

Міністерство освіти і науки України
Університет митної справи та фінансів
Факультет інноваційних технологій

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня бакалавра
за освітньо–професійною програмою «Готельно–ресторанна справа»
на тему: «Впровадження інноваційних технологій в систему сервісного
обслуговування клієнтів»

Виконала:
здобувач IV курсу спеціальності
241 «Готельно–ресторанна справа»
Мазур К.Ю.

Керівник:
д.т.н., проф. Погребняк А.В.

Дніпро – 2024

АНОТАЦІЯ

Мазур К.О. Впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю 241 Готельно–ресторанна справа. – Університет митної справи та фінансів, Дніпро.

Метою цього дослідження є розробка практичних рекомендацій та впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів та дослідження його впливу на ефективність бізнесу.

Об'єктом дослідження є комплексна система сервісного обслуговування клієнтів, її компоненти та взаємодія з клієнтами, що дозволяє виявити проблемні моменти, визначити потреби в інноваційних технологіях та розробити ефективні стратегії для їх впровадження.

Предметом дослідження можуть бути конкретні інноваційні технології, які використовуються в системі обслуговування клієнтів, вивчення впливу інноваційних технологій на систему сервісного обслуговування клієнтів, а також аналіз їхньої ефективності та можливостей для покращення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Виходячи з поставленої мети, виконано такі завдання: дослідити поняття і сутність інноваційних технологій в готельно–ресторанній справі; проаналізувати поточну систему обслуговування клієнтів та визначити області, які можуть отримати користь від інновацій; визначити основні чинники, які впливають на інноваційну діяльність; оцінити потенційний вплив впровадження інноваційних технологій на задоволеність та збереження клієнтів; розглянути підходи, щодо розробки стратегії інноваційного розвитку.

Методологічна основа роботи передбачає комплексний підхід, включаючи дослідницький, теоретичний, а також кількісні та якісні методи дослідження. Це дозволяє ретельно вивчити інноваційні технології, їх вплив на систему обслуговування клієнтів, ідентифікувати фактори успіху та виклики, з'ясувати вплив на якість обслуговування та задоволення клієнтів.

Практичне значення одержаних результатів: можуть бути використані як підґрунтя для стратегічного планування, розробки інноваційних проєктів, впровадження нових технологій та покращення процесів обслуговування клієнтів. Враховуючи швидкі технологічні зміни та зростаючі вимоги клієнтів, впровадження інноваційних технологій стає необхідним для успішної діяльності компаній у сфері сервісного обслуговування.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, дев'яти підрозділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Повний обсяг роботи становить 71 сторінку друкованого тексту, який містить 25 таблиць, 15 рисунків, список використаних джерел з 40 найменувань.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, СЕРВІС, ОБСЛУГОВУВАННЯ, ВПРОВАДЖЕННЯ, РОЗВИТОК, ПІДПРИЄМСТВО, НОВАТОРСТВО.

SUMMARY

Mazur K.O. Introduction of innovative technologies into the customer service system. Qualification work for obtaining a higher education degree "bachelor" in specialty 241 Hotel and restaurant business. – University of Customs and Finance, Dnipro.

The purpose of this study is to develop practical recommendations and introduce innovative technologies into the customer service system and study its impact on business efficiency.

The object of the study is a comprehensive customer service system, its components and interaction with customers, which allows you to identify problem areas, determine the needs for innovative technologies and develop effective strategies for their implementation.

The subject of the study can be specific innovative technologies used in the customer service system, study the impact of innovative technologies on the customer service system, as well as analyze their effectiveness and opportunities for improving the quality of service and meeting customer needs.

Based on the goal, the following tasks were completed: to investigate the concept and essence of innovative technologies in the hotel and restaurant business; analyze the current customer service system and identify areas that can benefit from innovation; identify the main factors that influence innovation activity; assess the potential impact of the introduction of innovative technologies on customer satisfaction and retention; consider approaches to developing an innovation development strategy.

The methodological basis of the work involves a comprehensive approach, including research, theoretical, as well as quantitative and qualitative research methods. This allows for a thorough study of innovative technologies, their impact on the customer service system, to identify success factors and challenges, to clarify the impact on service quality and customer satisfaction.

The practical significance of the results obtained: can be used as a basis for strategic planning, development of innovative projects, implementation of new technologies and improvement of customer service processes. Given the rapid technological changes and growing customer requirements, the implementation of innovative technologies becomes necessary for the successful operation of companies in the field of service.

The work consists of an introduction, three chapters, nine subsections, conclusions, a list of sources used and appendices. The full scope of the work is 71 pages of printed text, which contains 25 tables, 15 figures, a list of sources used with 40 names.

KEYWORDS: INNOVATIVE TECHNOLOGIES, SERVICE, MAINTENANCE, IMPLEMENTATION, DEVELOPMENT, ENTERPRISE, INNOVATION.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ ТЕОРЕТИКО–МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	8
1.1. Інноваційні технології: сутність, основні елементи, функції, завдання	8
1.2. Інноваційні розробки та сучасні тенденції на ринку ресторанного господарства	12
1.3. Характеристика додаткових послуг на підприємствах ресторанного господарства	19
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	23
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВА «CELENTANO»	25
2.1. Загальна характеристика підприємства «Celentano»	25
2.2. Аналіз виробничого потенціалу підприємства «Celentano»	33
2.3. Аналіз ступеню прогресивності інноваційних технологій в системі сервісного обслуговування піцерії «Celentano»	40
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	44
РОЗДІЛ 3 ПРОЕКТ РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ЗАПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМУ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПІДПРИЄМСТВА «CELENTANO»	45
3.1. Заходи щодо впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування на прикладі ресторану «Celentano»	45
3.2. Напрямки розвитку ринкових можливостей та способів реалізації конкретного інноваційного проекту в закладі «Celentano»	50
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	58
ВИСНОВКИ	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	63
ДОДАТКИ	67

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасний бізнес стикається зі зростаючими вимогами споживачів та змінами в технологічному середовищі. Одним із ключових факторів успіху підприємств є здатність адаптуватися до швидкоплинних технологічних змін та задовольняти зростаючі потреби клієнтів. У цьому контексті впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів набуває все більшої важливості для підприємств, що прагнуть залишатися конкурентоспроможними на ринку.

Актуальність теми полягає в необхідності відповідати потребам що постійно змінюються та очікуванням клієнтів, забезпечувати конкурентну перевагу, покращувати ефективність та якість обслуговування, а також відкривати нові можливості в системі сервісного обслуговування клієнтів.

Метою цього дослідження є розробка практичних рекомендацій та впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів та дослідження його впливу на ефективність бізнесу.

Для досягнення цієї мети були поставлені та вирішенні наступні завдання:

- дослідити поняття і сутність інноваційних технологій в готельно—ресторанній справі;

- проаналізувати поточну систему обслуговування клієнтів та визначити області, які можуть отримати користь від інновацій;

- визначити основні чинники, які впливають на інноваційну діяльність;

- оцінити потенційний вплив впровадження інноваційних технологій на задоволеність та збереження клієнтів;

- розглянути підходи, щодо розробки стратегії інноваційного розвитку.

Об'єктом дослідження є комплексна система сервісного обслуговування клієнтів, її компоненти та взаємодія з клієнтами, що дозволяє виявити проблемні моменти, визначити потреби в інноваційних технологіях та розробити ефективні стратегії для їх впровадження.

Предметом дослідження можуть бути конкретні інноваційні технології, які використовуються в системі обслуговування клієнтів, вивчення впливу інноваційних технологій на систему сервісного обслуговування клієнтів, а також аналіз їхньої ефективності та можливостей для покращення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Методологічна основа роботи передбачає комплексний підхід, включаючи дослідницький, теоретичний, а також кількісні та якісні методи дослідження. Це дозволяє ретельно вивчити інноваційні технології, їх вплив на систему обслуговування клієнтів, ідентифікувати фактори успіху та виклики, з'ясувати вплив на якість обслуговування та задоволення клієнтів.

Інформаційною базою кваліфікаційної роботи є монографії, наукові статті вітчизняних та зарубіжних вчених, авторські дослідження, а також офіційні інтернет-сайти тощо.

Практичне значення одержаних результатів: можуть бути використані як підґрунтя для стратегічного планування, розробки інноваційних проектів, впровадження нових технологій та покращення процесів обслуговування клієнтів. Враховуючи швидкі технологічні зміни та зростаючі вимоги клієнтів, впровадження інноваційних технологій стає необхідним для успішної діяльності компаній у сфері сервісного обслуговування. Перехід до інноваційних технологій в системі сервісного обслуговування клієнтів потребує комплексного підходу та ретельного аналізу. Впровадження нових технологій може впливати на всі аспекти бізнесу, включаючи процеси обслуговування, комунікацію з клієнтами, розробку продуктів та послуг, інтеграцію зв'язаних систем та багато іншого. Тому, ефективне впровадження інноваційних технологій вимагає ретельного планування, розробки стратегії і визначення критеріїв успіху. У даному дослідженні буде розглянуто різні аспекти впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів, досліджувати вплив цих технологій на бізнес та визначати фактори успіху. Робота спрямована на розширення знань та розуміння процесу впровадження інновацій, що допоможе підприємствам

ефективніше використовувати нові технології в обслуговуванні клієнтів і забезпечити їх конкурентоспроможність на ринку. Це дослідження має на меті детально розглянути процес впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів та з'ясувати його вплив на ефективність бізнесу. Буде вивчено найсучасніші практики та стратегії, аналізуватимемо успішні кейси і використовуватимемо дані з попередніх досліджень. Мета полягає у тому, щоб надати підприємствам цінну інформацію та рекомендації, які допоможуть їм ефективно впроваджувати інноваційні технології у свою систему сервісного обслуговування клієнтів. Цей дослідницький проект відіграє важливу роль у розвитку теорії та практики впровадження інноваційних технологій в сервісний сектор. Він спрямований на пошук нових шляхів покращення обслуговування клієнтів, стимулювання росту підприємств та забезпечення їх конкурентоспроможності на глобальному ринку.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, дев'яти підрозділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Повний обсяг роботи становить 71 сторінку друкованого тексту, який містить 25 таблиць, 15 рисунків, список використаних джерел з 40 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО–МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В
СИСТЕМІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ1.1. Інноваційні технології: сутність, основні елементи, функції,
завдання

Термін «інновація» був введений в науковий лексикон Й. Шумпетером. Вчений надав означення інновації як процесу, що виникає в результаті впровадження нових або вдосконалених технічних, технологічних або організаційних рішень у виробничі, постачальні, збутові та обслуговувальні процеси..

У економічній літературі загальновизнаним є той погляд, що інновації включають нові або вдосконалені продукти, послуги або процеси, які впроваджуються шляхом зміни об'єкта управління з метою досягнення економічних, соціальних, науково–технічних, екологічних або інших типів ефектів. Управління може здійснюватися відносно різних об'єктів, таких як персонал, економічні ресурси, споживачі, знання та інформація, які використовуються під час проведення інноваційних заходів [13].



Рисунок 1.1 – Основні складові поняття «інновація»

Джерело: складено автором за даними [13].

Концепція прибутковості може мати різні прояви, включаючи: фінансовий вигреш, підвищення морального стану співробітників та

корпоративної солідарності, створення сприятливого робочого середовища, внесок у суспільне життя.

Одним з ключових елементів концепції прибутковості є визначення цільової аудиторії та розробка продуктів та послуг, що задовольняють її потреби та вимоги. Підприємства повинні аналізувати ринкові тенденції, розуміти пріоритети своїх клієнтів та пропонувати унікальні пропозиції, які надають значну цінність.

Важливим етапом вивчення інновацій є їх класифікація, яка включає поділ інновацій на групи згідно з визначеними ознаками та цілями.

