

## ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

DOI: <https://doi.org/10.32689/2523-4536/77-21>  
УДК 640.4:004:338.46

**Дробаха Д.А.**

аспірант,  
Приватний вищий навчальний заклад  
«Київський університет культури»

**Drobakha Dmytro**

Postgraduate Student,  
Private Higher Educational Institution  
“Kyiv University of Culture”

### РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ФОРМУВАННІ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

### THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN SHAPING THE COMPETITIVENESS OF THE RESTAURANT BUSINESS

*У статті проаналізовано роль інформаційних технологій у формуванні конкурентоспроможності ресторанного бізнесу. Розкрито значення автоматизації бізнес-процесів, що забезпечило зниження витрат, підвищення продуктивності та оптимізацію внутрішніх операцій. Досліджено вплив персоналізації клієнтського досвіду, досягнутої завдяки використанню програм для аналізу уподобань споживачів. Систематизовано переваги онлайн-платформ, мобільних додатків і систем доставки, які розширили канали продажів та збільшили клієнтську базу. Виокремлено роль аналітичних інструментів, які сприяли прийняттю обґрунтованих управлінських рішень. Обґрунтовано, що впровадження інноваційних технологій забезпечило адаптацію бізнесу до змін ринку та довгостроковий успіх. Зроблено висновок, що використання ІТ сприяє формуванню стійких конкурентних переваг у глобалізованому середовищі.*

**Ключові слова:** ресторанний бізнес, конкурентоспроможність, інновації, нові технології, інформаційні технології.

*Information technology (IT) plays a crucial role in shaping the competitiveness of restaurant businesses in the modern market. The rapid development of digital tools and automation of business processes contributes not only to increasing the efficiency of enterprises, but also to their adaptation to dynamic changes in the external environment, which is a key factor in ensuring success in the long term. One of the most important advantages of using IT is the optimization of internal operational processes, which allows you to reduce costs and increase productivity. For example, automated inventory management systems allow you to effectively control the use of resources, prevent excess purchases and reduce product losses. In addition, automation of order processing processes significantly reduces the time for completing operations, which has a positive effect on the quality of customer service. IT also contributes to the personalization of the customer experience. The use of specialized programs allows you to analyze consumer preferences, their previous choices and frequency of visits. This opens up opportunities for creating individual offers, which increases customer satisfaction and forms their loyalty to the establishment. An important aspect is the expansion of sales channels through the introduction of online platforms. The use of mobile applications, websites for ordering food and integration with delivery systems provide convenience for consumers and help attract new customers. Thanks to such solutions, restaurant businesses are able to reach a larger audience, which increases their competitiveness in the market. In addition, IT provides access to analytical tools for making informed management decisions. By analyzing data on financial indicators, customer flows and market trends, managers can quickly respond to changes and adjust the company's development strategies. In the long term, the implementation of IT allows the restaurant business to remain competitive, quickly adapt to new market conditions and meet the growing demands of consumers. Innovative technologies not only increase efficiency, but also create new opportunities for development, which is a determining factor for success in a globalized world.*

**Keywords:** restaurant business, competitiveness, innovation, new technologies, information technologies.

**Постановка проблеми.** Роль інформаційних технологій у ресторанному бізнесі набуває дедалі більшого значення в умовах сучасної цифрової трансформації. Впровадження інноваційних технологічних рішень дозволяє закладам громадського харчування оптимізувати операційні процеси та підвищувати якість обслуговування клієнтів. Автоматизовані системи управління рестораном забезпечують ефективний контроль над усіма аспектами діяльності закладу. Вони охоплюють облік запасів, управління замовленнями, планування роботи персоналу та фінансову звітність. Інтеграція POS-терміналів з кухонними дисплеями прискорює процес обробки замовлень та мінімізує можливість помилок.

