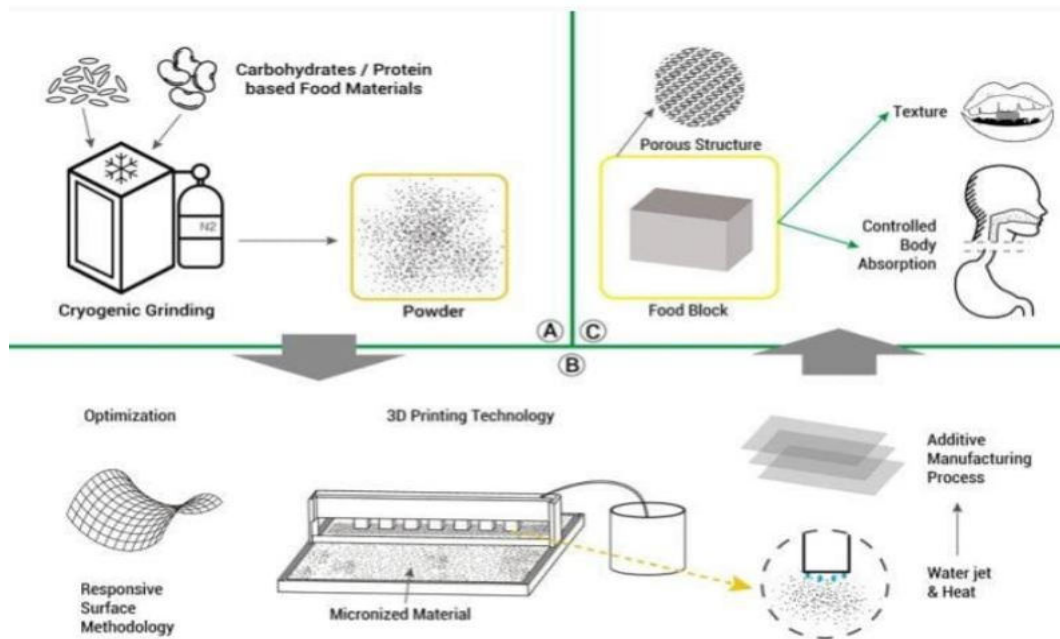


Рис. 3.3. Харчовий 3D-принтер зі смаковими властивостями людини

Коли друк закінчено - продукт готовий до вживання або подальшої обробки.

Вчені сподіваються, що їх винахід буде необхідний в майбутньому, так як, за прогнозами фахівців, до 2050 року населення Землі збільшиться до 10 мільярдів чоловік. А такий спосіб приготування їжі може багатьох врятувати від голоду, а також зменшити витрати на доставку, зберігання і транспортування [23].

За словами одного з авторів винаходу, доцента кафедри Ewha Womans University, Джин-Кью Пі «Наша розробка дозволить створювати харчові продукти з необхідним вмістом поживних речовин з контрольованою швидкістю перетравлення і складом.

За допомогою 3D-друку страви можуть бути створені відповідно до потреб користувача і бути максимально корисними для його здоров'я».

Інноваційні тенденції в розвитку доставки з закладів харчування.

Зростання числа споживачів і онлайн-замовлень

Згідно з останніми дослідженнями Research And Markets обсяг світового ринку доставки громадського харчування онлайн в 2018 році склав \$ 84,6 млрд.

За прогнозами аналітиків, активне зростання продовжиться і в майбутньому - в середньому на 9,8% - до 2026 року. В Україні сегмент доставки також показує активне зростання: за останні 5 років ринок виріс на 35%.

Різноманітність каналів і способів доставки

Мілленіали і покоління Z - це пріоритетні аудиторії для служб доставки. Саме вони, в порівнянні з іншими поколіннями, витрачають велику частку свого бюджету на замовлення готової їжі [16].

Вони ж і висувають найвищі вимоги рис. 3.4.

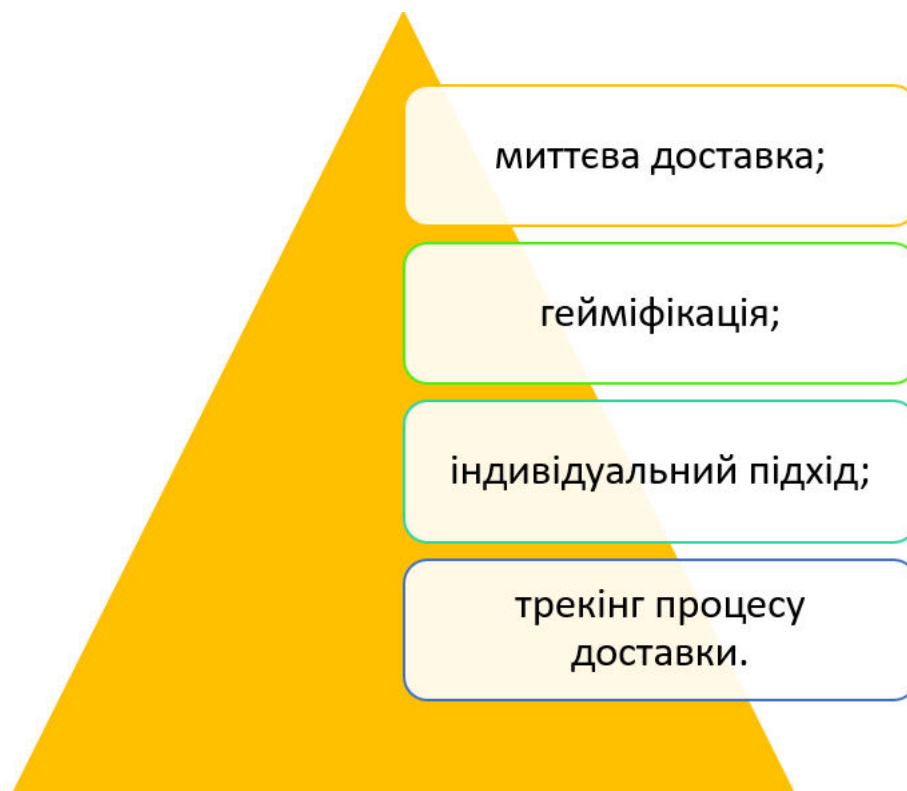


Рис. 3.4. Вимоги сучасного покоління до роботи закладів харчування (розробка автора)

Щоб відповідати запитам своїх клієнтів, сервіси доставки впроваджують нові технології і максимально спрощують механізм замовлення.