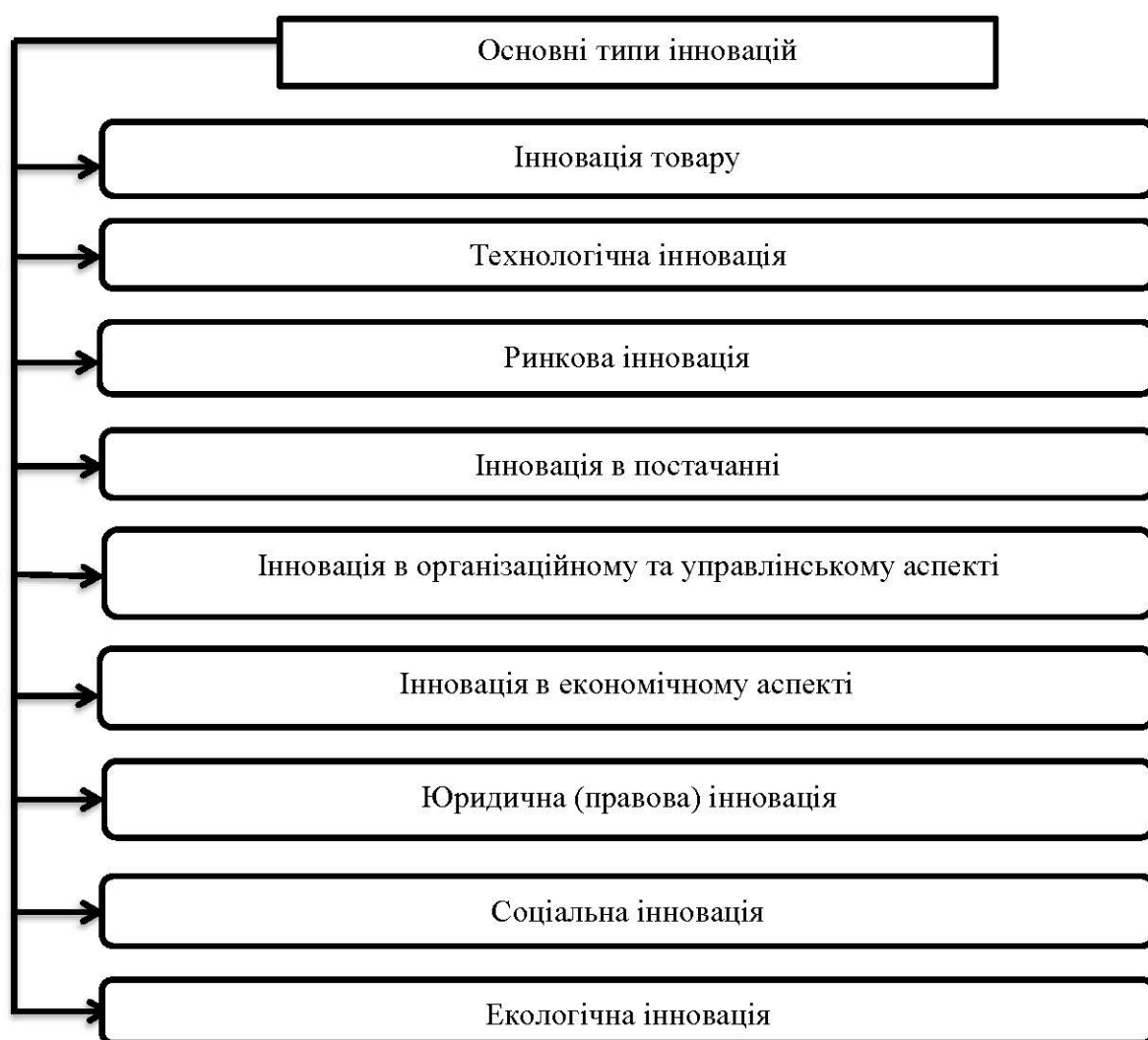


Рисунок 1.2 – Основні типи інновацій

Джерело: складено автором за даними [14].

Ці типи інновацій відображають різні аспекти інноваційного процесу та можуть бути використані підприємствами для досягнення різноманітних цілей і отримання позитивних результатів.



Рисунок 1.3 – Спрямованість інноваційної діяльності

Джерело: складено автором за даними [14].

Інноваційна діяльність, описана як процес, спрямований розробку та впровадження нових наукових досліджень у формі покращених або зовсім нових продуктів, послуг або процесів з подальшою їх комерціалізацією з метою отримання прибутку.

Таблиця 1.1 – Етапи інноваційної діяльності

Етап	Значення
1. Генерація ідеї	Необхідно забезпечити розробку та використання нових перспективних ідей відповідно до встановлених термінів та цілей ресторану чи готелю, вчасно і в повному обсязі.
2. Оцінка можливостей впровадження інновації.	Аналіз наявних ресурсів у підприємства.
3. Оцінка придатності використання інновацій	Визначення типу попиту на інновації – потенційного або фактичного.
4. Створення дослідного зразка	Під час розробки зразка необхідно провести оптимізацію всіх затрат, пов'язаних з його створенням, з метою досягнення максимального прибутку або ефекту.
5. Тестування прототипу на ринку.	Необхідно врахувати як переваги, так і недоліки, що виявляються у реальних і потенційних споживачів інноваційного продукту, з метою поліпшення його проблемних характеристик.

Продовження таблиці 1.1

6. Виробництво	Організація та забезпечення контролю над всіма якісними характеристиками інноваційного продукту є важливим завданням. У цьому процесі велику роль відіграють співробітники інноваційного відділу, відділу якості, відділу головного технолога та відділу технічного контролю. Кожен з цих підрозділів виконує свої функції, які впливають на управління процесом інновацій.
7. Реалізація інноваційних продуктів (послуг)	Вибір маркетингової концепції та засобів її впровадження (програми стимулювання збуту, рекламні заходи, канали дистрибуції) будуть вирішальними факторами в процесі реалізації маркетингової стратегії.

Джерело: складено автором за даними [15].

Інноваційні технології представляють собою нові технічні та організаційні рішення, що сприяють поліпшенню виробництва, обслуговування та інших процесів за допомогою нових ідей, методів та засобів. Вони охоплюють як нові матеріали та виробничі технології, так і нові методи управління, маркетингу та обслуговування клієнтів.



Рисунок 1.4 – Основні ролі інноваційних технологій

Джерело: складено автором за даними [2].

Інноваційні технології виконують ключові функції, такі як підвищення продуктивності, поліпшення якості, забезпечення конкурентної переваги та розширення асортименту продукції чи послуг підприємства.

Таблиця 1.2 – Основні завдання впровадження інноваційних технологій

Завдання	Пояснення
Розробка інноваційної стратегії	Створення стратегії, яка гарантує ефективне впровадження інноваційних технологій.
Вибір оптимального варіанту	Визначення найкращої інноваційної технології, яка буде найбільш ефективною для компанії.
Реалізація нової технології	Впровадження інноваційної технології в роботу компанії згідно зі стратегією і планом впровадження.
Забезпечення конкурентоспроможності бізнесу	Розробка та впровадження інноваційних технологій, що дозволяють підприємствам конкурувати за якістю та ціною зі схожими продуктами та послугами на ринку.
Зниження витрат підприємства на виробництво	Підвищення продуктивності та ефективності бізнес-процесів, зменшення ризиків виробництва, покращення управління та підвищення якості продукції та послуг.
Розширення ринків та міжнародна експансія	Розвиток нових ринків та виведення продукції на міжнародний ринок з метою розширення бізнесу та збільшення доходів.

Джерело: складено автором за даними [2].

Отже, інноваційні технології виступають як нові і вдосконалені методи роботи, спрямовані на поліпшення ефективності готельного та ресторанного бізнесу, підвищення конкурентоспроможності та досягнення стратегічних цілей підприємства.

1.2. Інноваційні розробки та сучасні тенденції на ринку ресторанного господарства

У сучасному ресторанному господарстві інновації відіграють ключову роль у забезпеченні конкурентоспроможності та задоволення потреб споживачів. Завдяки постійному розвитку технологій та зміні уявлень про

гастрономічний досвід, ринок ресторанного господарства швидко змінюється. Оператори галузі активно впроваджують нові розробки та пристосовуються до сучасних тенденцій, щоб задовольнити вимоги своїх клієнтів.

Таблиця 1.3 – Основні зміни, що характеризують розвиток ресторанного господарства, які виділив австрійський економіст Й. Шумпетер

Зміни	Пояснення
1. Використання нової сировини	Ресторани стали активно експериментувати зі сировиною, впроваджуючи нестандартні інгредієнти, екзотичні фрукти та овочі, місцеві продукти, що дозволяє створити унікальні страви та надати нові смакові відчуття для клієнтів.
2. Впровадження продукції з новими властивостями	Ресторани постійно шукають способи вдосконалити інгредієнти та створити продукцію зі збільшеним харчовою цінністю, покращеними характеристиками смаку та дизайну.
3. Зміни в організації виробництва	Ресторани застосовують нові технології та методи готування, автоматизують процеси, що дозволяє ефективніше управляти робочим часом, забезпечувати швидкість обслуговування та знижувати витрати.
4. Зміни в організації матеріально-технічного забезпечення виробництва	Ресторани інвестують у сучасне кухонне обладнання, використовують нові технології зберігання та обробки продуктів, що сприяє підвищенню ефективності та якості роботи кухні.
5. Поява нових ринків збуту	Ресторанні заклади активно розширюють свої ринки збуту, впроваджуючи доставку їжі, партнерства зі службами доставки, розширюючи свою присутність в онлайн-платформах, що дозволяє залучати більше клієнтів та збільшувати обсяги.

Джерело: складено автором за даними [40].

Й. Шумпетер розглядає три етапи інноваційного процесу:

- Етап винаходу, який означає відкриття або розробку чогось нового.
- Етап комерціалізації, коли нововведення впроваджується на ринок та стає комерційно успішним.
- Етап наслідування, коли інші суб'єкти ринку починають приймати та розповсюджувати цю інновацію [40].

Інноваційний продукт виникає в результаті реалізації інноваційного проекту, що базується на наукових дослідженнях та розробках або

конструкторських роботах, спрямованих на створення нових технологій або продуктів. Цей процес включає виготовлення експериментальних зразків або проведення дослідних партій, що дозволяє перевірити і встановити потенційну цінність та ефективність нового продукту.

Різновиди інновацій у сфері готельного господарства на чотири основні групи:

- інноваційні зміни, що спрямовані на появу нових підходів до управління діяльністю підприємства ресторанного господарства;
- інноваційні зміни, які націлені на створення нових форматів або концепцій розвитку закладів ресторанного господарства;
- інноваційні процеси, пов'язані з розробкою нових засобів праці;
- інноваційні зміни, що пов'язані з товарами та продукцією закладами ресторанного господарства та їх просуванням на ринок.

Таблиця 1.4 – Найбільш поширені різновиди інновацій у сфері ресторанного господарства

Різновид	Пояснення	Приклад
Інноваційні зміни, що спрямовані на появу нових підходів до управління діяльністю підприємства ресторанного господарства	Об'єднання ресторанних закладів під єдиним брендом з метою створення мережі. Розробка спеціалізованих програмних продуктів, що автоматизують виконання завдань. Організація роботи їдалень, що входять до складу створеного сервісного філіалу промислового підприємства.	1. Сітьове утворення (створення нової мережі закладів ресторанного господарства) 2. Впровадження автоматизованої системи управління в ресторанному господарстві 3. Сервісний філіал у структури промислового підприємства
Інноваційні зміни, які націлені на створення нових форматів або концепцій розвитку закладів ресторанного господарства	Створення ресторанного закладу зі спеціалізованим меню, що складається з страв та напоїв однієї конкретної категорії, і забезпечення розважальних заходів або надання різних додаткових послуг, спрямованих на створення творчого настрою у гостей.	1. Формат «Кава–шоп» або концепція фреш–кава 2. Чайна концепція або формат «Чайний клуб» 3. Формат «Суп–хаус» 4. Формат «Кальян–бар» 5. Розважальна концепція або формат «Фестиваль–ресторація»

Продовження таблиці 1.4

Інноваційні процеси, пов'язані з розробкою нових засобів праці	Розробка інноваційного обладнання, яке призначене для оптимізації процесів упакування, приготування та зберігання продукції в закладах ресторанного господарства.	1. Вакуумування 2. Смаження під тиском 3. Температурна шафа
Інноваційні зміни, що пов'язані з товарами та продукцією закладами ресторанного господарства та їх просуванням на ринок	Створення та вдосконалення нових рецептур, які впроваджуються в заклади ресторанного господарства. Впровадження актуальних кулінарних тенденцій у меню та концепції закладів ресторанного господарства. Використання повідомлень через повідомлення або електронну пошту для сповіщення клієнтів про новинки та акції. Надання знижок в певні години або дні, що стимулює споживачів відвідувати заклади ресторанного господарства у вигідний для них час.	1. Фірмові страви 2. Система знижок 3. Акція дня 4. Рекламні прийоми через соціальні мережі, повідомлення, електронну пошту

Джерело: складено автором за даними [40].

Основні критерії, які відносять харчовий продукт до категорії інноваційних продуктів харчування, включають наступне:

- Класифікація за типом харчування, таким як здорове харчування, лікувальне харчування, профілактичне харчування та дієтичне харчування.
- Основна ціль продукту полягає у запобіганні аліментарних захворювань та забезпеченні збалансованого, повноцінного та здорового харчування.
- Основним завданням продукту є забезпечення оптимального балансу макро– і мікроелементів в організмі людини, сприяючи його зміцненню і тонізації.
- Продукт повністю відповідає фізико–хімічним, мікробіологічним та стандартам безпеки, встановленим нормативно–технічною документацією.
- Використання екологічно чистої продовольчої сировини і упаковки, що сприяє збереженню природних ресурсів та забезпечує безпечність продукту.

– Раціональність продукту полягає в тому, що його склад відповідає фізіологічним нормам і потребам різних категорій населення, враховуючи фізичну активність, тип харчування і спосіб життя. Він може знижувати або підвищувати вміст поживних речовин залежно від потреб організму [40].

Згідно передбачень фахівців, з'явилося щорічне збільшення кількості ресторанів у демократичних форматах на 15%. Формати «quick-service» та «free flow» набувають значної популярності та визнання як основні ефективні та інноваційні формати ресторанів.