Системи бронювання столиків онлайн та мобільні додатки розширюють можливості взаємодії з клієнтами, надаючи їм зручний доступ до меню, акційних пропозицій та програм лояльності. Аналітичні інструменти дозволяють відстежувати споживчі уподобання та оптимізувати меню відповідно до попиту. Важливим аспектом є використання технологій для забезпечення харчової безпеки. Цифрові системи моніторингу температури та термінів зберігання продуктів допомагають дотримуватися санітарних норм та стандартів якості. У контексті маркетингу інформаційні технології надають можливості для таргетованої реклами, управління репутацією в соціальних мережах та аналізу конкурентного середовища. Це дозволяє ресторанам формувати ефективні стратегії розвитку та підтримувати конкурентоспроможність на ринку.

В умовах стрімкого розвитку цифрової економіки та загострення конкурентної боротьби на ринку ресторанних послуг особливої актуальності набуває питання впровадження інформаційних технологій як ключового фактору забезпечення конкурентоспроможності закладів громадського харчування.

Незважаючи на значний науковий доробок у сфері дослідження конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства та ролі інформаційних технологій у їх розвитку, недостатньо вивченими залишаються питання комплексної оцінки впливу цифрових інновацій на формування конкурентних переваг закладів громадського харчування в сучасних умовах. Потребують поглибленого аналізу механізми інтеграції інформаційних систем у бізнес-процеси ресторанів, методики оцінки ефективності їх впровадження та шляхи оптимізації витрат на цифрову трансформацію. Особливої уваги заслуговує дослідження взаємозв'язку між

рівнем діджиталізації ресторанного бізнесу та його конкурентними позиціями на ринку. Зазначені аспекти зумовлюють актуальність і практичну значущість дослідження ролі інформаційних технологій у формуванні конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Питанням впровадження інформаційних технологій на підприємствах ресторанного бізнесу присвячена значна кількість наукових праць сучасних науковців. Так О. Альбеценко, Н. Рогова, О. Оніщенко аналізували досвід розвинених країн у впровадженні інноваційних підходів у [1] готельно-ресторанний бізнес. Я. Бутельський досліджував автоматизовані інформаційні системи для управління підприємствами ресторанного бізнесу. О. Дишкантюк, К. Власюк, Л. Тітомир, А. Жмудь [3] вивчали інновації у ресторанному господарстві, зосереджуючи увагу на адаптації технологій харчування до сучасних вимог сталого розвитку.

Робота К. Кащук, І. Мосійчук, І. Саух [4] присвячена сучасним технологіям управління у готельно-ресторанному бізнесі, з акцентом на практики та інновації. В. Кушнірук, О. Величко, О. Коваль [5] аналізували процеси управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі.

Н. Лявінець [6] досліджувала вплив інновацій на антикризовий менеджмент у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Робота Н. Маковецька, Н. Бадло, О. Шпачинська [7] присвячена впровадженню конкурентних переваг як способу підвищення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства. А. Соколенко, К. Свідло, І. Сегеда, Ю. Спесівцева [8] досліджували інноваційні механізми управління у ресторанному бізнесі.

І. Стойко, Р. Шерстюк [9] вивчали сучасні тренди та перспективи розвитку ресторанної індустрії. В. Постова [10] аналізувала сучасні шляхи підвищення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства.

**Метою статті** є систематизація ключових переваг використання інформаційних технологій в ресторанному бізнесі в контексті забезпечення високого рівня конкурентоспроможності підприємства в довгостроковій перспективі.

**Виклад основного матеріалу.** Ресторанний бізнес відіграє визначну роль у розвитку сучасної економіки, виступаючи важливим компонентом сфери послуг та індустрії гостинності. Цей сектор створює значну кількість робочих місць, забезпечуючи працевлаштування як кваліфікованих фахівців,

так і працівників початкового рівня, що особливо важливо для молоді та студентів.

З макроекономічної перспективи, ресторанна індустрія генерує значні податкові надходження до бюджетів різних рівнів через сплату ПДВ, податку на прибуток та інших обов'язкових платежів. Більше того, цей сектор стимулює розвиток суміжних галузей економіки, включаючи сільське господарство, харчову промисловість, логістику та постачання.

Ресторанний бізнес також відіграє ключову роль у формуванні туристичної привабливості регіонів. Унікальні гастрономічні пропозиції та високоякісний сервіс стають важливими факторами, що впливають на вибір туристичних напрямків, сприяючи притоку як внутрішніх, так і міжнародних відвідувачів [3; 8].