Замовити можна в соціальних мережах, за допомогою віртуальних помічників і з навігаційної системи автомобіля.

Наприклад в США піцу з Pizza Hut можна замовити і оплатити прямо з цифрового меню машини. У тій же Pizza Hut випустили цифрове меню, яке визначає фокусування очей клієнта і пропонує найкращі інгредієнти для піци з 4896 можливих комбінацій всього за 2,5 секунди [16].

Сервіси доставки встановлюють в закладах свої власні планшети - саме на них ресторани отримують повідомлення про замовлення.

Однак, офіціанти змушені вручну «перебивати» ці замовлення в систему обліку ресторану. У деяких закладів в США може стояти до 5-6 планшетів різних служб доставки. Така подвійна робота сильно затягує процес обслуговування [16].

У 2018 року провідні платформи доставки, нарешті, почали вирішувати цю «біль» рестораторів – Grub Hub оголосила про інтеграцію з п'ятьма популярними системами обліку закладів, а Uber Eats вирішила придбати систему онлайн-бронювання order Talk, щоб використовувати їх досвід інтеграції з касами.

Інтеграція ПО дозволить автоматично відправляти замовлення на доставку в систему обліку закладу і отримувати всі операційні дані з усіх каналів продажів в одному місці.

### **3.2. Сучасні новітні технології у ресторанному бізнесі**

За словами провідних експертів у сфері ресторанного бізнесу, поява нових, цікавих, сучасних ресторанів в Україні було питанням часу, оскільки недорогі бізнес-ланчі, постійні знижки та акції споживачеві вже приїлися.

В певний період на ринку ресторанних послуг новинкою, яка користувалася популярністю була поява мережа пабів різних видів та форматів в яких на постійній основі діяла знижка на все меню і бар 50%. Це дозволило власникам таких закладів створити певну мережу з таких закладів харчування, та зацікавити свого відвідувача, щоб той став постійним.

Сьогодні все більшої популярності серед сучасного відвідувача набуває така пропозиція від закладу, як фіксована ціна – це нова маркетингова фішка, яку ринок вдало проковтнув.

Відвідувачу такого закладу спочатку зрозуміло, що і за скільки він може купити. Причому впливає на нього демократична ціна за одну позицію з меню, це є такого роду заманювання, але це в свою чергу зовсім не означає низьких чеків.

В Україні починає користуватися популярністю новий sea-food формат закладів харчування.

На Подолі в столиці країни відкрито – Naprosecco. Oyster & Co. На Сагайдачного, 41 відкрили новий заклад швидкого sea-food формату (рис. 3.5) [31].



Рис. 3.5. Naprosecco. Oyster & Co

Меню максимально мінімальне: щоб легко обрати, а ціни, ну щоб кожний зміг поласувати ті устриці за 33 грн, чи велетенську аргентинську креветку за ті ж самі 33 грн, ще в меню ніжне м'ясо мідії та чорноморські креветки по 44 грн, бургер за 55 грн, та екзотичний бургер surf 'n' turf за 66 грн, а з напоїв просеко за 44 грн, та червоне й біле вино по 33 грн [31].

У Naprosecco. Oyster & Co середній чек - 180 грн. У закладі припускають, що найчастіше це чек на двох. Тому якщо в липні тут пробили трохи більше 20 тис. Чеків, то це означає, що заклад обслужив понад 40 тис. гостей. Вони випили 3 тис. л просекко, з'їли 16 тис. устриць і приблизно стільки ж лангустів.

В такій концепції є два підходи до ціноутворення. Умовно можна купити лобстера за 90 тис. грн і продати його одному відвідувачу за 100 тис. грн., можна купити мідії по 10 копійок за штуку, а продавати по гривні тисячам людей. Власники такого закладу обрали другий підхід.

Відвідувачі one euro bar'ов - люди невибагливі. Такі відвідувачі готові і чергу відстояти, і стоячи поїсти.

Адже головне для них - насолодитися атмосферою і бути причетним до чогось нового.

Пропускна здатність таких закладів one euro bar'ов - від 500 до 1,5 тис. чоловік вдень. Середня рентабельність - в районі 20%. Тому окупність таких закладів не перевищує двох років - термін, прийнятний для українського сегмента громадського харчування.

Ресторатори, які застосовують дану концепцію, роблять акцент на те, що вони дають споживачеві ресторанну вишукану (не повсякденну) їжу за доступною ціною. Саме тому їх і ненавидять колеги по ринку, що працюють в преміум-сегменті. Вони сприймають це як демпінг, не інакше.

Що б не говорили власники fixed price-закладів, цьому явищу є тільки одна назва: "кухня для бідних".

Звичайно, їм вдалося залучити аудиторію, що раніше не ходила в ресторани, але це зовсім не означає, що вони переманили аудиторію з преміум сегмента.

Конкуренція йде в першу чергу з фастфудом і демократичними закладами, розташованими по сусідству.

Успіх таких закладів харчування обумовлений не тільки дешевизною.

По-перше, по інтер'єру такі заклади це повноцінні ресторани без пластикових меблів з фастфудів.

По-друге, за доступною ціною пропонуються продукти з преміум-сегменту, страви ресторанного типу, що є актуальним для сьогоdnішнього відвідувача.

По-третє, швидкість обслуговування відвідувачів практично не відрізняється від декларованої в ресторанах швидкого харчування.

Відкриваючи такого типу заклади харчування в Києві на Сагайдачного, власники розраховували на студентів Києво-Могилянської академії і припускали, що це будуть дівчата та хлопці в співвідношенні 50 на 50.

За фактом такі заклади відвідують не тільки студенти, а й люди з віковою аудиторію 25-30 років, і приблизно 70% - дівчата.

Але найголовніше - такі місця стають культовими для збору молоді та людей середнього віку, їм такий формат дуже подобається.

Такий підхід відбувається завдяки правильно обраним меню.

Просекко або сидр плюс устриця служать магнітом для жіночої аудиторії. А та, в свою чергу, притягує до закладу і протилежну стать.