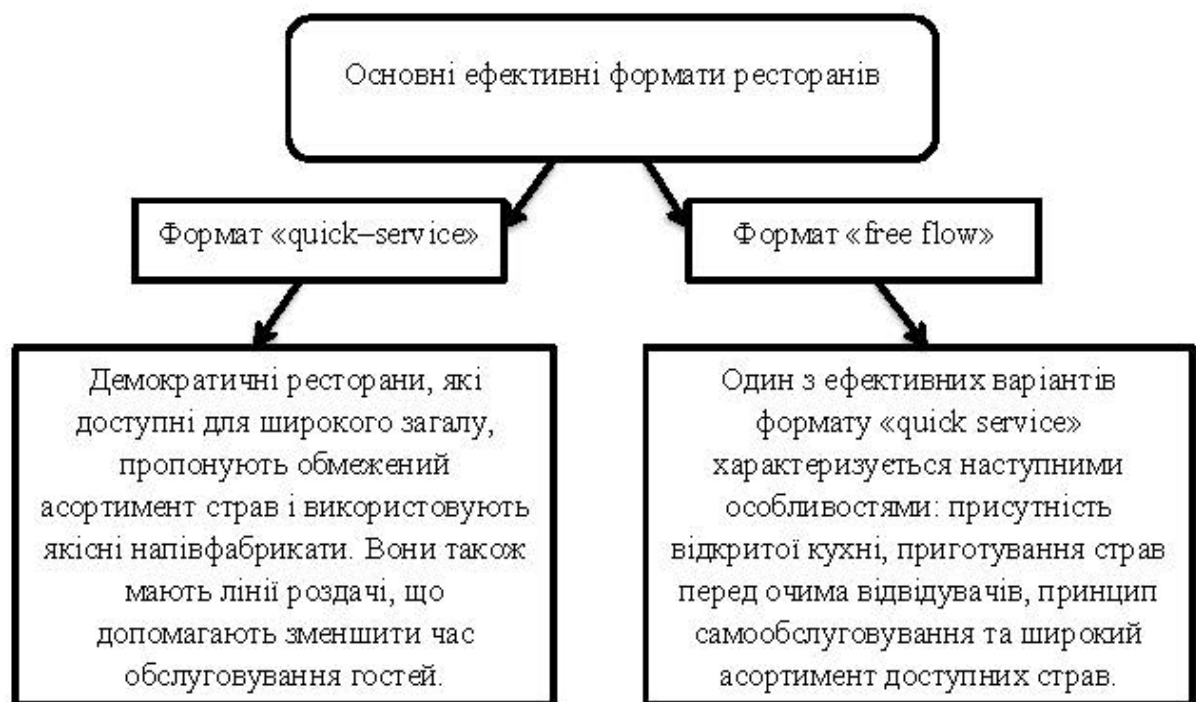


Рисунок 1.5 – Основні ефективні формати ресторанів

Джерело: складено автором за даними [38].

Варто відзначити, що існує багато різноманітних чинників, що впливають на інноваційний розвиток готельно-ресторанного підприємства і можуть сприяти або перешкоджати впровадженню інновацій.

Ці чинники можна поділити на дві основні групи: внутрішні та зовнішні. Серед внутрішніх факторів найбільший вплив на інноваційний розвиток підприємств мають економічні фактори, що визначають потенціал підприємств для здійснення інноваційного розвитку [16].

Інноваційний розвиток підприємства під впливом зовнішніх чинників залежить від факторів, що походять з його зовнішнього середовища.

Внутрішні чинники впливають на інноваційний розвиток в межах самого підприємства. Серед них можна відзначити цілі організації, спрямовані на досягнення стратегічних заходів, наявність інноваційного потенціалу, наявність кваліфікованих фахівців з економічною безпекою та відповідних функціональних підрозділів, схематично можна побачити на рисунку 1.6 [3].



Рисунок 1.6 – Чинники що сприяють інноваційному розвитку готельно-ресторанного підприємства

Джерело: складено автором, за даними [3].

Залежно від характеристик гостей, типу та розміру ресторанного підприємства, методів обслуговування та інших факторів, існує кілька видів меню: меню з вільним вибором, скомплектоване меню, бенкетне меню та комбіноване меню.

Комбінації різних видів меню стали більш поширеними, ніж розглянуті вище типи меню.

Наприклад, в ресторанах швидкого обслуговування, поряд з меню

вільного вибору, також пропонують скомплектоване меню, в якому включені різні страви та напої за певну ціну, яка є меншою, ніж їхнє загальне значення у меню вільного вибору. Це сприяє збільшенню попиту серед споживачів.

Електронне меню – інтерактивна мультимедійна система замовлення, доступна через портативні пристрої, зазвичай безпроводові. Ця інноваційна технологія сприяє збільшенню прибутку закладу.

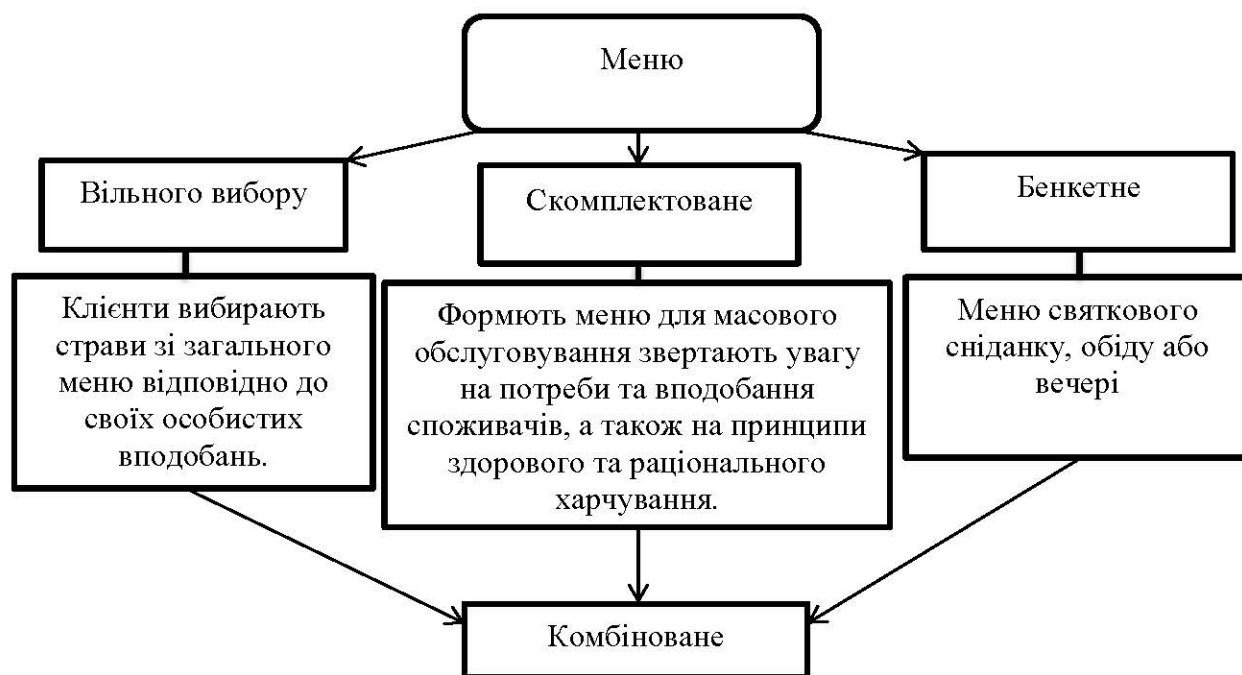


Рисунок 1.7 – Класифікація меню

Джерело: складено автором за даними [37].

Різновиди електронного меню та їх особливості:

– Меню з інтерактивним підходом. В окремих закладах ресторанного господарства надається можливість гостям самостійно складати своє замовлення. Один з прикладів такого інтерактивного меню – концепція «бінго», яку застосовують деякі ресторатори. Клієнтам пропонується кілька списків страв і напоїв з відповідними цінами. Гість може обрати, наприклад, число «2» зі стовпця «А», число «17» зі стовпця «В» та інші комбінації. Таким чином, формується індивідуальне замовлення.

– Меню–візуалізатор. Цей метод полягає у створенні невеликої картки з фотографіями страв. Використання цієї стратегії може бути ефективним лише

в тому випадку, якщо кількість позицій у меню зведена до мінімуму.

На сучасному ринку ресторанного господарства інновації та сучасні тенденції грають важливу роль у забезпеченні успіху та конкурентоспроможності закладів. Впровадження нових технологій, таких як електронні меню, системи замовлень та автоматизовані процеси, допомагає покращити якість обслуговування, знизити час очікування та забезпечити точність замовлень.

У той же час, ресторани активно реагують на зміни в уявленнях про харчування, впроваджуючи здорові та стильні кулінарні концепції. Зосередження на здоровому харчуванні, використання місцевих та органічних продуктів, розширення меню для вегетаріанців – це лише деякі з тенденцій, які перетворюють ресторани на більш доступні та привабливі місця для широкого спектру споживачів.

Отже, за допомогою інноваційних розробок та впровадження сучасних тенденцій, ресторанне господарство може стати більш привабливим для клієнтів, забезпечити високу якість обслуговування та відповідати їхнім вимогам. Постійний розвиток та адаптація до нових технологій та трендів робить ресторанну галузь динамічною та цікавою для споживачів і підприємців.

1.3. Характеристика додаткових послуг на підприємствах ресторанного господарства

Надання додаткових послуг має важливе значення в галузі ресторанного господарства, оскільки воно сприяє покращенню загального досвіду клієнтів і сприяє успіху гостьових закладів.

Додаткові послуги виходять за межі основних пропозицій щодо їжі та напоїв і охоплюють широкий спектр можливостей і зручностей, які додають цінності до гастрономічного досвіду.

Отримавши уявлення про ці аспекти, можна краще розуміти, як

ресторани можуть ефективно інтегрувати та використовувати додаткові послуги для задоволення очікувань клієнтів, відрізнитися від конкурентів та сприяти лояльності клієнтів.

Заклади ресторанного господарства надають споживачам широкий вибір різноманітних послуг, які можна розподілити на різні категорії залежно від їх призначення.

Таблиця 1.5 – Розподіл послуг за призначенням

Розподіл послуг за своєю спрямованістю
Послуги з харчування.
Послуги з приготування кулінарної продукції та виробництва кондитерських виробів.
Послуги з реалізації продукції.
Послуги з управління обслуговуванням клієнтів, включаючи продаж продукції та організацію її споживання.
Послуги з організації відпочинку та розваг.
Послуги з надання інформаційно–консультативної підтримки.

Джерело: складено автором за даними [37].

Послуги харчування охоплюють послуги, пов'язані з приготуванням кулінарної продукції, її продажем та організацією споживання, враховуючи тип і клас закладу, такі як ресторан, бар, кафе, закусочна, їдальня тощо.

Організація обслуговування включає надання послуг з реалізації власної продукції та закупованих товарів, а також організацію процесу споживання.

У ресторанних закладах, послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів можна класифікувати на три потенційні напрямки.

Ресторанне господарство є сферою, де надання якісних послуг є ключовим елементом успіху. У сучасному світі ресторани пропонують різноманітні види послуг, що відображають різні потреби та очікування клієнтів.

Ця галузь не обмежується лише наданням їжі і напоїв, але також розширюється на додаткові послуги, які додають цінність і підвищують задоволення гостей.



Рисунок 1.8 – Послуги з виготовлення кулінарної продукції

Джерело: складено автором за даними [38].

До інших надання послуг в закладах ресторанного господарства входить:

- оренда столової білизни, посуду, наборів та обладнання для подій;
- продаж фірмових значків, квітів, сувенірів, що пов'язані з закладом;
- надання парфумерії та засобів для чищення взуття, щоб забезпечити належний догляд за взуттям гостей;
- виконання дрібного ремонту та чищення одягу, щоб зберегти належний стан одягу клієнтів;
- пакування страв та виробів для споживачів після обслуговування або придбання на підприємстві;
- забезпечення споживачів телефонним та факсимільним зв'язком;
- забезпечення збереження особистих речей та цінностей споживача;
- замовлення таксі для споживачів.

Організація паркування особистих автомобілів клієнтів на спеціально обладнаній стоянці та інші подібні сервіси є частиною комплексу послуг, які надаються в закладах ресторанного господарства. Перелік цих послуг зазвичай залежить від типу і рівня закладу. Важливо, щоб надані послуги відповідали

потребам та вимогам соціального профілю споживачів.

Таблиця 1.6 – Загальна характеристика різних видів надання послуг

Послуги з реалізації продукції	Послуги з організації споживання продукції та надання обслуговування	Інформаційно–консультативні послуги	Послуги з організації дозвілля
Надання послуг з доставки кулінарної продукції залами закладу ресторанного господарства	Надання послуг з організації свят, сімейних обідів та інших подій.	Отримання консультацій від фахівців з питань приготування, декорування кулінарних страв та сервірування столу..	Організація музичного обслуговування.
Надання можливості взяти обіди з собою додому.	Організація обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад та культурно–масових заходів шляхом надання відповідних послуг.	Консультації фахівця з дієтології щодо використання дієтичної продукції при різних медичних станах.	Проведення музичних вистав, розважальних шоу та відеопрограм, включаючи виступи вар'єте і музичні відеопокази.
Набирання комплектів кулінарної продукції для поїздок, зокрема для туристів, які бажають готувати самостійно.	Послуги офіціанта (бармена) для обслуговування клієнтів вдома.	Організація навчання кулінарній справі.	Надання доступу до газет, журналів, настільних ігор, ігрових автоматів та більярду.
Продаж кулінарної продукції через доставку та роздрібні торгові точки.	Постачання кулінарної продукції споживачам через бенкетну доставку. Постачання кулінарної продукції на замовлення та обслуговування споживачів у пасажирському транспорті, на робочих місцях, вдома та в номерах готелю шляхом доставки.		