Варто відзначити мультиплікативний ефект ресторанної індустрії: успішні заклади харчування стимулюють розвиток місцевої інфраструктури, підвищують вартість комерційної нерухомості та сприяють загальному економічному зростанню міських районів. Це робить ресторанний бізнес важливим каталізатором економічного розвитку та урбанізації [2; 4].

В сучасних економічних умовах забезпечення високого рівня конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу набуває першочергового значення. Ресторанний бізнес характеризується динамічністю та високою конкуренцією, що вимагає від закладів постійного вдосконалення та адаптації до змінних умов ринку.

Конкурентоспроможність ресторанного підприємства визначається комплексом факторів, серед яких ключову роль відіграють якість продукції та обслуговування, цінова політика, місце розташування, концепція закладу та професіоналізм персоналу. Особливого значення набуває впровадження інноваційних технологій як у виробничому процесі, так і в системі обслуговування клієнтів [6–7; 10].

Важливим аспектом забезпечення конкурентоспроможності є ефективний маркетинг та формування позитивного іміджу закладу. В епоху цифровізації наявність активної присутності в соціальних мережах та позитивних відгуків клієнтів стає критичним фактором успіху.

Стратегічне управління конкурентоспроможністю передбачає постійний моніторинг ринку, аналіз діяльності конкурентів та своєчасне реагування на зміни споживчих уподобань. Особлива увага має приділятися

формуванню унікальної торгової пропозиції та створенню додаткової цінності для клієнтів [6–7; 10].

Таким чином, забезпечення високого рівня конкурентоспроможності є комплексним завданням, що вимагає системного підходу та постійного вдосконалення всіх аспектів діяльності ресторанного підприємства. Це дозволяє не лише утримувати існуючі позиції на ринку, але й розширювати свою присутність та збільшувати прибутковість бізнесу.

Впровадження інформаційних технологій у ресторанному бізнесі відіграє критичну роль у підвищенні ефективності операційної діяльності та якості обслуговування клієнтів. Сучасні системи автоматизації ресторану дозволяють оптимізувати всі ключові бізнес-процеси, починаючи від прийому замовлень і закінчуючи управлінням запасами [1; 5; 9].

Особливо важливим є впровадження CRM-систем, які забезпечують персоналізований підхід до кожного клієнта через збір та аналіз даних про їхні вподобання та частоту відвідувань. Інтеграція електронного документообігу суттєво прискорює обробку первинної документації та оптимізує роботу з постачальниками.

Системи автоматизації складського обліку дозволяють контролювати рух продуктів у режимі реального часу, мінімізуючи втрати та оптимізуючи закупівлі. Впровадження хмарних технологій забезпечує надійне зберігання даних та можливість віддаленого доступу до управлінської інформації.

Важливим аспектом є інтеграція платіжних систем та мобільних додатків, що спрощують процес розрахунку та підвищують лояльність клієнтів. Аналітичні системи на основі штучного інтелекту дозволяють прогнозувати попит та оптимізувати меню відповідно до вподобань цільової аудиторії.

Відповідно до дослідницької проблематики даної наукової статі існує необхідність систематизації та розкриття ключових переваг впровадження та використання інформаційних технологій в ресторанному бізнесі в контексті забезпечення високого рівня конкурентоспроможності підприємства в довгостроковій перспективі.

Для наочності скористаємося нижченаведеною комбінованою блок-схемою (рис. 1), на якій наочним чином відображена дана системність структурних елементів.

Розглянемо більш детально кожну з переваг:

1. Оптимізація бізнес-процесів та зниження операційних витрат у ресторанному бізнесі досягається через комплексне

впровадження інформаційних систем управління. Автоматизація рутинних операцій, таких як формування замовлень, калькуляція собівартості страв та ведення документації, значно скорочує часові витрати персоналу. Інтеграція різних модулів управління в єдину систему мінімізує дублювання функцій та оптимізує робочі процеси. Це дозволяє суттєво знизити адміністративні витрати та підвищити продуктивність праці. Важливим аспектом є можливість точного обліку всіх витрат та аналізу фінансових показників у режимі реального часу, що сприяє своєчасному виявленню та усуненню неефективних бізнес-процесів. Такий підхід забезпечує стабільне зростання рентабельності підприємства.