Сьогодні заклади з фіксованою ціною - це довгострокове явище на українському ринку. Мінімум років на десять. Доступні інвестиції для запуску, можливість встояти перед кризою, наступ якого вже пару років пророкують економісти, і затребуваність у покупців роблять цей формат успішним.

За прогнозами провідних спеціалістів у сфері ресторанного бізнесу, надалі тільки в Києві може почати працювати близько 100 таких закладів, а це в свою чергу спонукатиме такого формату закладів відкриватися й в інших містах країни.

Нові заклади вересня 2019 шукала редакція PostEat [31].

Гучні довгоочікувані відкриття, цікаві моноформати, оновлені концепції та атмосферні бари – нові заклади харчування.

Наведемо нові формати закладів харчування сучасного ресторанного бізнесу в Україні:

1. Kyiv Food Market

Фудмол, знаходиться на території заводу «Арсенал», працює щодня з 11:00 до 23:00 в будні дні, та з 11:00 до 02:00 у вихідні [31].

25 вересня відбулося відкриття комплексу Kyiv Food Market біля станції метро «Арсенальна» — проєкт зібрав на одному майданчику понад два десятки закладів (рис. 3.6)



Рис. 3.6. Kyiv Food Market

Точки працюють у форматі «бістро» — з коротким меню та швидким обслуговуванням гостей. Для гостей облаштовані посадкові зони (понад 500) на двох поверхах. На другому поверсі також облаштовано простір для шефських проєктів [31].

## 2. Сінабон кав'ярня

Все більше серед українців стають прихильниками такого десерту як сінабон. Починають відкриватися кавярні, де в основному з десертів є сінабони.

## 3. burger Cafe

Все більше такого типу кафе можна зустріти серед міст країни. В меню тільки бургеріякі подають із котлетою просмажування medium rare чи ішого виду просмажування і картоплею фрі

4. Новий формат вже улюбленого кафе для відвідувачів – кафе, де готують тільки веганську їжу.

5. Ще одним новим цікавим форматом закладу харчування стає чебуречна здорової людини.

В такому кафе, окрім чебуреків та янтиків, можна знайти чималий вибір боулів та салатів і супів, а також окремі сніданкове та обіднє меню. Усі страви можуть доставити додому чи в офіс [32].



6. Сучасні кав'ярні та кондитерські все більше заповнюють терена ресторанного бізнесу країни.
7. Різного виду стритфуди.
8. Ресторани азійської кухні.
9. Кафе-пекарні.
10. Формат ресторану вермутерії.

Можна зробити висновок, що ресторанний бізнес є дуже багатограним.

Постійно оновлююся страви в закладах харчування, сучасні підходи до відвідувача, якість послуг, формат закладу, все це говорить про те, що сучасний відвідувач такого сектору послуг є дуже вибагливим, і для того щоб бути конкурентоспроможним серед інших потрібно весь час йти в ногу з ним.

### **3.3. Рекомендації щодо використання закладами ресторанного бізнесу сучасних інновацій**

Ресторанна промисловість зазвичай не поспішає впроваджувати технології та інноваційні цифрові рішення. Але у 2020 та 2021 роках пандемія COVID-19 та економічна нестабільність, яка перетекла у 2022 рік, а тепер і очікувана рецесія у 2023 році, змінили це та змусили точки харчування та напоїв вийти за рамки традиційного.

За останні кілька років багато ресторанів звернулися до технологій, хоч і неохоче, щоб адаптуватися до нової реальності. Той, який включає більше безконтактних технологій і відповідає новим очікуванням і бажанням клієнтів.

Технології та інновації — це те, що допомогло, навіть врятувало ресторани, оскільки вони змінюють методи своєї роботи, щоб не лише вижити, а й процвітати в цю нову епоху підключень та безконтактних технологій.

Від онлайн-замовлень, кас самообслуговування та безконтактних платежів до доставки та самовивезення, індустрія продуктів харчування та напоїв більше не може дозволити собі ігнорувати тенденції, які допомагають підприємствам наново винаходити себе, щоб залишатися актуальними та конкурентоспроможними.

У зв'язку з ймовірною рецесією, що насувається в 2023 році, і без того зазнає труднощів сектор реставрації буде змушений ще більше скоротити витрати, оскільки споживачі посилюватимуть свої бюджети.

Технології часто можуть бути рішенням для пошуку нових способів позбавитися жиру в будь-якому типі бізнесу. Більше того, якість та досвід матимуть ключове значення, оскільки клієнти будуть менш поблажливими до будь-якого поганого досвіду.

Прогнозується, що зростання в ресторанній індустрії буде повністю зумовлене споживанням поза приміщеннями, використання технологій – це не лише покращення операцій та надання послуг, а й переосмислення ресторанів.

#### 1. Системи онлайн-замовлень та додатки для доставки.

Враховуючи вразливість ресторанів перед нормативними обмеженнями та суворими санітарними правилами, онлайн-замовлення їжі та послуги доставки додому «без дотику» продовжують залишатися невід'ємною частиною ресторанної індустрії. І немає жодних ознак того, що ця тенденція слабшає, оскільки клієнти звикають замовляти їжу онлайн та доставляти її прямо туди, де вони знаходяться. Фактично, за даними Statista, світовий ринок онлайн доставки їжі оцінюється в 130,2 мільярда доларів і, як очікується, зросте до 223,7 мільярда доларів до 2027 року [24].

#### 2. Безконтактна оплата.

Безконтактна оплата стає все більш популярною в ресторанній індустрії. Ця технологія стосується не лише розміщення замовлення онлайн; це також

дозволяє відвідувачам оплачувати їжу за допомогою смарт-годинника, смартфона або смарт-картки через додаток або безконтактний пристрій.

Хоча безконтактна оплата поступово набирала обертів у світовій ресторанній індустрії, пандемія зробила це новою нормою. Згідно з дослідженням Juniper за 2020 рік, приблизно 53% глобальних транзакцій через POS будуть безконтактними протягом наступних п'яти років.

Juniper також прогнозує, що до 2024 року світова вартість безконтактних платежів зросте на 300% (від 2 до 6 трлн доларів) [24].