Джерело: складено автором за даними [38].

При наданні послуг важливо враховувати ергономічні вимоги, які включають в себе відповідність умов обслуговування гігієнічним,

антропометричним та фізіологічним потребам споживачів. Дотримання цих ергономічних вимог сприяє створенню комфортного середовища під час обслуговування, збереженню здоров'я та забезпеченню працездатності споживачів.

Ще однією важливою вимогою є естетичність послуг, яка проявляється у гармонійному архітектурно–планувальному та колористичному оформленні приміщень, а також умов обслуговування, таких як зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу, сервірування столу, оформлення та подача страв.

Вимога до інформованості полягає у забезпеченні споживача повною, достовірною та своєчасною інформацією про надані послуги, зокрема про харчову та енергетичну цінність кулінарної продукції. Це дозволяє споживачеві, враховуючи його вік та стан здоров'я, правильно підібрати своє меню. Для забезпечення вимог інформативності використовуються різні форми реклами.

Послуги, які надаються закладами ресторанного господарства, а також умови їх надання, повинні гарантувати безпеку для життя та здоров'я споживачів, збереження їх майна та охорону навколишнього середовища.

Отже, було розглянуто характеристику додаткових послуг на підприємствах ресторанного господарства. Виявилось, що додаткові послуги є важливою складовою частиною стратегії ресторанного бізнесу для залучення та задоволення клієнтів.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

У результаті вивчення теоретичних та методичних основ інноваційних технологій в системі сервісного обслуговування можна зробити певні висновки.

1. У цьому дослідженні було розглянуто сутність, основні елементи, функції та завдання інноваційних технологій в готельно–ресторанній справі.

Виявилося, що інноваційні технології є важливим і необхідним елементом в розвитку цієї галузі.

2. Проаналізовано розвиток закладів ресторанного господарства в сучасному світі. Виявилося, що ця галузь зазнає значних змін та прогресує відповідно до сучасних тенденцій і вимог споживачів.

3. Розглянуто характеристику додаткових послуг на підприємствах ресторанного господарства. Виявилося, що додаткові послуги є важливою складовою частиною стратегії ресторанного бізнесу для залучення та задоволення клієнтів.

Узагальнюючи можна сказати, що реалізація інноваційних технологій в системі сервісного обслуговування вимагає глибокого розуміння теоретичних та методичних основ, активної співпраці зі співробітниками та клієнтами, постійного моніторингу та оцінки результатів. Ефективне управління інноваціями дозволяє організації досягати конкурентних переваг, підвищувати якість обслуговування та задоволення клієнтів.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМІ
СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВА «CELENTANO»

2.1. Загальна характеристика підприємства «Celentano»

Піца «Celentano» – всеукраїнська мережа ресторанів швидкого обслуговування, що об'єднуються однією концепцією та ціновою політикою.

Цей заклад є рестораном, що спеціалізується на італійській кухні. Це означає, що головний акцент робиться на наданні якісних і аутентичних італійських страв та створенні неповторної атмосфери для гостей.

Таблиця 2.1 – Основні дані про заклад «Celentano»

Показник	Характеристика
Назва	Піца «Celentano»
Адреса	Місто Олександрія, Кіровоградська область, проспект Соборний 94
Розклад роботи	Понеділок: 10:00 – 22:00 Вівторок: 10:00 – 22:00 Середа: 10:00 – 22:00 Четвер: 10:00 – 22:00 П'ятниця: 10:00 – 23:00 Субота: 10:00 – 23:00 Неділя: 10:00 – 23:00
Розмір	Загальна місткість ресторану – 100 осіб
Інтер'єр	В інтер'єрі переважають елементи італійської культури

Джерело: складено автором за даними [31].

Основна характеристика ресторану «Celentano» полягає у спеціалізації на італійській кухні. Ресторан відомий своїми стравами, які включають піцу, пасту та страви з морепродуктів. Заклад пропонує своїм клієнтам аутентичний смак Італії, використовуючи найякісніші інгредієнти та свіжі продукти.

Також підприємство «Celentano» ставить акцент на створення приємної атмосфери, яка поєднує стильний інтер'єр, приємну музику та доброзичливе обслуговування. Ця комбінація робить ресторан привабливим місцем для проведення обідів, вечерів та особливих подій. Крім того ресторан «Celentano» також проявляє гнучкість у виборі страв та інноваційність, завжди прагнучи

поліпшити свої послуги.

Підприємство «Celentano» працює на умовах франшизи, а це передбачає, що заклад може користуватися інноваціями головної компанії, що знаходиться у місті Львів. Можна вважати, що однією з переваг франшизи є те що заклад надає частину своїх прибутків, а йому в свою чергу допомагають. Закладу не потрібно просувати свою продукцію, бо вже є сформований бренд, головна компанія може ділитись інноваціями, адже цей заклад не є конкурентами для компанії, а навпаки працює на них.

Таблиця 2.2 – Напрямки діяльності ресторану «Celentano»

Напрямок діяльності	Характеристика
1. Ресторанне обслуговування	Ресторан надає послуги харчування відповідно до свого концепту, це є італійська кухня та в деяких випадках комбінація різних кулінарних напрямків. Ресторан пропонує сніданки, обіди, вечері, а також меню для спеціальних подій та вечірок.
2. Банкетний сервіс	Ресторан має окремі зони або зали для проведення банкетів та приватних заходів. Вони обслуговують дні народження, випускні вечори, корпоративні заходи та інші святкові події.
3. Доставка їжі	«Celentano» здійснює доставку італійської їжі прямо до дверей клієнтів. В закладі працює два кур'єри, які доставляють людям їжу на особистому автомобілі. В будь-який зручний для клієнтів час (відповідно до розкладу роботи закладу) «Celentano» організовує доставку замовлення в назначене місце.
4. Організація тематичних заходів	«Celentano» організовує тематичні вечірки, виставки, майстер-класи та інші заходи, пов'язані з італійською культурою та кухнею. Вони створюють особливу атмосферу та надають розважальну програму, щоб зробити подію незабутньою для своїх відвідувачів.
5. Курси кулінарії та майстер-класи	«Celentano» організовує курси кулінарії та майстер-класи для тих, хто бажає навчитися готувати італійські страви. Проводяться навчання від професійних кухарів, де діляться секретами італійської кухні та надають можливість гостям самостійно приготувати страви під їх керівництвом.

Джерело: складено автором за даними [31].

Для того щоб оцінити діяльність підприємства порівняно з конкурентами у роботі було проведено експертну оцінку за 5-ти бальною шкалою на основі вивчення сайту підприємства на найближчих конкурентів, показнику лояльності клієнтів та відгуків про це підприємства.

Таблиця 2.3 – Оцінка підприємства «Celentano»

Аспекти аналізу	Оцінка	Примітки
1. Прибутковість	5	Ресторан «Celentano» за останні роки показує стійку тенденцію приросту щорічного доходу. (Див. рисунок 2.6).
2. Стабільність	2	За останні періоди були коливання у фінансових показниках у зв'язку з вірусом Covid-19 та воєним станом в країні (Див. рисунок 2.6).
3. Позиціонування	5	Ресторан «Celentano» має сильну репутацію і визнання серед клієнтів в порівнянні з іншими подібними закладами, це було виявлено на основі аналізу сайту та відгуків серед клієнтів.
4. Конкурентні переваги	5	Унікальне меню (більша кількість позицій в порівнянні з конкурентами їх індивідуальність та різноманітність), стильний інтер'єр (поєднання італійського шарму з сучасними елементами), постійні акції (кожна третя піца у подарунок, до замовлення від 2000 грн. пляшка шампанського у подарунок, до піци з нового літнього меню безкоштовний коктейль «Аператив» та інші).
5. Рівень задоволення	4	Клієнти відгукуються позитивно про якість обслуговування та страви, це можна побачити по відгукам на веб-сторінці закладу та соціальних мережа.
6. Організаційна структура	3	Потребує оптимізації. Можливо, потрібно переглянути організаційну структуру та внести покращення для більш ефективного управління.
7. Управління персоналом	4	Ресторан «Celentano» успішно управляє своїм персоналом, що сприяє якісному обслуговуванню клієнтів.
8. Маркетингові стратегії	4	Ресторан використовує досить успішні маркетингові стратегії для привертання нових клієнтів та збереження існуючих (введення постійних акцій, проведення майстер-класів та інших заходів).
9. Стратегії розвитку	4	Ресторан планує розширити свою територію та впровадити нові послуги для привабливості для більшої аудиторії.

Джерело: складено автором за даними [34].

Провівши аналіз діяльності підприємства «Celentano», можна сказати, що воно має високу прибутковість та сильне позиціонування на ринку. Однак, слабка стабільність та необхідність оптимізації організаційної структури вимагають уваги. Застосування ефективних маркетингових стратегій та розширення мережі можуть допомогти підприємству «Celentano» зберегти свою конкурентну перевагу та залучати більше клієнтів.

На основі даної оцінки за 5–ти бальною шкалою, можна скласти графік, для більшої наглядності, що показаний на рисунку 2.1

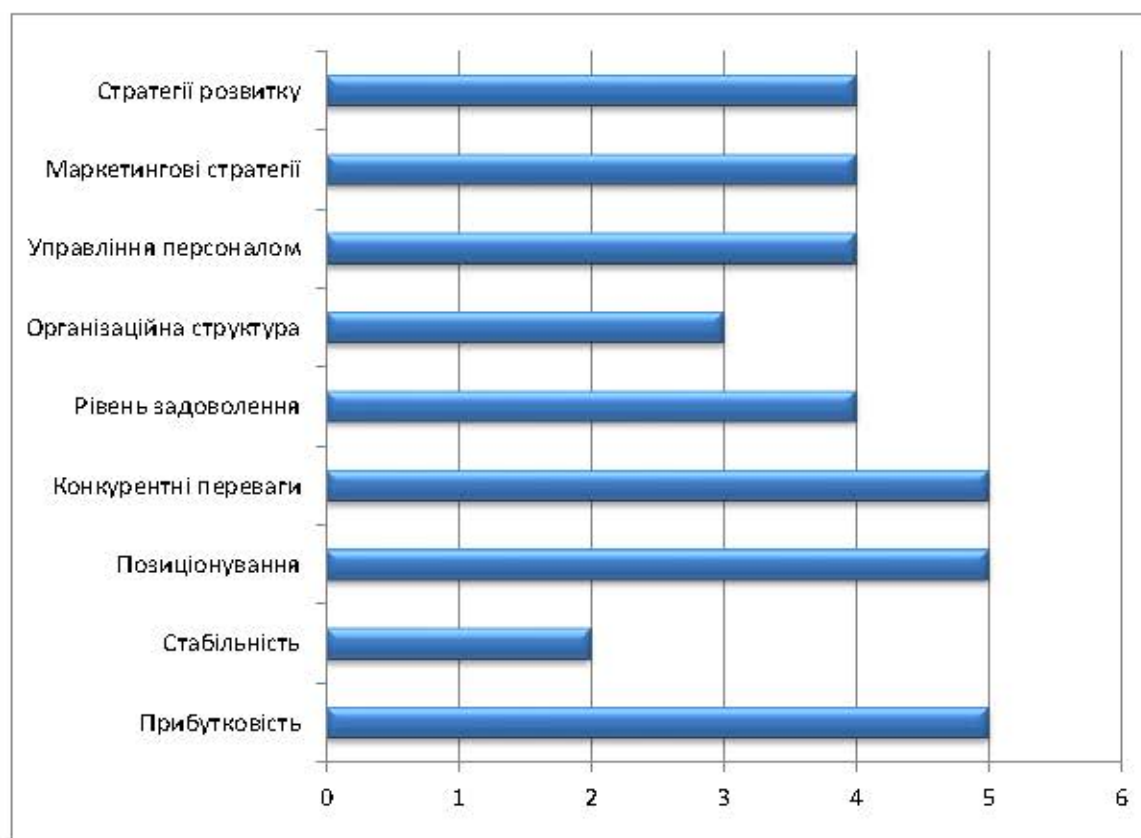


Рисунок 2.1 – Оцінка підприємства «Celentano» за 5–ти бальною шкалою

Джерело: складено автором за даними [34].

Піца «Celentano» – найбільша українська мережа піцерій, яка працює протягом понад 20 років. Історія «Celentano» розпочалася з відкриття ресторану у Львові, який був заснований трьома друзями–новаторами. Вони створили унікальний ресторан з особливим дизайном, широким асортиментом та підбіркою музики. Завдяки великому успіху першого ресторану, щомісяця відкривалися нові заклади по всій Україні. Протягом декількох років виріс перший франчайзинговий ланцюжок в Україні, де інвесторами ставали знайомі знайомих, а бізнес будувався на основі довіри.

Заклад, який досліджується саме в цій роботі знаходиться в місті Олександрія на Проспекті Соборному 94.