2. Поліпшення якості обслуговування клієнтів через автоматизацію процесів

у ресторанному бізнесі є критичним фактором успіху в умовах високої конкуренції. Впровадження сучасних POS-терміналів та мобільних додатків для офіціантів забезпечує миттєву передачу замовлень на кухню, що значно скорочує час очікування гостей. Інтеграція електронних меню з детальним описом страв та можливістю врахування індивідуальних побажань клієнтів підвищує точність виконання замовлень. Автоматизована система контролю якості дозволяє відстежувати час приготування кожної страви та забезпечувати стабільно високий рівень сервісу. Це створює позитивний клієнтський досвід та сприяє формуванню лояльної бази постійних відвідувачів.

3. Збільшення швидкості обробки замовлень та мінімізація помилок досягається завдяки впровадженню інтегрованих систем



**Рис. 1. Ключові переваги впровадження інформаційних технологій в ресторанному бізнесі в контексті забезпечення високого рівня конкурентоспроможності підприємства в довгостроковій перспективі**

Джерело: авторська пропозиція

автоматизації ресторанного бізнесу. Використання спеціалізованого програмного забезпечення дозволяє створити єдиний інформаційний простір, де замовлення автоматично передаються від офіціанта до кухні та бару. Це суттєво зменшує час очікування клієнтів та ризик виникнення помилок через людський фактор. Система автоматично перевіряє наявність інгредієнтів, розраховує час приготування та координує роботу різних підрозділів закладу. Важливим аспектом є можливість паралельної обробки великої кількості замовлень без втрати якості обслуговування, що особливо актуально в години пікового навантаження.

4. Можливість персоналізації послуг через аналіз даних клієнтів є ключовим фактором підвищення конкурентоспроможності ресторанного бізнесу. Сучасні CRM-системи дозволяють збирати та аналізувати інформацію про вподобання гостей, частоту відвідувань, середній чек та улюблені страви. На основі цих даних формуються персоналізовані пропозиції та рекомендації, що підвищують рівень задоволеності клієнтів. Система може автоматично враховувати особливі дієтичні обмеження, алергії та переваги постійних відвідувачів. Такий індивідуальний підхід сприяє формуванню емоційного зв'язку між закладом та клієнтом, що позитивно впливає на показники утримання клієнтської бази.

5. Ефективне управління запасами та постачаннями в ресторанному бізнесі забезпечується через впровадження автоматизованих систем складського обліку. Такі системи дозволяють здійснювати моніторинг рівня запасів у режимі реального часу, автоматично формувати замовлення постачальникам при досягненні критичного мінімуму продуктів. Програмне забезпечення аналізує швидкість витрачання інгредієнтів, враховує сезонність та особливості зберігання різних категорій продуктів. Це дозволяє оптимізувати обсяги закупок, мінімізувати втрати від псування продуктів та ефективно управляти оборотними коштами. Важливим аспектом є можливість автоматичного формування аналітичних звітів щодо ефективності використання запасів та роботи з постачальниками.

6. Підтримка аналітики для прийняття обґрунтованих управлінських рішень реалізується через використання спеціалізованих аналітичних модулів у системах автоматизації ресторанного бізнесу. Ці інструменти забезпечують збір та обробку даних про всі аспекти діяльності закладу, включаючи продажі, завантаженість, популярність страв та ефективність роботи персоналу. На основі

цієї інформації формуються детальні звіти та прогнози, які допомагають керівництву приймати стратегічні рішення щодо розвитку бізнесу. Система дозволяє проводити ABC-аналіз меню, оцінювати ефективність маркетингових акцій та виявляти потенційні напрямки оптимізації бізнес-процесів.