Без готівки не потрібен людський контакт, а це означає, що безконтактна оплата є не лише швидкою та зручною, але й гігієнічною та безпечнішою. Якщо ресторани не хочуть залишатися позаду, їм давно пора інвестувати в рішення для мобільних і цифрових платежів.

### 3. Система онлайн бронювання столиків.

Хоча бронювання столиків по телефону вважалося зручним, поява технології онлайн-бронювання столиків відходить у минуле. Такі постачальники послуг, як Eat App, Wisely та OpenTable, дозволяють клієнтам бачити вільні столи та бронювати столики на ходу.

Використовуючи технологічні системи резервування столиків, ресторани можуть керувати списками очікування, місцями, уподобаннями в ресторані та лояльністю клієнтів, а також збирати важливі дані про клієнтів, які вони можуть використовувати, щоб отримати інформацію про ринок або відстежувати контакти.

OpenTable розширює концепцію онлайн-бронювання. Завдяки своїй програмі Experiences OpenTable дає змогу ресторанам показувати клієнтам найкращі страви та страви, які вони пропонують, коли клієнт замовляє «унікальний обід».

Незалежно від того, чи це гарнір до уроків танців, дегустаційне меню чи поєднання вина, клієнти можуть легко забронювати наступний обід і насолоджуватися будь-якою їжею, яку вони жадають.

#### 4. Цифрові кухонні «дошки» рис. 3.7.

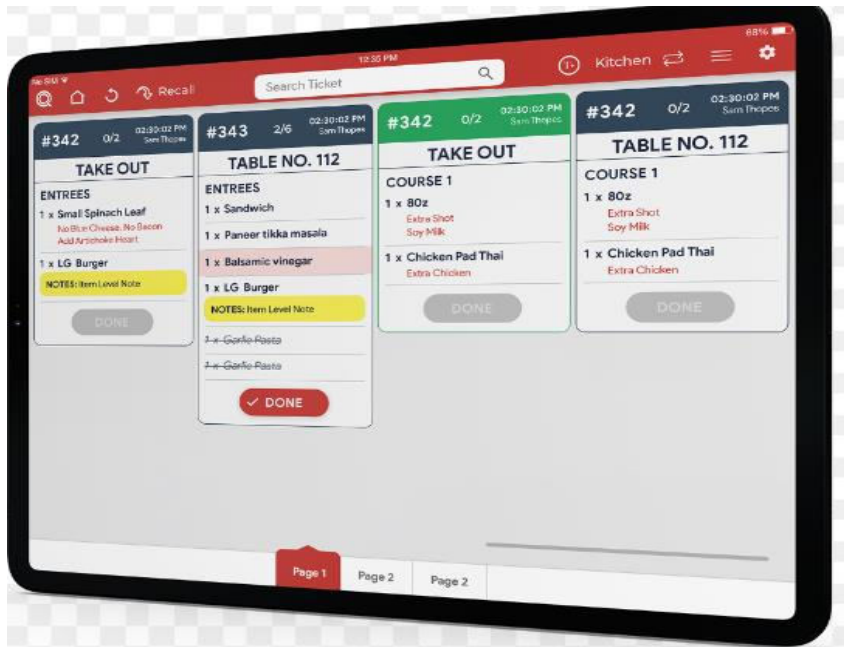


Рис. 3.7. Цифрові кухонні «дошки»

Оскільки кількість онлайн-замовлень продовжує збільшуватися, ресторани повинні використовувати нові способи оптимізації своєї роботи.

Системи відображення на кухні (KDS) — це цифрові панелі меню для персоналу кухні, які допомагають ресторанам оптимізувати роботу вдома. Завдяки цьому вашому персоналу не знадобиться брати ручку чи блокнот або безперервно рухатися туди-сюди між передньою частиною будинку та кухнею, щоб приймати замовлення клієнтів і перевіряти, чи готові вони.

#### 5. Автоматизоване програмне забезпечення управління запасами.

Автоматизоване програмне забезпечення для керування запасами допомагає ресторанам відстежувати запаси їжі та напоїв, передбачати кількість і планувати повторне замовлення ефективніше та швидше. Що ще важливіше, впровадження цього програмного забезпечення у ваш робочий процес може

мінімізувати харчові втрати, які, як повідомляється, обходяться індустрії гостинності в 100 мільярдів доларів на рік [24].

Використовуючи штучний інтелект (ШІ), такі компанії, як Kitro, не лише допомагають ресторанам зменшувати харчові відходи, але й забезпечують їх ефективну та сталу роботу.

Крім того, партнерство з такими програмами, як Too Good to Go, може врятувати ресторани від марнування надлишків їжі – вони можуть надавати її користувачам як угоду про їжу.

Давайте подивимося правді в очі: ініціативи, які економлять час і гроші, водночас забезпечуючи стійкість навколишнього середовища, є простою справою, особливо з огляду на те, що стійкість займає перше місце в глобальному порядку денному.

#### 6. QR-коди.

QR-коди потроху замінюють меню ресторанів. Ця ресторанна технологія, вже популярна в мобільних суспільствах, таких як Китай, поступово стає глобальною, і все більше ресторанів у всьому світі переймають її. Насправді кількість завантажень QR-кодів зросла більш ніж на 750% за останні пару років.

У панівну безконтактну еру штрих-коди з автоматичним скануванням дозволяють клієнтам отримувати доступ до онлайн-меню, робити замовлення та оплачувати свої замовлення, виконавши просте сканування. Ця технологія, яка не потребує завантаження програми, відіграє ключову роль у допомозі ресторанам із відстеженням контактів – наразі є обов'язковою в різних частинах світу.

Надаючи різноманітні переваги ресторанам за низьку вартість, технологія QR-кодів залишатиметься важливою у 2023 році та надалі [24].

#### 7. Техніка доставки їжі.

Одним із привабливих технологічних трендів у ресторанній індустрії є використання автономних транспортних засобів у доставці їжі. Ця технологія

може не тільки оптимізувати процес доставки, але й зменшити витрати на доставку.

Компанія Domino вже випробувала безпілотні автомобілі в Лас-Вегасі та Маямі, що означає, що використання безпілотних транспортних засобів для доставки їжі стане можливим у найближчому майбутньому. Подібним чином Amazon і Google вже тестують доставку дронами.

Наведені вище тенденції ресторанних технологій допомагають прискорити оцифровку індустрії їжі та напоїв і допоможуть ресторанам розвиватися у 2023 році та пізніше.

