

Лозовий Д. А., канд. екон. наук Редько В. Є.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ УКРАЇНИ

У сучасних умовах трансформації готельно-ресторанного бізнесу автоматизовані системи стають критичним елементом забезпечення його ефективного функціонування. Вони охоплюють усі ключові аспекти діяльності: від бронювання номерів і замовлення страв до управління персоналом, обліку фінансів, маркетингових кампаній та комунікації з клієнтами. Автоматизація дає змогу значно підвищити якість обслуговування, скоротити витрати, оптимізувати логістику та оперативно приймати управлінські рішення на основі аналітичних даних. Автоматизовані системи у сфері HoReCa – це спеціалізовані програмно-апаратні комплекси, призначені для оптимізації бізнес-процесів [1]. Основні елементи автоматизованих систем включають [1; 2]:

1. PMS-системи (Property Management System) – основа управління готелем: бронювання, поселення/виселення, управління номерним фондом, інвентаризація.
2. POS-системи (Point of Sale) – управління замовленнями, облік кухонного процесу, контроль касових операцій у ресторанах.
3. CRM-системи – збирання та обробка даних про клієнтів, сегментація, маркетинг, персоналізовані пропозиції.
4. BI-аналітика (Business Intelligence) – аналіз витрат, доходів, завантаження, сезонності, поведінки споживачів.
5. ERP-рішення – комплексна автоматизація ресурсів: закупівлі, персонал, бухгалтерія, логістика.
6. Онлайн-платформи та мобільні додатки – для замовлення послуг, відгуків, участі в акціях, комунікації в реальному часі.

В Україні автоматизація готельно-ресторанних комплексів відбувається поступово, проте із впевненим зростанням, зокрема в сегменті середнього та великого бізнесу. Так, одна з найбільших українських готельних мереж «Optima Hotels & Resorts» впровадила інтегровану систему управління готелями, що включає PMS-систему, канал-менеджер, модулі фінансового контролю та CRM.

Це дозволяє здійснювати централізоване керування всіма об'єктами у всій країні. Компанія «Premier Hotels and Resorts» застосовує власну платформу на базі Opera PMS, яка інтегрована з онлайн-букінгом, контролем персоналу та бізнес-аналітикою. Холдинг «!FEST» активно використовує системи автоматизації замовлень (POS-системи типу Poster або R-Keeper), електронну чергу, мобільні додатки для замовлення столиків, а також бонусні програми через QR-коди [3; 4].

Однак завдяки зростанню внутрішнього туризму, популяризації цифрових сервісів і підтримці ІТ-сектору, зростає доступність хмарних рішень (SaaS), які дозволяють малим підприємствам готельно-ресторанного бізнесу використовувати автоматизовані системи без значних інвестицій. Поява українських стартапів (наприклад, Servio, eSputnik, Poster) сприяє локалізації технологій і адаптації їх під специфіку українського ринку [4; 5]. Автоматизована система готельно-ресторанного підприємства є інтеграційною основою його управлінської структури, оскільки охоплює ключові потоки – матеріальні, фінансові, інформаційні та сервісні. Вона покликана забезпечити узгодженість і безперервність операцій усередині комплексу та в його зовнішньому середовищі. Ефективне управління передбачає тісну взаємодію із зовнішніми контрагентами: постачальниками сировини, логістичними посередниками, кінцевими споживачами, та внутрішню координацію між відділами закупівель, виробництва, збуту й обслуговування клієнтів. В Україні прикладом ефективної автоматичної інтеграції може слугувати діяльність мережі готельно-ресторанних комплексів «Optima Hotels & Resorts». Ця компанія успішно впровадила централізовану систему закупівель і управління запасами, що дозволяє мінімізувати витрати та забезпечити високу якість обслуговування по всій мережі закладів. Особлива роль автоматизації визначається у побудові логістичних зв'язків для оптимізації відносин із постачальниками шляхом укладення довгострокових контрактів, впровадження електронного документообігу, а також налагодження двостороннього обміну даними щодо попиту та залишків на складах. Взаємодія з гостями потребує розробки гнучких механізмів адаптації послуг до їхніх очікувань через зворотний зв'язок, програму лояльності, персоналізовані пропозиції.

Належна організація внутрішніх логістичних процесів (замовлення, зберігання, приготування, подача страв і напоїв, прибирання номерів тощо) сприяє

безперебійному функціонуванню комплексу. Тому готельно-ресторанному бізнесу важливо впроваджувати автоматизовані системи управління, наприклад, CRM та ERP-рішення, які дозволяють своєчасно реагувати на зміни в попиті, проводити аналітику клієнтської активності та координувати дії персоналу. Так, досвід впровадження дисконтної політики у закладах мережі «!FEST» демонструє, як інструменти маркетингової логістики можуть підвищити конкурентоспроможність. Через створення клубу постійних клієнтів з індивідуальними знижками, акціями до свят та інтегрованими бонусними програмами, підприємства мають змогу не лише підвищити лояльність, а й створити додаткові інформаційні канали для популяризації своїх послуг.

Список використаних джерел:

1. Лисюк Т. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. *Економіка та суспільство*. 2024. № 67. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13>.
2. Редько В.Є., Сливенко, В.А. Переваги використання технологій штучного інтелекту в гостьовому циклі обслуговування в готелі. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління* 2024. № 15. <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-15-12-01>.
3. !FEST Hotels & Restaurants. Офіційний сайт концептуальної мережі. URL: <https://www.fest.lviv.ua/uk/restaurants/>.
4. Poster POS. Офіційний сайт. URL: <https://joinposter.com/ua>.
5. Servio Soft. Автоматизація готелів в Україні. URL: <https://servio.support/>.

Ракша А. Р., канд. екон. наук Редько В. Є.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

ОСОБЛИВОСТІ КОМПЛЕКСУ МАРКЕТИНГУ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ

Ресторанний бізнес є однією з конкурентних галузей економіки як в світі, так і в Україні, навіть під час повномасштабного військового вторгнення. Підтвердженням цього є відкриття нових закладів ресторанного бізнесу в різних українських містах. Так, протягом 2023 р. в Одесі з'явилося понад 35 нових кафе та ресторанів, у Черкасах – 24 заклади, у Дніпрі та Харкові кожне місто поповнилося більш ніж 25 новими закладами, а в Івано-Франківську та Вінниці – по 10 нових проєктів. Також, від 5 нових закладів з'явилося у таких містах, як