Чисельність персоналу на підприємстві всього становить 22 людини (2

зміни по 11 людей), також є бухгалтер, та безпосередньо сам власник закладу. Нижче на рисунку 2.2 розглянуто організаційну структуру управління підприємства «Celentano».

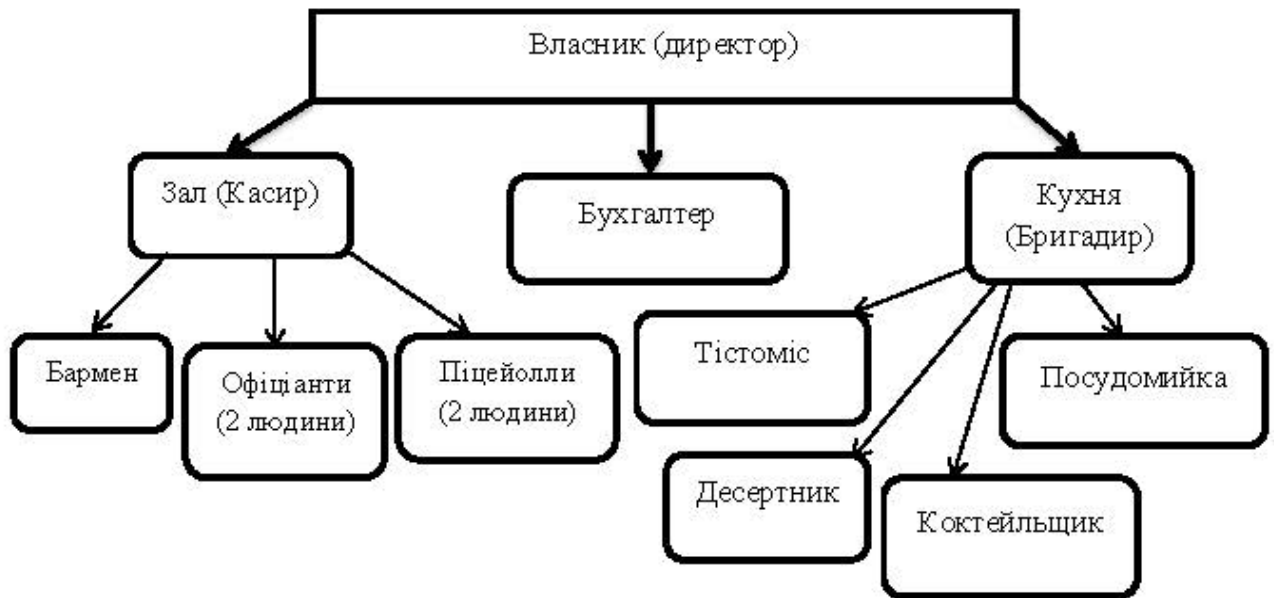


Рисунок 2.2 – Організаційна структура управління підприємства «Celentano»

Джерело: складено автором за даними [34].

Як видно з рисунку 2.2 організаційна структура управління є лінійно–функціональною та розподіл обов’язків між працівниками здійснюється за функціональною ознакою.

Структура трудового потенціалу включає різні елементи та аспекти, які визначають загальний склад та характеристики працівників в організації.

Щоб дізнатись про структуру трудового потенціалу закладу слід детально розглянути таблицю 2.4.

На основі аналізу показників за таблицею 2.4 можна скласти діаграми для більшої наглядності, що показано на рисунках 2.3

Основні послуги ресторану «Celentano» включають гастрономічний сервіс, де гості можуть насолоджуватись широким вибором італійських страв, від піц і паст до м’ясних та рибних страв. Крім того, ресторан надає високоякісне обслуговування, звертаючи увагу на індивідуальні потреби і

бажання кожного гостя.

Таблиця 2.4 – Структура трудового потенціалу підприємства «Celentano» за різними показниками

Категорія	Звітний період		Попередній період	
	Осіб	%	Осіб	%
Структура трудового потенціалу за статтю				
Чоловіки	3	13	4	18
Жінки	19	87	18	82
Разом	22	100	22	100
Структура трудового потенціалу за віком				
До 35	11	50	10	46
35–45	9	41	10	46
Від 45	2	9	2	8
Разом	22	100	22	100
Структура трудового потенціалу за якістю підготовки				
Вища освіта за фахом	6	27	6	27
Середня освіта за фахом	9	41	7	32
Без фахової освіти	7	32	9	41
Разом	22	100	22	100
Структура трудового потенціалу за стажом роботи в галузі				
Немає	5	23	4	18
До 5	6	27	7	32
5–10	7	32	6	27
Від 10	4	18	5	23
Разом	22	100	22	100

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

Додаткові послуги «Celentano» включають кейтеринг, що дозволяє замовити страви ресторану для проведення різних подій та заходів. Це дає можливість насолодитись вишуканими італійськими стравами та професійним обслуговуванням у будь-якому місці заходу.

З урахуванням широкого спектру послуг, високої якості гастрономічного сервісу та уважного ставлення до клієнтів, можна вважати, що підприємство «Celentano» займає важливе місце серед ресторанів, пропонуючи якісні послуги вищого класу. Їхня спеціалізація в італійській кухні та унікальна атмосфера роблять ресторан привабливим для широкого кола клієнтів, які шукають незабутній гастрономічний досвід.

Торгівельне приміщення підприємства «Celentano» включає в себе три

види залу: великий, малий і літній. Пропускна спроможність в кожному залі наведена на рисунку 2.4

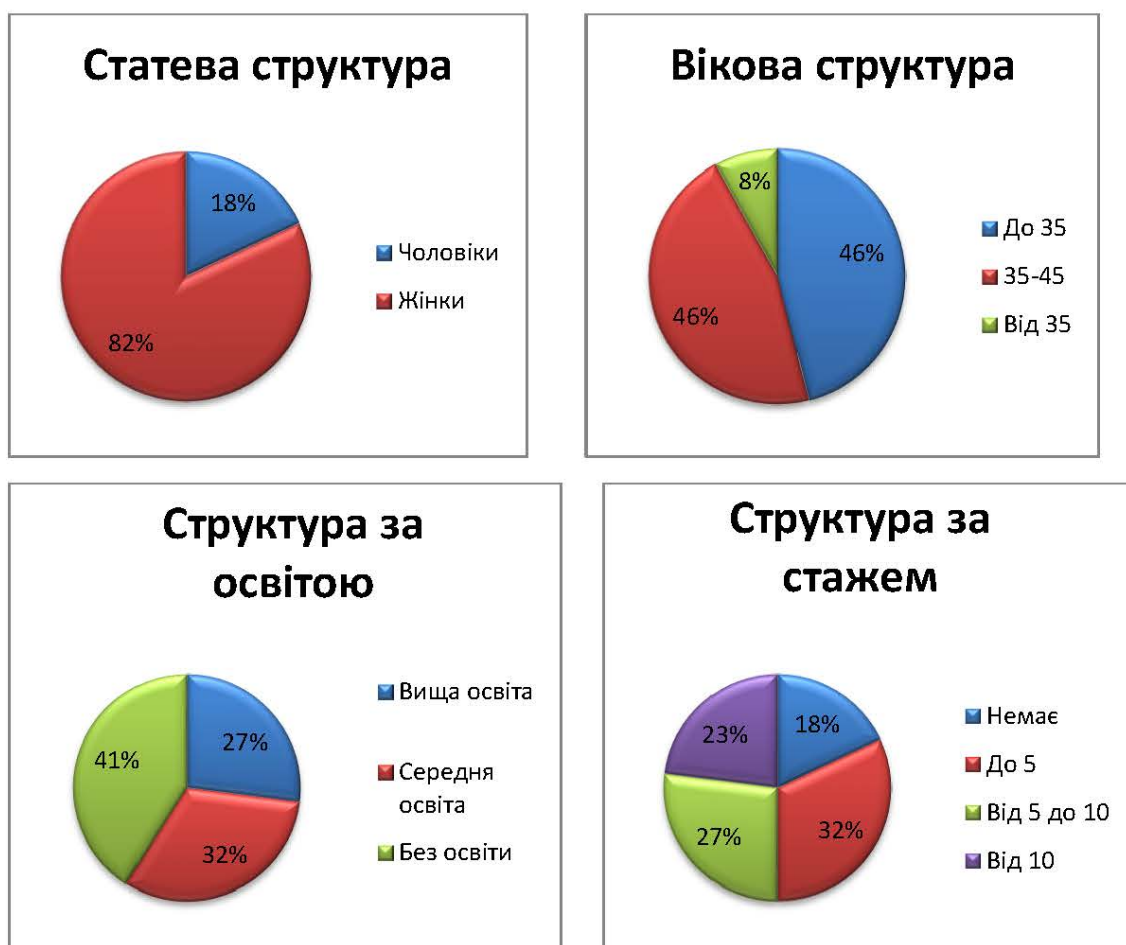


Рисунок 2.3 – Структура трудового потенціалу підприємства «Celentano» за різними показниками

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

Бар у ресторані займає приблизно 1/4 великого залу, у складі технічного оснащення бару є контактна барна стійка, яка дає можливість зблизька спостерігати роботу барменів і оцінити їх навички в приготуванні різноманітних напоїв та коктейлів.

Меню бару налічує приблизно 25–30 видів вин зарубіжного і вітчизняного виробництва.

Щоб дізнатись рівень завантаженості протягом тижня було проведено аналіз по середній кількості відвідувачів закладу за кожен день, та показано на

рисунку 2.5

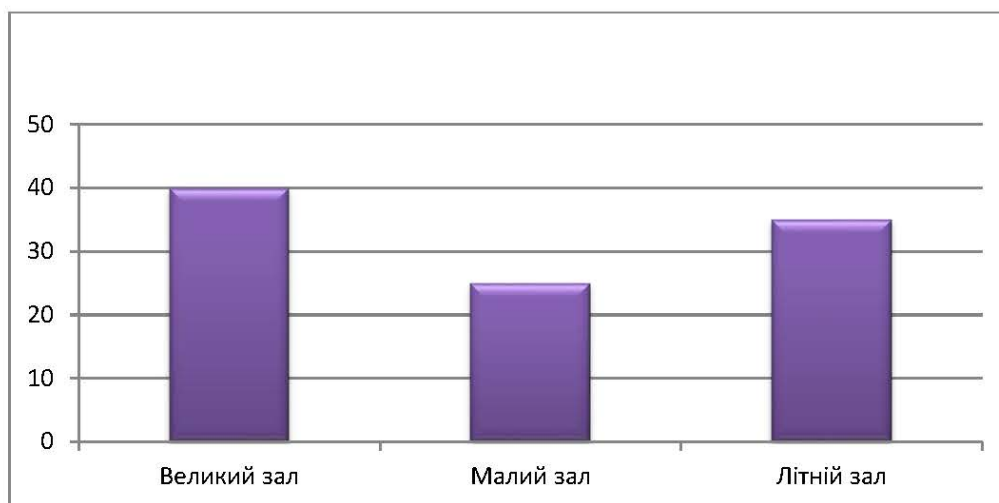


Рисунок 2.4 – Кількість посадкових місць в кожному залі підприємства «Celentano»

Джерело: складено автором за даними [31].

Таблиця 2.5 – Розрахунок загальної потужності закладу «Celentano» та пропускної здатності

Назва показника	Розрахунок	Результат
1. Одночасна місткість	Загальна місткість закладу – 100 місць	100
2. Загальна потужність	$ЗП = ОМ * \text{Кількість днів у році (365)}$ $ЗП = 100 * 365 = 36500$ Де, ЗП – загальна потужність ОМ – Одночасна місткість	36500
3. Пропускна здатність	$ПЗ = ЗП - КР$ $ПЗ = 36500 - 0 = 36500$ де, ПЗ – пропускна здатність; ЗП – загальна потужність; КР – кількістю місць перебування в капітальному ремонті та реконструкції.	36500

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

Отже провівши аналіз завантаженості підприємства протягом тижня можна зробити висновок, що найбільша кількість відвідувачів приходить в заклад саме в п'ятницю та в вихідні дні, а в будні дні кількість гостей зменшується.