Вони пропонують унікальні рішення для ресторанів, щоб виділитися та отримати перевагу, а для власників і менеджерів – для більш ефективного ведення свого бізнесу.

Завдяки цьому вони мають більше часу, щоб зосередитися на тому, щоб насолоджувати своїх гостей апетитною їжею та новими унікальними стравами, незалежно від того, чи то вдома, чи то за межами закладу.

### ***Висновки до третього розділу***

На відміну від перерахованих інновацій, існують й такі, які надають закладу унікальності та привабливості для споживача, забезпечують його зручностями, та додатковими послугами.

Такими технологіями є:

- використання безпілотних транспортних засобів для доставки їжі;
- QR-коди;
- автоматизоване програмне забезпечення управління запасами;
- LED - технології оповіщення;
- харчові 3D принтери;

- цифрові кухонні «дошки»;
- технологічні системи резервування столиків;
- використання смарт-карток через додаток або безконтактний пристрій для розрахунку;
- онлайн-замовлення їжі та послуги доставки додому «без дотику».

Також для закладів ресторанного господарства на сьогоднішній день розробляється безліч програм за допомогою яких покращується управління ними.

Запускаючи новий one euro bar в різних містах країни, необов'язково робити акцент тільки на seafood. Це може бути бідь-яка їжа, яка користується популярністю серед відвідувачів, і піца, і суші, і бургери

Хоча, такий тренд на їжу, зможе замінити собою неохайні заклади швидкого харчування, які окупували місто, і це тоді стане проривом на українському ресторанному ринку.

Успіх формату фіксованих цін можна пов'язати не тільки з тим, що такий продукт користується популярністю серед молоді в основному, але і продукту / послуги з боку кінцевого споживача.

Важливим залишається наступне, що бізнес-модель у таких мереж відточена до дрібниць, легко піддається масштабуванню і стійка до кризових явищ.

## ВИСНОВКИ

Незважаючи на те, що пандемія прискорила темпи створення та впровадження нових технологій у ресторанній індустрії, інновації з'являються вже багато років.

Бізнес як завжди був чимось нечуваним протягом 2020 року та аж до 2022 року. Викликавши деякі радикальні зміни, ресторанна галузь змушена була впроваджувати інновації швидкими темпами. Тоді як вимоги клієнтів змінювалися, змінювалися і потреби самих підприємств. У багатьох місцях по всьому світу ці зміни були потрібні майже відразу, створивши простір для інновацій з приголомшливою швидкістю.

Сказавши це, технологічний прогрес завжди мав місце у ресторанній індустрії. Надання підприємствам можливості виділитися серед інших, оптимізація операцій, маркетинг для більш широкої аудиторії та підвищення ефективності — це лише деякі з переваг, які впливають із того, що ми йдемо в ногу з новими тенденціями та впроваджуємо нові інструменти та продукти у ресторані. Наприклад, автоматизоване керування запасами, хмарні POS та онлайн-бронювання – ось деякі з інструментів, які вже добре зарекомендували себе до пандемії, а інші постійно з'являються та з'являються.

В останні роки та у зв'язку з пандемією стали популярні системи онлайн-замовлень. Вразливі до введених обмежень, суворих санітарних правил і навіть закриття, підприємства громадського харчування та напоїв були змушені вітати відвідувачів новими методами замовлення, які зменшують контакти та забезпечують безпеку людей. Системи замовлень на основі QR-коду пропонують клієнтам зручний спосіб залишатися за своїм столом та далеко від інших гостей, зберігаючи при цьому той же досвід роботи в ресторані.

Бронювання столика онлайн не є чимось новим. У Великій Британії бронювання столиків по телефону впало до рівня нижче 20%, а онлайн-бронювання столиків у майбутньому повністю візьме на себе відповідальність.



Деякі провайдери пропонують ресторанам можливість інтегрувати системи бронювання на свої веб-сайти і, у свою чергу, дають клієнтам свободу вибору часових інтервалів у своєму темпі, перебуваючи в дорозі. Для власників ресторанів означають технологічні системи бронювання; Спрощене керування розсадженням, можливість легко вимагати депозити, автоматичні списки очікування, програми лояльності клієнтів та можливість враховувати переваги клієнтів у їжі, а також збір даних.

В результаті пандемії компанії по всьому світу отримали можливість впроваджувати інновації та процвітати на абсолютно нових ринках, тоді як багато професіоналів у галузі продуктів харчування та напоїв впровадили нові послуги, продукти та процедури у свою повсякденну діяльність.

Загальний ключ до незабутніх вражень від гостя – це змусити гостя відчувати, що його цінують. Пропонувати гостям персоналізовані штрихи та змушувати їх почуватись бажаними гостями — це те, що мають робити всі ресторани у 2023 році. Збираючи дані про гостей, вам не потрібно знати переваги гостей пам'яті; Коли давні співробітники йдуть, особистий зв'язок і контакт, які мали з «постійними» гостями, не повинні зникати. Збір даних про гостей дозволяє створювати записи та профілі гостей, що дозволяє вам адаптувати свої послуги щоразу, коли вони роблять бронювання.

У наше цифрове століття дотримання інноваційних технологій може дати вашій конкурентну перевагу. Сприйняття клієнтом свого досвіду буде однією з найбільших відмінностей на ресторанному ринку.

Просто пам'ятайте: які б технології ви не обрали, клієнти не хочуть непотрібного переривання їхнього досвіду. Те, що вони справді хочуть, - це інновація, яку вони сприймають як корисні, зручні та веселі.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/arhipov.htm](https://tourlib.net/books_ukr/arhipov.htm)(дата звернення: 11.01.2023).
2. Артемова Е.Н. Электронное меню как новый способ обслуживания потребителей. URL: <http://library.gu-unpk.ru/konf/konf17.php> (дата звернення: 11.04.2023).
3. Воронюк Т. А. Загальні тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні в умовах сьогодення. Актуальні проблеми інноваційної економіки. 2019. №2. С. 112-115.
4. Гірняк Л. І., Глагола В. А. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. Економіка та управління підприємствами. 2018. №16. С. 71-76.
5. Гринько Т.В. Особливості сучасних інноваційних процесів підприємств сфери послуг. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2013. № 1 (70). С.106-109.
6. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Офіційний сайт законодавчої бази ДНАОП. URL:[https://dnaop.com/html/34051/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_ISO\\_9004-2001](https://dnaop.com/html/34051/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9004-2001)(дата звернення: 14.01.2023).
7. Добрянська Ю.О. Дослідження сучасного стану франчайзингу в Україні та світі. Вісник Миколаївського національного університету імені В.О. Сухомлинського. 2015. № 7. С. 122–126.
8. Журавльова С.М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства. Економіка. Управління. Інновації. 2012. №2 (8).
9. Закон України Про інноваційну діяльність. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15> (дата звернення: 21.02.2023).

10. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. Офіційний сайт законодавчої бази ДНАОП. URL: [https://dnaop.com/html/34057/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_4281\\_2004](https://dnaop.com/html/34057/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004) (дата звернення: 11.02.2023).
11. Конкуентоспроможність: проблеми науки і практики: Монографія. Харків : ВД «ІНЖЕК», 2006. 248 с.
12. Корягина А.В. Электронное меню как новый способ обслуживания потребителей. URL: <http://library.gu-unpk.ru/konf/docs/artemova.doc> (дата звернення: 12.04.2023).
13. Курносова Е. А. Инновационное поведение как фактор обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Инновационная экономика: материалы междунар. науч. конф. Казань: Бук, 2014. С. 155-158.
14. Мілаш В.С. Послуги в інноваційній сфері. Правове забезпечення комерціалізації результатів досліджень і розробок : матеріали наук.-практ. конф., 22 трав. 2012 р. Харків, 2012. С. 125–129.
15. Портал гостиничного и ресторанного бизнеса. URL: <http://prohotelia.com.ua/category/technologies/> (16.03.2023).
16. Ресторанные технотренды 2020. URL: <https://joinposter.com/post/restaurant-tech-trends> (11.04.2023).
17. Сидоренко В.Р. К вопросу о формировании конкурентных преимуществ компаний общественного питания (на примере ресторана «Макдоналдс»). Актуальные проблемы управления, экономики и подготовки профессиональных кадров Сборник докладов XIX научно-практической конференции преподавателей, студентов, аспирантов и молодых ученых. 2018. С. 63-65
18. Технологічна конкурентоспроможність України в умовах нової промислової революції і розвитку конвергентних технологій. Проблеми

економіки. 2016. № 1. С. 108-120. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Рекон\\_2016\\_1\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Рекон_2016_1_14) (дата звернення: 14.02.2023).

19. Томарова А.В., Савчишкіна Е.П. Применение стратегических инструментов в сфере общественного питания (на примере ООО «Макдоналдс»). Аллея науки. 2017. Т. 3. № 13. С. 601-608.

20. Трайно В. М. Специфіка послуг об'єктів ресторанного господарства. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Економічні науки. 2010. № 5(1). С. 149-155.

21. Фарафонова Н. В. Основні чинники впливу на конкурентоспроможність підприємств в умовах глобалізації. Актуальні проблеми економіки. 2012. № 8 (134). С. 219–225.

22. 1000 ІДЕЙ. URL: <https://www.1000ideas.ru/article/biznes/neobychnye-restorany/cafe-and-restaurant/biznes-ideya-5894-restoran-gotovyashchiy-edu-na-3d-printere/> (дата звернення: 18.04.2023).

23. 3D-ПРИНТЕР ДЛЯ ДРУКУ ЇЖІ. URL: <https://monofilament.com.ua/ua/blog-novini-3d-druku-ta-additivnih-tehnologij/3d-printer-dlja-druku-jizhi> (дата звернення: 18.05.2023).

24. 7 restaurant technology trends to watch in 2023 <https://hospitalityinsights.ehl.edu/restaurant-technology-trends>

25. Egertot-Tomas C. Restaurant business. New York: Basic Books, 1997.

26. McDonald's Консолідована фінансова звітність URL: <https://www.mcdonalds.com/content/dam/ua/mediaassets/documents/3.1.pdf> (дата звернення: 17.05.23)

27. McDonald's in Ukraine URL: [https://www.mcdonalds.com/ua/uk-ua/to\\_know/mcdonalds\\_in\\_ukraine.html](https://www.mcdonalds.com/ua/uk-ua/to_know/mcdonalds_in_ukraine.html) (дата звернення: 22.04.23)

28. One euro bar. URL: [https://focus.ua/economics/439456-kak\\_iz\\_odnogo\\_evro\\_sdelat\\_piat](https://focus.ua/economics/439456-kak_iz_odnogo_evro_sdelat_piat) (дата звернення: 17.03.2023).

29. RAU. URL: <https://rau.ua/novyni/kodisoft/> (дата звернення: 19.04.2023).

30. Gazeta.ua. URL: [https://gazeta.ua/articles/regions/\\_navit-u-londoni-ne-bulo-v-kavyarni-vstanovili-nezvichajnij-3d-printer/830357](https://gazeta.ua/articles/regions/_navit-u-londoni-ne-bulo-v-kavyarni-vstanovili-nezvichajnij-3d-printer/830357) (дата звернення: 20.04.2023).

31. Posteat. URL: <https://posteat.ua/novosti/novij-zaklad-naprosecco-oyster-co/> (дата звернення: 19.03.2023).

32. Village. URL: <https://www.the-village.com.ua/village/food/food-guide/289553-30-novih-zakladiv-u-lvovi> (дата звернення: 19.03.2023).

## РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Шляхи впровадження інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства в сучасних умовах»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Карач Ілля Вікторович

(ПП студента)

Рецензент: Камінська О.В – директорка з розвитку компанії «23 ресторани»

(науковий ступінь, вчене звання, посада, ПП рецензента)

Інноваційні технології в ресторанному господарстві є надзвичайно актуальною темою. Сьогодні в епоху великих глобалізаційних процесів та стрімкого розвитку інноваційних технологій, ми не можемо уявити заклад ресторанного господарства без технологій. Об'єктом дослідження виступив заклад швидкого харчування McDonald's в м. Івано-Франківськ, студент проаналізував діяльність закладу та оцінив використання сучасних технологій у роботі, а рекомендації екстраполює на інші заклади харчування в м. Івано-Франківськ, не враховуючи особливості їх роботи. Важливо, що у кваліфікаційній роботі є надані рекомендації щодо необхідності постійного технологічного процесу в системі гостинності ресторанного бізнесу.