7. Розширення каналів продажів через інтеграцію онлайн-платформ відкриває нові можливості для розвитку ресторанного бізнесу в цифровому середовищі. Впровадження власного мобільного додатку та інтеграція з популярними сервісами доставки дозволяють охопити більшу аудиторію та збільшити обсяг продажів. Сучасні технологічні рішення забезпечують безперебійну обробку онлайн-замовлень, автоматичну синхронізацію з основною системою управління рестораном та ефективну логістику доставки. Важливим аспектом є можливість реалізації програм лояльності та персоналізованих пропозицій через цифрові канали, що сприяє утриманню клієнтів та підвищенню їхньої задоволеності.

Впровадження інформаційних технологій у ресторанному бізнесі забезпечує значні конкурентні переваги, зокрема оптимізацію бізнес-процесів, зниження витрат та підвищення ефективності роботи. Автоматизація обслуговування покращує якість клієнтського досвіду, а використання аналітичних інструментів дозволяє глибше розуміти потреби споживачів і персоналізувати послуги. Інтеграція онлайн-платформ розширює канали продажів, сприяє збільшенню прибутків і підвищенню лояльності клієнтів. Завдяки інноваційним рішенням ресторани підприємства здатні швидко адаптуватися до ринкових змін і забезпечувати стабільний розвиток у довгостроковій перспективі, залишаючись конкурентоспроможними на ринку.

**Висновки.** У сучасних умовах цифрової трансформації економіки впровадження інформаційних технологій стає визначальним фактором забезпечення конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу. Комплексна автоматизація бізнес-процесів дозволяє досягти значного підвищення операційної ефективності через оптимізацію витрат, прискорення обслуговування та мінімізацію помилок у всіх аспектах діяльності закладу.

Ключовою перевагою впровадження інформаційних технологій є можливість персоналізації сервісу на основі аналізу клієнтських даних, що сприяє формуванню стійкої лояльної аудиторії. Автоматизовані системи управління запасами та взаємодії з постачальниками забезпечують оптимізацію логістичних процесів та ефективне використання ресурсів

підприємства. Інтеграція аналітичних інструментів підтримки прийняття управлінських рішень дозволяє керівництву оперативно реагувати на зміни ринкового середовища та приймати обґрунтовані стратегічні рішення. Розширення каналів продажів через впровадження онлайн-платформ відкриває нові можливості для масштабування бізнесу та збільшення ринкової частки.

Таким чином, системне впровадження інформаційних технологій створює міцний фундамент для забезпечення довгострокової конкурентоспроможності ресторанного бізнесу в умовах зростаючої конкуренції та цифровізації галузі. Це дозволяє підприємствам не лише оптимізувати поточну діяльність, але й формувати потенціал для майбутнього розвитку та розширення бізнесу.

#### Список використаних джерел:

1. Альбещенко О., Рогова Н., Оніщенко О. Досвід розвинених країн у впровадженні інноваційних підходів в готельно-ресторанний бізнес. *Економіка та суспільство*. 2024. № 63. С. 1–12.
2. Бутельський Я.Ю. Автоматизовані інформаційні системи управління підприємствами ресторанного бізнесу. *Академічні візії*. 2024. № 29. С. 1–12.
3. Дишкантюк О.В., Власюк К.В., Тітомир Л.А., Жмудь А.В. Інновації в ресторанному господарстві: адаптація технологій харчування до сучасних вимог сталого розвитку. *Таврійський науковий вісник. Серія: Технічні науки*. 2023. № 6. С. 113–119.
4. Кашук К.М., Мосійчук І.В., Саух І.В. Сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі: практики та інновації. *Бізнес інформ*. 2023. № 6. С. 93–99.
5. Кушнірук В., Величко О., Коваль О. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. С. 1–12.
6. Лявінець Н. Вплив інновацій на антикризовий менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі. *Collection of scientific papers "SCIENTIA"* (September 20, 2024). Bern, Switzerland. С. 27–35.
7. Маковецька Н., Бадло Н., Шпачинська О. Впровадження конкурентних переваг, як спосіб підвищення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства. *Наукові перспективи*. 2023. № 11 (41).
8. Соколенко А., Свідло К., Сегеда І., Спесівцева Ю. Інноваційний механізм управління ресторанним бізнесом. *Наука і техніка сьогодні*. 2023. № 3 (17). С. 1–12.
9. Стойко І., Шерстюк Р. Сучасні тренди і перспективи у ресторанній індустрії. *Електронне наукове фахове видання «Соціально-економічні проблеми і держава»*. 2023. № 1 (28). С. 66–78.
10. Постова В. Сучасні шляхи підвищення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 10 (16). С. 1–12.