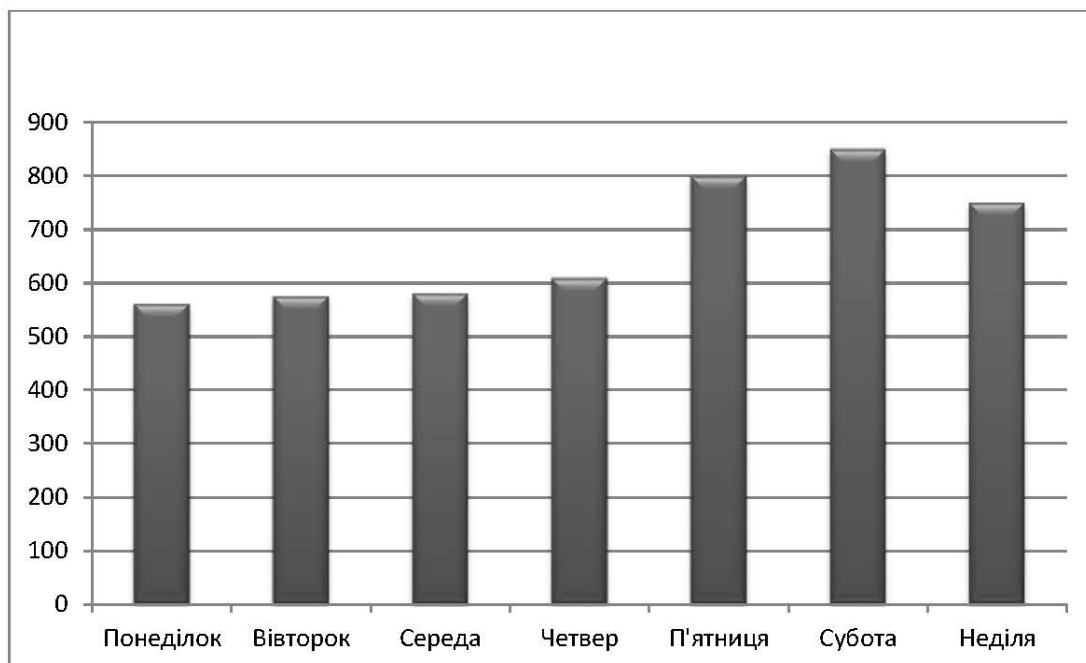


Рисунок 2.5 – Рівень завантаженості протягом тижня

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

Отже, можна зробити висновок, що підприємство користується попитом та має багато відвідувачів, тому потрібне постійне удосконалення та впровадження нових інноваційних систем обслуговування закладу.

2.2. Аналіз виробничого потенціалу підприємства «Celentano»

Аналіз виробничого потенціалу охоплює оцінку наявних ресурсів, включаючи фізичні активи, технічне обладнання, людський капітал, технологічні знання та навички працівників, виробничі процеси та системи керування. Цей аналіз допомагає визначити сильні та слабкі сторони підприємства, виявити можливості для вдосконалення та розвитку, а також визначити потенційні загрози та виклики.

У разі підприємства «Celentano» аналіз виробничого потенціалу може включати оцінку його виробничої потужності, якості технічного обладнання та його використання, здатність забезпечити постачання продукції відповідно до попиту, ефективність виробничих процесів, наявність кваліфікованих працівників та їхню здатність до інновацій та технологічного розвитку. Також

може проводитися аналіз конкурентної переваги підприємства, його позиціонування на ринку та здатності до адаптації до змін у вимогах споживачів.

На рисунку 2.6 наведено динаміку щорічного доходу ресторану «Celentano» за період 2018–2022 роки.

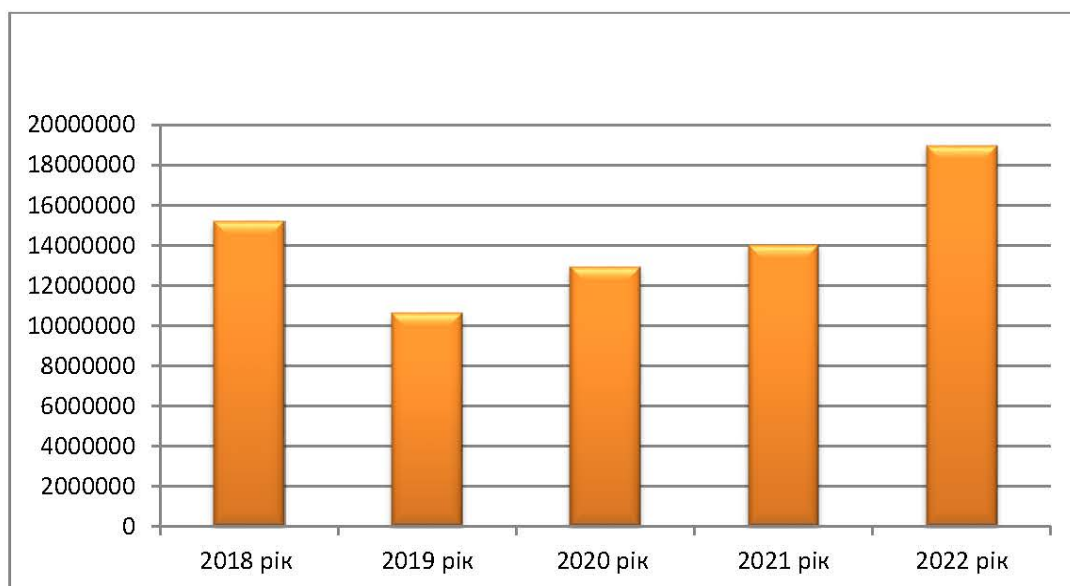


Рисунок 2.6 – Динаміка щорічного доходу ресторану «Celentano»

Джерело: складено автором за даними [33].

Як видно з рисунку 2.5 протягом аналізованого періоду ресторан річний дохід коливався та не мав чіткої тенденції. У 2019 році дохід різко впав через пандемію а з 2020 року доходи почали поступово відновлюватись та навіть зростати. Загалом у період з 2018 по 2022 рік дохід зріс на суму в 3 800,000 грн., що свідчить про позитивну тенденцію розвитку бізнесу. Цей ріст доходу може бути наслідком успішних маркетингових стратегій, що привернули більше клієнтів, покращення якості обслуговування та розширення асортименту меню та інших послуг.

Отримані дані свідчать про те, що ресторан «Celentano» успішно залучає і задовольняє потреби своїх клієнтів, що сприяє стабільному зростанню доходів.

Таблиця 2.6 – Оцінка фінансових показників підприємства «Celentano» за період 2020–2021 роки

Найменування показника	2020 рік	2021 рік	Відхилення	
			Абсолютне, тис. грн.	Відносне, %
1. Дохід від реалізації продукції або надання послуг.	12 564	14 067	1 053	10,6
2. Собівартість виготовлення та надання продукції, робіт або послуг.	9 801	10 895	1 094	10,1
3. Затрати на оплату праці та соціальні заходи.	443	512	79	15,5
4. Прибуток чи збиток від реалізації.	593	883	290	48,9
5. Прибуток чи збиток від фінансово–господарської діяльності.	529	554	25	4,7
6. Прибуток (збиток) звітного періоду.	524	549	25	4,7
7. Податок на прибуток	126	104	–22	–17,5
8. Чистий прибуток (збиток) звітного періоду.	558	570	1,2	11,7

Джерело: складено автором за даними звітності підприємства

Показники рентабельності відображають фінансові результати та ефективність діяльності підприємства. Вони свідчать про рентабельність підприємства, виражену у відсотках від витрат або капіталу з різних перспектив.

Проаналізований період свідчить про зростання показника рентабельності реалізованої продукції. У 2020 році цей показник становив 7,9%, але в 2021 році він збільшився до 11,4%, що є приростом на 3,5%. Це означає, що у першому півріччі 2021 року кожна 1 гривня реалізації приносила в середньому близько 11,4 копійок балансового прибутку. Слід відзначити, що цей показник зріс у порівнянні з 2019 роком, коли він складав 4,7%, та знизився на 3,3% у 2018 році.

Проаналізувавши трудові ресурси, необхідно висвітлити дані про заробітну плату працівників.

Служба харчування включає в себе:

- Шеф–кухар, який отримує 10 000 грн.
- 2 адміністратори – по 9 000 грн. кожному, в сумі виходить 18 000 грн.

– 10 людей працюючих на кухні, по 7 000 грн. кожному, тому заробітна плата кухарського складу складає 70 000 грн.

– 2 бармени – по 7 000 грн. кожному, в сумі виходить 14 000 грн.

– 4 офіціанти – по 6 000 грн. кожному, так як основних дохід офіціантів – це чаєві, тож заробітна плата всього штату офіціантів складає 24 000 грн.

Отже, сума заробітної плати працівників за місяць в сумі виходить – 136 000 грн., а за рік – 1 632 000 грн.

Також був проведений аналіз по середньому чеку підприємства «Celentano» помісячно за 2020, 2021 та 2022 роки, який наведений нижче в таблиці 2.7.

Більш наглядно на аналіз середнього чеку піцерії «Celentano» можна побачити на графіку що зображений нижче на рисунку 2.7

Отже можна зробити висновок, що на динаміку середнього чеку переважно впливає сезонність, тобто в літню пору року відвідувачів в закладі більше і відповідно середній чек вище.

PEST аналіз (або політичний, економічний, соціальний та технологічний аналіз) може бути корисним інструментом для оцінки зовнішнього середовища ресторану «Celentano». В таблиці 2.8 розглянуто PEST аналіз для ресторану «Celentano».

Таблиця 2.7 – Середній чек піцерії «Celentano», грн.

Місяць	2020 рік	2021 рік	2022 рік
Січень	198	193	190
Лютий	194	187	163
Березень	199	196	158
Квітень	204	201	175
Травень	221	226	197
Червень	235	240	216
Липень	226	235	220
Серпень	222	253	224
Вересень	208	217	207
Жовтень	192	197	191
Листопад	184	190	187
Грудень	181	196	203

Джерело: складено автором за даними звітності підприємства

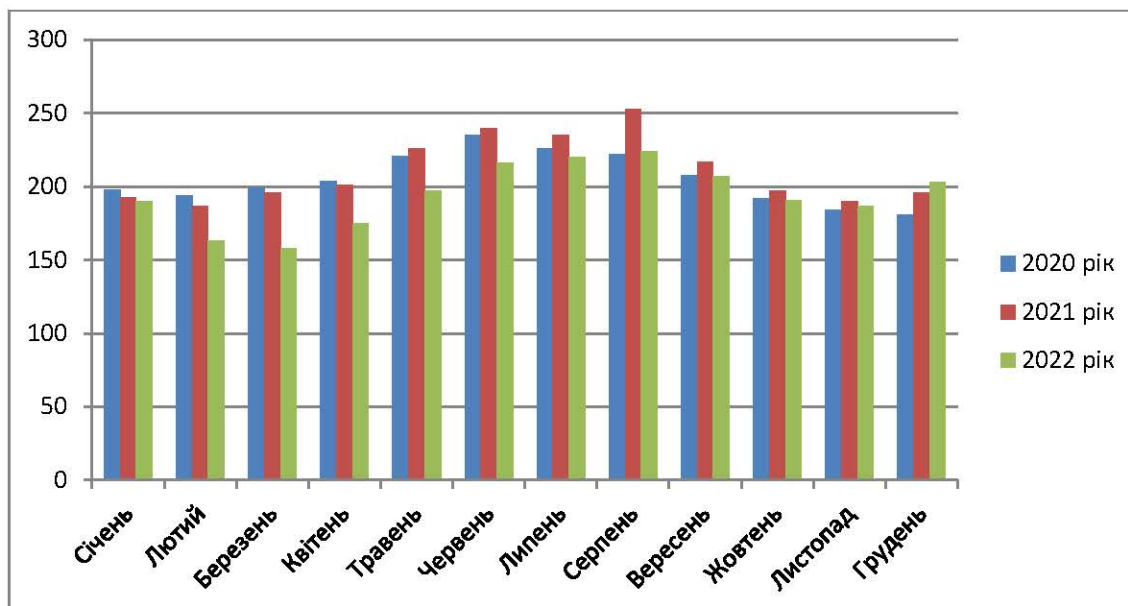


Рисунок 2.7 – Динаміка середнього чеку піцерії «Celentano» за 2020–2022 роки

Джерело: складено автором за звітними даними підприємства

Цей PEST аналіз допомагає оцінити зовнішнє середовище ресторану «Celentano» та ідентифікувати фактори, які можуть впливати на його діяльність. Розуміння цих факторів допомагає у розробці стратегій та прийнятті рішень для удосконалення діяльності ресторану та досягнення конкурентної переваги.

Провівши цей аналіз, можна зробити висновок що найбільше можуть впливати на діяльність підприємства економічні та технологічні фактори, а от політичні та соціальні фактори можуть мати не такий сильний вплив підприємство закладу.

SWOT-аналіз ресторану «Celentano» включає оцінку його сильних і слабких сторін, аналіз внутрішнього середовища ресторану, а також визначення можливостей і загроз зовнішнього середовища. В таблиці 2.9 представлений SWOT-аналіз ресторану «Celentano».

Таблиця 2.8 – PEST аналіз ресторану «Celentano»

Політичні фактори	Оцінка	Економічні фактори	Оцінка
1. Законодавство та регулювання у сфері ресторанного бізнесу, включаючи правила безпеки, харчові стандарти та ліцензування.	4	1. Загальна економічна ситуація, рівень безробіття та споживча довіра, що можуть впливати на витрати і дохідність ресторану.	4
2. Податкова політика та ставки, які можуть впливати на фінансову стабільність ресторану.	3	2. Курси валют та інфляція, які можуть впливати на ціни на інгредієнти та інші витрати.	5
3. Політична стабільність і економічний клімат в країні або регіоні, де знаходиться ресторан.	3	3. Рівень доходів населення і його споживчі звички, що визначають попит на ресторанный послуги.	4
Соціальні фактори		Технологічні фактори	
1. Демографічні тенденції, такі як зміна розміру та складу населення, що можуть вплинути на цільову аудиторію ресторану.	2	1. Інновації у галузі готельно–ресторанного бізнесу, такі як впровадження нових технологій у процес обслуговування, автоматизація, безпека робочих процесів, використання онлайн–систем бронювання та доставки їжі.	5
2. Зміна смакових уподобань та потреб споживачів у харчуванні.	3	2. Вплив інформаційних технологій на маркетингові стратегії та способи залучення клієнтів.	4
3. Соціокультурні фактори, які впливають на стиль та концепцію ресторану.	2	3. Розвиток соціальних медіа та онлайн–рейтингових платформ, які можуть впливати на репутацію ресторану та відгуки клієнтів.	4

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

SWOT–аналіз допомагає ресторану «Celentano» визначити свої конкурентні переваги, удосконалити слабкі сторони, а також виявити можливості для розвитку і впорядкувати загрози. Це допомагає зберегти успішну позицію на ринку та розвиватися у майбутньому.