Однак, вважаю що тема не розкрита повністю, адже вибрано тільки один об'єкт ресторанного господарства для дослідження без врахування особливостей їхньої роботи. Загалом кваліфікаційна робота студента Іллі Вікторовича допущена до захисту та заслуговує оцінки «добре»

Директорка з розвитку  
компанії «23 ресторани»  
«15» червня 2023 р.



Оксана КАМІНСЬКА

**Відгук**  
на кваліфікаційну роботу  
«Шляхи впровадження інноваційних технологій у закладах ресторанного  
господарства в сучасних умовах»

для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»  
студента спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Карача Іллі Вікторовича

(ПІП студента)

Дослідження в рамках кваліфікаційної бакалаврської роботи актуальне й відповідає поставленому завданню. Зміст кваліфікаційної роботи послідовний та логічний з аргументованими фактами. Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. При написанні роботи спостерігається авторський підхід до розкриття визначеної проблематики. Важливим аспектом у кваліфікаційній роботі є надані рекомендації щодо необхідності постійного технологічного процесу в системі гостинності ресторанного бізнесу.

Об'єктом дослідження виступив заклад швидкого харчування McDonald's в м. Івано-Франківськ, студент проаналізував діяльність закладу та оцінив використання сучасних технологій у роботі, а рекомендації екстраполює на інші заклади харчування в м. Івано-Франківськ, не враховуючи особливості їх роботи.

Оформлення кваліфікаційної роботи відповідає рівню вищої освіти та вимогам, що поставлені перед кваліфікаційною роботою. Важливим в дослідженні є вивчення вже існуючих джерел інформації та їх опрацювання, що студенту далось важко та не в повній мірі. Календарний план виконання роботи виконано вчасно.

В підсумку кваліфікаційна робота студента Іллі Вікторовича допущена до захисту та заслуговує оцінки «добре»

Студент



Ілля КАРАЧ

Науковий керівник  
К.е.н. доцент



Надія ГРЕБЕНЮК

«15» червня 2023 р.





## метадані

### Заголовок

ШЛЯХИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ (на прикладі закладу швидкого харчування «McDonald's»)

### Автор

Карач І.В. кандидат економічних наук Надія Гребенюк

### Інституція

King Danylo University

## Перелік можливих спроб маніпуляцій з текстом

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		24
Інтервали		18
Мікропробіли		128
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		153

## Обсяг знайдених подібностей

Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



25

Довжина фраз для коефіцієнта подібності 2



10937

Кількість слів

81988

Кількість символів

## Подібності за списком джерел

Прогорніть список та аналізуйте, особливо, фрагменти, які перевищують КП 2 (позначено жирним шрифтом). Створіть посилання "Показати фрагмент" та перевіряйте, чи є вони короткими фразами, розкиданими в документі (випадкові схожості), численними короткими фразами поруч з іншими (можливі плагіат) або великими фрагментами без зазначення джерела (прямий плагіат).

### 10 найдовших фраз

Копію тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	<a href="https://www.onaft.edu.ua/download/dissertation/thesis/Disser-Voronyuk-2.pdf">https://www.onaft.edu.ua/download/dissertation/thesis/Disser-Voronyuk-2.pdf</a>	248	2.27 %
2	<a href="https://roni.org/referaty/marketing/397786/">https://roni.org/referaty/marketing/397786/</a>	136	1.24 %
3	<a href="https://www.onaft.edu.ua/download/dissertation/thesis/Disser-Voronyuk-2.pdf">https://www.onaft.edu.ua/download/dissertation/thesis/Disser-Voronyuk-2.pdf</a>	127	1.16 %
4	<a href="https://sfi.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjujut-restoranni-biznes/">https://sfi.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjujut-restoranni-biznes/</a>	102	0.93 %
5	<a href="http://r.duan.edu.ua/bitstream/123456789/3272/1/%D0%A8%D0%A3%D0%9C%D0%90%D0%95%D0%92%D0%90.pdf">http://r.duan.edu.ua/bitstream/123456789/3272/1/%D0%A8%D0%A3%D0%9C%D0%90%D0%95%D0%92%D0%90.pdf</a>	97	0.89 %
6	<a href="https://sfi.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjujut-restoranni-biznes/">https://sfi.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjujut-restoranni-biznes/</a>	91	0.83 %



7	<a href="https://www.onaft.edu.ua/download/dissertation/thesis/Disser-Voronyuk-2.pdf">https://www.onaft.edu.ua/download/dissertation/thesis/Disser-Voronyuk-2.pdf</a>	88	0.80 %
8	<a href="https://cikavost6.com/ukr-pivdennyi-koreyi-predstavili-domashniy-printer-dlya-druku-ytzh/">https://cikavost6.com/ukr-pivdennyi-koreyi-predstavili-domashniy-printer-dlya-druku-ytzh/</a>	87	0.80 %
9	<a href="https://www.onaft.edu.ua/download/dissertation/thesis/Disser-Voronyuk-2.pdf">https://www.onaft.edu.ua/download/dissertation/thesis/Disser-Voronyuk-2.pdf</a>	83	0.76 %
10	<a href="http://www.confcontact.com/2016-ekonomika-i-menedzhment/7_bokova.htm">http://www.confcontact.com/2016-ekonomika-i-menedzhment/7_bokova.htm</a>	79	0.72 %

#### з бази даних RefBooks (0.13 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
<b>джерело: Paperity</b>			
1	The network tourist industry formation as a form of global integration of countries Z. A. Atamanchuk	14 (1)	0.13 %

#### з домашньої бази даних (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
------------------	-----------	--	--

#### з програми обміну базами даних (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
------------------	-----------	--	--