#### References:

1. Al' beshchenko, O., Rohova, N., & Onishchenko, O. (2024). Dosvid rozvynenykh krain u vprovadzheni innovatsiynykh pidkhodiv v hotel'no-restorannyy biznes [Experience of developed countries in implementing innovative approaches in the hotel and restaurant business]. *Ekonomika ta suspil'stvo*, no. 63, pp. 1–12. (in Ukrainian)
2. Butels'kyi, Ya. Yu. (2024). Avtomatizovani informatsiyni systemy upravlinnia pidprijemstvamy restoran'noho biznesu [Automated information systems for managing restaurant businesses]. *Akademichni vizii*, no. 29, pp. 1–12. (in Ukrainian)
3. Dyshkantjuk, O. V., Vlasyuk, K. V., Titomyr, L. A., & Zhmyd', A. V. (2023). Innovatsii v restoranному gospodarstvi: adaptatsiya tekhnologiy kharchuvannya do suchasnykh vymoh stalogo rozvytku [Innovations in the restaurant industry: adapting food technologies to the modern requirements of sustainable development]. *Tavriys'kyi naukovyi visnyk. Seriya: Tekhnichni nauky*, no. 6, pp. 113–119. (in Ukrainian)
4. Kashchuk, K. M., Mosiichuk, I. V., & Saukh, I. V. (2023). Suchasni tekhnolohii upravlinnia v hotel'no-restorannomu biznesi: praktyky ta innovatsii [Modern management technologies in the hotel and restaurant business: practices and innovations]. *Biznes inform*, no. 6, pp. 93–99. (in Ukrainian)
5. Kushniruk, V., Velychko, O., & Koval', O. (2023). Upravlinnia biznes-protsesamy v hotel'no-restorannomu biznesi [Business process management in the hotel and restaurant industry]. *Ekonomika ta suspil'stvo*, no. 47, pp. 1–12. (in Ukrainian)
6. Liavinets, N. (September 20, 2024). Vplyv innovatsiy na antykrizovyi menedzhment u hotel'no-restorannomu biznesi [The impact of innovations on crisis management in the hotel and restaurant business]. *Collection of scientific papers "SCIENTIA"*, Bern, Switzerland, pp. 27–35. (in Ukrainian)
7. Makovets'ka, N., Badlo, N., & Shpachyns'ka, O. (2023). Vprovadzheniya konkurentnykh perevah, yak sposib pidvishchennya konkurentospromozhnosti zakladiv restoran'noho gospodarstva [Introducing competitive advantages as a way to increase the competitiveness of restaurant establishments]. *Naukovi perspektyvy*, no. 11 (41). (in Ukrainian)
8. Sokolienko, A., Svidlo, K., Segeda, I., & Spesivtseva, Yu. (2023). Innovatsiynyi mekhanizm upravlinnia restoran'nyim biznesom [Innovative management mechanism in restaurant business]. *Nauka i tekhnika s'ohodni*, no. 3 (17), pp. 1–12. (in Ukrainian)

9. Stoyko, I., & Sherstiuk, R. (2023). Suchasni trendy i perspektyvy u restoran'nyy industrii [Current trends and perspectives in the restaurant industry]. *Elektronne naukove fakhove vydannia "Sotsial'no-ekonomichni problemy i derzhava"*, no. 1 (28), pp. 66–78. (in Ukrainian)
10. Postova, V. (2023). Suchasni shlyakhy pidvishchennya konkurentospromozhnosti zakladiv restoran'noho gospodarstva [Modern ways to increase the competitiveness of restaurant establishments]. *Aktual'ni pytannia u suchasniy nauci*, no. 10 (16), pp. 1–12. (in Ukrainian)