Проведений аналіз фінансово–економічних показників підприємства «Celentano» вказує на його стабільний фінансовий стан та ефективність діяльності. Загальний прибуток підприємства за розглянутий період зріс, що свідчить про позитивну динаміку його фінансових результатів. Рентабельність реалізованої продукції також показала зростання, вказуючи на збільшення прибутковості підприємства.

Таблиця 2.9 – SWOT-аналіз ресторану «Celentano» з додатковою 5-ти бальною шкалою

Сильні сторони	Оцінка	Слабкі сторони	Оцінка
1. Висока якість страв і обслуговування.	4	1. Високі ціни порівняно з конкурентами.	2
2. Унікальний і стильний дизайн інтер'єру.	4	2. Обмежений простір для сидіння, що може призвести до очікування для клієнтів.	3
3. Розташування в центрі міста.	5	3. Недостатня реклама і маркетингові зусилля для привернення нових клієнтів.	3
4. Досвідчена та професійна команда кухарів та офіціантів.	4	4. Обмежений вибір страв для осіб з дієтичними обмеженнями або особливими харчовими потребами.	1
5. Розширене меню, включаючи різноманітні страви, вина та напої.	5	5. Недостатня автоматизація процесів управління та обслуговування клієнтів.	2
6. Регулярна організація тематичних заходів та спеціальних пропозицій для клієнтів.	4	6. Часткове самообслуговування.	2
Можливості		Загрози	
1. Розширення ресторану шляхом додавання нових зон для сидіння.	4	1. Конкуренція з боку інших ресторанів і закладів громадського харчування.	3
2. Розширення пропозицій для дієтичних обмежень, включаючи веганські та безглютенові страви.	5	2. Економічні фактори, такі як зростання цін на сировину, зміни валютних курсів і зниження споживчого попиту.	2
3. Розвиток програми лояльності та привабливих пропозицій для постійних клієнтів.	4	3. Зміни в законодавстві, що стосуються харчової індустрії, такі як зміни вимог до безпеки харчових продуктів.	3
4. Використання соціальних медіа та цифрового маркетингу для залучення нових клієнтів.	4	4. Вплив природних катастроф або інших непередбачуваних подій, які можуть призвести до зменшення туристичного потоку або зупинки діяльності.	2
5. Встановлення партнерства з місцевими готелями, туристичними агентствами та організаціями для залучення туристів та відвідувачів.	5		

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

SWOT-аналіз допомагає ресторану «Celentano» визначити свої конкурентні переваги, удосконалити слабкі сторони, а також виявити можливості для розвитку і впорядкувати загрози. Це допомагає зберегти успішну позицію на ринку та розвиватися у майбутньому.

Проведений аналіз фінансово-економічних показників підприємства

«Celentano» вказує на його стабільний фінансовий стан та ефективність діяльності. Загальний прибуток підприємства за розглянутий період зріс, що свідчить про позитивну динаміку його фінансових результатів. Рентабельність реалізованої продукції також показала зростання, вказуючи на збільшення прибутковості підприємства.

Зростання оборотних активів та показників оборотності активів свідчать про ефективне використання ресурсів та оптимальне управління активами підприємства. Крім того, підприємство продемонструвало здатність генерувати позитивний грошовий потік, що підкреслює його фінансову стабільність.

Отже, узагальнюючи, аналіз фінансово–економічних показників підприємства «Celentano» свідчить про його успішну діяльність та ефективне управління ресурсами. Підприємство демонструє стабільний фінансовий стан, здатність досягати позитивного прибутку та забезпечувати ліквідність. Результати аналізу також вказують на стабільність фінансових потоків підприємства, що є важливим фактором для забезпечення його діяльності та подальшого розвитку. Успішне управління ліквідністю підприємства свідчить про здатність вчасно виконувати платежі та зобов'язання перед постачальниками та іншими стейкхолдерами. Проте, необхідно врахувати, що фінансово–економічні показники є динамічними і можуть змінюватися з часом. Для забезпечення сталого розвитку підприємства «Celentano» необхідно продовжувати моніторинг та аналізувати фінансові показники, а також впроваджувати стратегії та заходи, спрямовані на підвищення ефективності діяльності.

2.3. Аналіз ступеню прогресивності інноваційних технологій в системі сервісного обслуговування піцерії «Celentano»

Прогресивність інноваційних технологій в системі сервісного обслуговування клієнтів полягає у використанні новаторських і технологічних

рішень для поліпшення якості, ефективності та задоволення потреб клієнтів. Це означає застосування передових інструментів, програмного забезпечення, аналітики даних та інших інноваційних рішень з метою забезпечення кращого досвіду для клієнтів та підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Прогресивність інноваційних технологій в піцерії «Celentano» проявляється впровадженням передових рішень, які сприяють поліпшенню процесів, збільшенню ефективності та покращенню задоволення клієнтів.

Аналіз ступеню прогресивності інноваційних технологій в піцерії «Celentano» свідчить про їх активне впровадження та використання в різних аспектах підприємства.

Ці приклади свідчать про активне застосування прогресивних інноваційних технологій у піцерії «Celentano». Їх впровадження сприяє поліпшенню якості обслуговування, зручності для клієнтів та ефективності внутрішніх процесів. При цьому, компанія постійно оновлює та адаптує свої інноваційні рішення, щоб відповідати сучасним тенденціям та вимогам ринку.

Однією з важливих умов для постійного удосконалення закладу, повинна бути стабільність в маркетинговій діяльності, для цього пропонуються способи підтримки продажів для підприємства.

Якщо підводити підсумки стосовно прогресивності технологій в системі сервісного обслуговування клієнтів в підприємстві «Celentano», то можна сказати що, так, вона потребує оновлення з часом. У сучасному світі технології швидко розвиваються, і їх впровадження може принести багато переваг для ресторанного бізнесу. Оновлення технологій може вплинути на всі аспекти діяльності закладу, включаючи замовлення, обробку платежів, управління складом, автоматизацію кухні та інше.

Постійне оновлення технологій у закладі «Celentano» дозволяє пристосовуватися до змінних потреб клієнтів і підвищувати ефективність діяльності закладу. Це допомагає зберігати конкурентну перевагу та забезпечує розвиток бізнесу на сучасному ринку.

Таблиця 2.10 – Приклади прогресивних інноваційних технологій, що використовуються в піцерії «Celentano»

Приклад прогресивної інноваційної технології	Характеристика
1. Онлайн замовлення	В піцерії «Celentano» висить оголошення, в якому сказано, що для зручності існує телеграм-бот, через який можна зробити замовлення. В цьому боті є перелік всього меню з детальним описом та фото страв. Після того як клієнт обрав все що йому подобається, він обирає спосіб доставки (самовивіз або доставка) та спосіб оплати (готівкою чи без готівкою). Після підтвердження, на телефон закладу, а також на телефони касирів приходить повідомлення про замовлення, після чого касир повинен перетелефонувати клієнту для уточнення деталей та передати замовлення на кухню для його приготування.
2. Безконтактна оплата	Клієнти можуть користуватися безконтактними способами оплати, такими як платіжні системи з використанням смартфонів або платіжні картки з підтримкою безконтактного платежу. Це сприяє зручності та швидкості обслуговування.
3. Впровадження програм лояльності	Піцерія «Celentano» пропонує програми лояльності, які стимулюють постійних клієнтів повертатися та отримувати додаткові переваги. Ці програми включають накопичування бонусних балів, які отримуються з останнього замовлення, тобто кеш-бек (5% від замовлення), знижки на наступні замовлення або спеціальні пропозиції для учасників програми. Ця програма лояльності є безстроковою, тобто накопичені бали не згорають, ними можна скористатись в будь-який зручний момент, хоч через місяць, хоч через рік.
4. Використання соціальних медіа	Піцерія «Celentano» активно присутня в соціальних мережах, таких як Facebook, Instagram та Telegram. Це дозволяє просувати заклад, залучати нових клієнтів, проводити рекламні акції та спілкуватися зі своєю аудиторією. Читачі соціальних мереж одні з перших дізнаються про новини піцерії та особливі

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

Поміж основних переваг оновлення прогресивних технологій в закладі «Celentano» є збільшення ефективності робочих процесів та підвищення продуктивності. Впровадження сучасних технологій дозволяє автоматизувати багато рутинних завдань, зменшуючи час і зусилля, необхідні для їх виконання. Наприклад, використання системи управління замовленнями та інвентарем може спростити процеси замовлення продуктів і контролю за складом, забезпечуючи належну наявність і оптимальне використання запасів.

Таблиця 2.11 – Способи підтримки продажів у ресторані

Спосіб	Характеристика
1. Знижки	Ресторан організовує рекламні заходи, під час яких за зниженою ціною пропонуються певні страви чи напої. Цей метод стимулювання дозволяє заздалегідь точно оцінити вартість операції, швидко організувати, мінімізувати час її виконання, при необхідності негайно реагувати на дії конкурентів.
2. Додаткова кількість товару безкоштовно	Ресторан використовує цей метод стимулювання збуту, оскільки безкоштовна пропозиція 20% товару або зниження ціни на 20% для покупця не однакові.
3. Надання безкоштовних зразків продукції	Це стимулювання збуту має лише одну мету – ознайомити покупця з товаром, дати йому смак товару.
4. Заохочення працівників	Щомісяця кав'ярня визначатиме найкращого офіціанта, який отримає фінансову винагороду.
5. Розповсюдження інформаційних матеріалів	Поширення інформаційних матеріалів та пропозицій про знижки та пільги через соціальні мережі, веб-сторінки. Підтримка системи зберігання знижок для постійних клієнтів. Основна мета – зміцнити коло постійних клієнтів.

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

Крім того, оновлення технологій може поліпшити комунікацію та співпрацю між співробітниками. Впровадження цифрових систем обміну даними та спільної роботи дозволяє зручно обмінюватися інформацією, координувати завдання та спільно працювати над проектами. Це сприяє підвищенню продуктивності та спрощенню внутрішніх робочих процесів.

Крім того, оновлення технологій може покращити взаємодію з клієнтами. Використання мобільних додатків, електронних систем замовлення або програм лояльності дозволяє створити зручні умови для клієнтів, спростити процеси замовлення та оплати, а також забезпечити персоналізоване обслуговування.

Отже, оновлення прогресивних технологій в закладі «Celentano» є важливим для забезпечення ефективної роботи, поліпшення комунікації, підвищення продуктивності та задоволення потреб клієнтів. Це допомагає закладу бути конкурентоспроможним, сучасним і привабливим для своїх клієнтів. Завдяки оновленню прогресивних технологій, заклад «Celentano» може бути на передовій індустрії ресторанного бізнесу, привертати більше клієнтів і підвищувати рівень задоволеності їхніх потреб. Впровадження

прогресивних технологій у закладі «Celentano» сприятиме покращенню ефективності, оптимізації робочих процесів та підвищенню задоволеності клієнтів.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

У результаті вивчення та аналізу підприємства «Celentano», його інноваційні технології в системі сервісного обслуговування теоретичних та методичних основ інноваційних технологій в системі сервісного обслуговування можна зробити певні висновки:

1. Загальний аналіз підприємства «Celentano» та його інноваційні технології в системі сервісного обслуговування свідчить про успішну комбінацію ефективного управління, фінансової стійкості та постійного стремління до розвитку. Підприємство виявляє чітку усвідомленість важливості інновацій у сфері готельно–ресторанного бізнесу та активно застосовує передові підходи та технології.

2. Аналіз фінансово–економічних показників підприємства показав постійне покращення рентабельності та фінансової стійкості протягом досліджуваного періоду. Зростання показників рентабельності реалізованої продукції свідчить про ефективне управління витратами та капіталом, що дозволяє підприємству забезпечити стабільність прибутковості та збільшити балансовий прибуток на одиницю реалізації.

3. У ході аналізу ступеню прогресивності інноваційних технологій в системі сервісного обслуговування піцерії «Celentano» було виявлено високий рівень використання сучасних інструментів та практик для поліпшення якості обслуговування клієнтів.

Загалом можна зробити висновок, що підприємство «Celentano», поступово впроваджує інноваційні заходи в систему сервісного обслуговування, але в порівнянні з іншими закладами бачимо що є ще багато можливих способів удосконалення інновацій та введення нових.

РОЗДІЛ 3

ПРОЕКТ РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ЗАПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМУ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПІДПРИЄМСТВА «CELENTANO»

3.1. Заходи щодо впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування на прикладі ресторану «Celentano»

В готельно–ресторанній індустрії впровадження передових технологій є особливо актуальним, оскільки воно дозволяє покращити якість обслуговування та задовольнити зростаючі потреби споживачів. Ресторан «Celentano» виявив велику зацікавленість у використанні передових інструментів та технологій з метою поліпшення своєї діяльності та забезпечення високої якості обслуговування своїм клієнтам.