#### з Інтернету (29.10 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	<a href="https://www.onaft.edu.ua/download/dissertation/thesis/Disser-Voronyuk-2.pdf">https://www.onaft.edu.ua/download/dissertation/thesis/Disser-Voronyuk-2.pdf</a>	598 (6)	5.47 %
2	<a href="https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjujut-restoranni-biznes/">https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjujut-restoranni-biznes/</a>	383 (7)	3.50 %
3	<a href="http://ir.duan.edu.ua/bitstream/123456789/3272/1/%D0%A8%D0%A3%D0%9C%D0%90%D0%95%D0%92%D0%90.pdf">http://ir.duan.edu.ua/bitstream/123456789/3272/1/%D0%A8%D0%A3%D0%9C%D0%90%D0%95%D0%92%D0%90.pdf</a>	337 (11)	3.08 %
4	<a href="http://www.confcontact.com/2016-ekonomika-i-menedzhment/7_bokova.htm">http://www.confcontact.com/2016-ekonomika-i-menedzhment/7_bokova.htm</a>	249 (6)	2.28 %
5	<a href="http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2018/9/9_2018.pdf">http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2018/9/9_2018.pdf</a>	244 (10)	2.23 %
6	<a href="http://bdpsu.org/wp-content/uploads/2019/09/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA-%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B2-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97-%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%B2%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%82%D0%B9-%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%BA-%D1%83-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%96-%D0%B6%D0%B8%D1%82%D1%82%D1%94%D0%B2%D0%B8%D1%85-%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2-%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96_25.04.2019_25.04.2019.pdf">http://bdpsu.org/wp-content/uploads/2019/09/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA-%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B2-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97-%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%B2%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%82%D0%B9-%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%BA-%D1%83-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%96-%D0%B6%D0%B8%D1%82%D1%82%D1%94%D0%B2%D0%B8%D1%85-%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2-%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96_25.04.2019_25.04.2019.pdf</a>	170 (8)	1.55 %
7	<a href="https://ronl.org/referaty/marketing/397786/">https://ronl.org/referaty/marketing/397786/</a>	136 (1)	1.24 %

8	<a href="https://cikavosti.com/ru-pivdenniy-koreyi-predstavili-domashniy-printer-dlya-druku-yizhi/">https://cikavosti.com/ru-pivdenniy-koreyi-predstavili-domashniy-printer-dlya-druku-yizhi/</a>	126 (4)	1.15 %
9	<a href="https://tourlib.net/statti_ukr/butenko.htm">https://tourlib.net/statti_ukr/butenko.htm</a>	115 (2)	1.05 %
10	<a href="http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/36643/1/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F_%D0%9A%D0%B8%D1%80%D0%BF%D1%96%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%281%29.pdf">http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/36643/1/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F_%D0%9A%D0%B8%D1%80%D0%BF%D1%96%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%281%29.pdf</a>	108 (4)	0.99 %
11	<a href="https://www.hneu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/03/3_Konkurentopromozhnist-pidpryyemstv.pdf">https://www.hneu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/03/3_Konkurentopromozhnist-pidpryyemstv.pdf</a>	104 (5)	0.95 %
12	<a href="https://nachasi.com/news/2018/04/17/interaktyvni-stoly/">https://nachasi.com/news/2018/04/17/interaktyvni-stoly/</a>	95 (4)	0.87 %
13	<a href="https://dotnzymkhno.blogspot.com/2020/04/blog-post_7.html">https://dotnzymkhno.blogspot.com/2020/04/blog-post_7.html</a>	82 (2)	0.75 %
14	<a href="http://www.lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/News/Nauka/2017/Docs/2017.12.27_NewsNauk.pdf">http://www.lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/News/Nauka/2017/Docs/2017.12.27_NewsNauk.pdf</a>	75 (5)	0.69 %
15	<a href="https://infopedia.su/11x9dd9.html">https://infopedia.su/11x9dd9.html</a>	73 (3)	0.67 %
16	<a href="http://financial.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/09/conference2019.pdf">http://financial.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/09/conference2019.pdf</a>	64 (4)	0.59 %
17	<a href="http://www.vtei.com.ua/doc/doc/08_10_20zb1.pdf">http://www.vtei.com.ua/doc/doc/08_10_20zb1.pdf</a>	47 (1)	0.43 %
18	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/228637295.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/228637295.pdf</a>	43 (1)	0.39 %
19	<a href="https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf">https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf</a>	29 (4)	0.27 %
20	<a href="http://www.lnu.edu.ua/nau/attachments/6313_%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A%20%D0%A2%D0%95%D0%97%20%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B0%202.pdf">http://www.lnu.edu.ua/nau/attachments/6313_%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A%20%D0%A2%D0%95%D0%97%20%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B0%202.pdf</a>	28 (4)	0.26 %
21	<a href="https://lvet.edu.ua/images/step/2020/07/02/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D1%85%20%D0%BC%D0%B0%D0%B3%D1%96%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82.pdf">https://lvet.edu.ua/images/step/2020/07/02/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D1%85%20%D0%BC%D0%B0%D0%B3%D1%96%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82.pdf</a>	23 (1)	0.21 %
22	<a href="http://e.at.ua/E_2017/InnEko_7-8-2017.pdf">http://e.at.ua/E_2017/InnEko_7-8-2017.pdf</a>	16 (2)	0.15 %
23	<a href="https://studopedia.su/8_61100_tema--ponyattya-poslug-harakteristika-poslug.html">https://studopedia.su/8_61100_tema--ponyattya-poslug-harakteristika-poslug.html</a>	15 (1)	0.14 %
24	<a href="https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2023-04/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D0%B2%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%96%D0%B2%D0%BA%D0%BB_%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0_071_%D0%A4%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9%20%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D1%96%D0%BA.pdf">https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2023-04/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D0%B2%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%96%D0%B2%D0%BA%D0%BB_%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0_071_%D0%A4%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9%20%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D1%96%D0%BA.pdf</a>	12 (1)	0.11 %
25	<a href="http://mf.kpi.ua/media/imperavi/%D0%BE%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B4%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%D0%BD%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82%20%D1%82%D0%B0%20%D0%BC%D0%B0%D0%B3%D1%96%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9.doc">http://mf.kpi.ua/media/imperavi/%D0%BE%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B4%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%D0%BD%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82%20%D1%82%D0%B0%20%D0%BC%D0%B0%D0%B3%D1%96%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9.doc</a>	11 (1)	0.10 %

## Список принятых фрагментів (немає принятих фрагментів)

---

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗМІСТ	КІЛЬКІСТЬ ОДНОКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
------------------	-------	---------------------------------------	--