На прикладі ресторану «Celentano» розглянуті заходи, які можуть бути вжиті для успішного впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів.

Таблиця 3.1 – Заходи, які можна вжити для впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування піцерії «Celentano»

Назва заходу	Пояснення
Використання мобільних додатків та онлайн–замовлень	Піцерія «Celentano» може розробити власний мобільний додаток, який дозволить клієнтам зручно замовляти піцу та інші страви зі свого смартфона. Також, варто розглянути можливість приймати замовлення через веб–сайт піцерії, що дозволить клієнтам зручно обирати страви та доставку.
Впровадження системи онлайн–оплати	Забезпечення можливості онлайн–оплати замовлень дозволить клієнтам швидко та зручно розраховуватися без необхідності обміну готівкою. Це підвищить швидкість обробки замовлень та забезпечить безпеку транзакцій.
Використання системи лояльності та персоналізації	Піцерія «Celentano» може впровадити програму лояльності, де клієнти отримуватимуть бонуси, знижки та спеціальні пропозиції за активне використання послуг піцерії. Також, важливо забезпечити персоналізацію обслуговування, шляхом збору даних про вподобання клієнтів та надання індивідуальних пропозицій і акцій.

Продовження таблиці 3.1

Використання технологій розширеної реальності	Застосування технологій розширеної реальності може стати інноваційним рішенням для підвищення задоволення клієнтів. Наприклад, під час оформлення замовлення через мобільний додаток, клієнти можуть використовувати камеру свого смартфона для віртуального перегляду піцерії та вибору столика. Це створить унікальний досвід і додатково залучить клієнтів.
Впровадження системи віртуального меню	Піцерія «Celentano» може використовувати технологію розпізнавання образів або QR-кодів для створення віртуального меню. Клієнти зможуть сканувати коди за допомогою своїх смартфонів і отримувати детальну інформацію про страви, їх склад, калорійність та інші особливості.
Навчання персоналу з використання технологій	Піцерія «Celentano» повинна інвестувати у навчання свого персоналу з використання інноваційних технологій та ефективного обслуговування клієнтів. Працівники повинні бути ознайомлені з усіма нововведеннями та знати, як ефективно використовувати їх для поліпшення якості обслуговування.

Джерело: складено автором за даними [32].

Враховуючи те, що ресторан «Celentano» – це досить невелике підприємство, то можливо деякі заходи будуть складними в виконанні, адже все також впирається в фінанси. Тому вважається, що впроваджувати ці заходи потрібно поступово, і тоді підприємство не буде завдавати собі великих збитків та одночасно впроваджувати інноваційні технології в заклад.

Додатково, можна розглянути можливість розробки та впровадження системи моніторингу розвитку персоналу на підприємстві «Celentano» з використанням «Ассесмент-центру».

В таблиці 3.2 пропонуються етапи для здійснення цієї інновації.

Важливо забезпечити зворотний зв'язок з працівником після завершення процесу оцінювання. Під час особистої розмови експерт відзначає сильні та слабкі сторони працівника, допомагає виявити потенційні області росту і ресурси для розвитку навичок і компетенцій. Особливістю Ассесмент-центру є можливість не лише оцінювати навички, але й створювати персоналізовану програму розвитку для кожного спеціаліста.

Застосування методу «Ассесмент-центру» з використанням методу

«360 градусів» в компанії має наступні переваги і сприяє покращенню системи моніторингу розвитку людських ресурсів, що здійснюється кадровою службою:

Таблиця 3.2 – Етапи впровадження «Ассесмент-центру» на підприємстві

Етап	Заходи впровадження
1. Початковий	Конкретизація термінів розробки та реалізації заходів
	Визначення цілей та завдань для спеціалістів
	Створення кейсів та бізнес-ігор
	Пошук та залучення спеціалістів
2. Підготовчий	Пошук та залучення фахівців (тренування фахівців)
	Ухвалення програми оцінки, термінів та місця проведення тренування
	Затвердження персоналу, який буде оцінюватись
3. Безпосередньо проведення моніторингу та оцінки	Здійснення різноманітних інтерв'ю з урахуванням професійних профілів, пов'язаних з посадою
	Оцінка рівня компетентності та потенціалу персоналу
	Розв'язання кейсів та проведення ділових ігор
4. Фінальний	Обговорення отриманих результатів на експертній нараді
	Створення звіту, що включає результати навчання та індивідуальні рекомендації для учасників оцінки
	Передача звіту менеджерам з підбору персоналу або керівникам відділів (підприємств)

Джерело: складено автором за даними [35].

– інтеграція незалежних спостерігачів у процес оцінювання сприятиме підвищенню об'єктивності, оскільки результати дослідження будуть формуватися не лише комісією або менеджментом;

– залучення групи незалежних спостерігачів значно підвищить ймовірність об'єктивної оцінки, що в свою чергу сприятиме більш ефективному прийняттю рішень керівництвом підприємства;

– впровадження методів «Ассесмент-центру» та «360 градусів» сприятиме поліпшенню процедури кар'єрного росту, оскільки допоможе в прийнятті більш прозорих рішень;

– завдяки цим методам, працівники матимуть можливість самооцінки своїх сильних та слабких сторін, що вплине на їх подальший розвиток;

– впровадження систематичного проведення «Ассесмент-центру»

сприятиме відділу управління кадрами у створенні ефективної системи моніторингу прогресу у розвитку професійних та особистих навичок персоналу, що дозволить підприємству мати повну інформацію про свій трудовий потенціал;

– проведення «Ассесмент-центру» спрямоване на навчання та обмін досвідом між співробітниками, що сприяє встановленню ефективних ділових комунікацій.

Таблиця 3.3 – Способи проведення оцінювання працівників

	«Assessment Center»	«360 градусів»
Суть	Для колективу співробітників організовується широкий спектр заходів, що включає метод Assessment Center. Цей підхід включає проведення ділових та рольових ігор, а також професійного тестування, яке здійснюють незалежні експерти. Крім того, учасники представляють свої презентації. Протягом всіх цих етапів, незалежні фахівці та внутрішні спостерігачі детально спостерігають за діями та вчинками учасників.	Оцінювальний захід, що відбувається одноразово, спрямований на збір інформації за допомогою проведення опитувань. Його остаточною метою є надання зворотного зв'язку, що стимулює працівника до особистого розвитку. Метод базується на оцінці компетентностей працівника його колегами, підлеглими, керівником та іншими зацікавленими сторонами.
Вартість впровадження	Витрати на участь кожного працівника в серії випробувань складають 9000 грн.	Сума витрат на проведення становить 7000 грн. на кожного учасника.
Термін впровадження	Значна тривалість підготовчого етапу, включаючи проведення співбесід з працівниками протягом 1–2 днів.	Вимагає значного зусилля та часу для обробки отриманих результатів.
Виконавці	Сума витрат на проведення становить 7000 грн. на кожного учасника.	Сума витрат на проведення становить 7000 грн. на кожного учасника, безпосередній керівник.
Результат	Після проведення досліджень, формується швидка розробка індивідуальних планів розвитку для працівників.	Результати відзначаються високим рівнем об'єктивності, а також надається зворотний зв'язок.
Рівень ефективності	Ефективний. Але не отримує великої популярності серед вітчизняних підприємств.	Ефективний. Але не отримує великої популярності серед вітчизняних підприємств.

Джерело: складено автором за даними [36].

Пропонується використовувати наступний шаблон анкети для оцінки

працівників методом «360 градусів», який допоможе скласти індивідуальні плани розвитку:

- Оцініть в межах від 1 до 10 щодо ефективності вашого колеги виконувати основні робочі обов'язки.
- Оцініть в межах від 1 до 10, наскільки ви задоволені співпрацею з вашим колегою.
- На яких діях він має продовжувати зосереджувати свою увагу на більшому рівні?
- Які області він повинен активніше займатися та на якій області йому слід зосередитися менше?
- Яку б оцінку від 1 до 10, ви б надали його взаєминам з колегами?
- Яку б оцінку від 1 до 10, ви б надали його здатності до роботи в команді?
- По шкалі від 1 до 10, наскільки ви вважаєте його надійним?
- Оцініть його лідерські можливості за шкалою від 1 до 10.
- Наскільки він відповідає за свої дії?
- Як би ти описав/описала своє спілкування з ним?
- Як ти вважаєш, чи вміє він мотивувати колег досягати цілей?
- Чи вважаєш ти його своїм особистим товаришем/приятелем?

Використання одночасно цих методів сприяє розвитку комплексного підходу до оцінки співробітників, що включає створення системи винагород, з урахуванням їх набутих навичок.

Таблиця 3.4 – Шкала, що використовується для оцінки рівнів досягнення загальних показників якості управління розвитком персоналу

Показник	Рівень досягнення			
	4	3	2	1
Продуктивність, тис.грн	126,50 – 148,00	106,00 – 125,50	80,50 – 104,00	59,00 – 80,50
Економічна ефективність, тис.грн	18,25 – 24,00	13,50 – 28,25	10,50 – 14,50	6,00 – 10,50
Стабільність, тис.грн	0,50 – 0,7	0,30 – 0,50	0,15 – 0,30	0,10 – 0,15

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

Після впровадження системи моніторингу розвитку персоналу на підприємстві «Celentano», включаючи методи «Assessment Center» і «360–градусів», можна очікувати значне зниження рівня текучості персоналу на 7%. Крім того, передбачається збільшення інвестицій у розвиток персоналу, що призведе до зростання місячних витрат на кожного працівника до 7000 грн.

Необґрунтоване та непослідовне проведення заходів з розвитку персоналу, які впливають на кар'єрне зростання працівників, є однією з головних причин високої плинності кадрів на підприємстві «Celentano», що показує комплексна оцінка якості розвитку персоналу.

3.2. Напрямки розвитку ринкових можливостей та способів реалізації конкретного інноваційного проекту в закладі «Celentano»

Відповідно до Закону України «Про інноваційну діяльність», інновації охоплюють широкий спектр нововведень, включаючи вдосконалені технології, продукцію або послуги, а також організаційно–технічні рішення в різних сферах, таких як виробничі, адміністративні, комерційні тощо. Ці інновації спрямовані на значне поліпшення структури та якості виробництва, а також сфери соціального обслуговування [25].

Для забезпечення інноваційного розвитку суб'єктів готельної або ресторанної діяльності використовуються наявні та потенційні ринкові можливості. Існують чотири шляхи розвитку та розширення ринкових можливостей:

1. Посилення проникнення на ринок шляхом збільшення обсягу продажу продукції серед існуючих груп споживачів, без зміни самого товару, шляхом зниження ціни, покращення ефективності рекламних заходів та розширення збутової мережі.

Варіант глибокого впровадження на ринок передбачає:

- Використання цінових стратегій, що сприяють зниженню вартості.

- Здійснення заходів з підвищення обсягу продажів.
- Використання стратегії багаторівневого маркетингу.
- Розширення асортименту супутніх послуг, зокрема шляхом надання консультацій споживачам, проведення демонстрацій способів використання продукції, налаштування продукції згідно з вимогами споживачів, забезпечення транспортного обслуговування та інших подібних послуг.
- Надання можливості покупцям придбати товари за допомогою кредиту, оренди або лізингу [20].

2. Розширення меж ринку можна досягти шляхом пошуку нових ринків і цільових аудиторій для наявного товару. Цей підхід включає такі аспекти:

- Виходження на нові регіональні ринки з метою розширення географічного охоплення збуту.
- Охоплення нових сегментів у тих же регіонах шляхом пристосування товару до потреб і вимог цих сегментів споживчого ринку.

3. Розробка й впровадження нового товару передбачає пропозицію існуючим групам споживачів на наявних ринках. Цей напрямок розвитку включає такі етапи:

- Розробка нового товару, який задовольняє певні потреби споживачів або вирішує конкретні проблеми.
- Впровадження маркетингових стратегій для просування нового товару на ринку і привертання уваги споживачів.
- Переконавання існуючих груп споживачів у цінності та перевагах нового товару шляхом рекламних кампаній, демонстрацій тощо.

4. Диверсифікація виробництва й збуту означає розширення діяльності підприємства шляхом різноманітних варіантів. Основні способи диверсифікації виробництва й збуту включають:

- Пропозиція нових товарів на нових ринках, які розширюють традиційні напрямки діяльності підприємства.
- Виробництво різноманітних товарів, які мають різні призначення та сфери використання, включаючи ті, що не пов'язані з попереднім видом

діяльності підприємства.

– Фокусування на конкретних нішах ринку, спеціалізація на вузькоспеціалізованих сегментах споживачів.

Ці стратегії дозволяють підприємству розширити свою продуктову лінійку, зайняти нові ринки та залучити нових клієнтів. Вони сприяють збільшенню конкурентоспроможності підприємства та розширенню його ділових можливостей.

Одним з можливих способів впровадження новітніх технологій на підприємстві «Celentano» вважаються інноваційні підходи до створення меню.

В деяких сучасних закладах ресторанного господарства, для зручності споживачів при ознайомленні з меню та замовленні використовують комп'ютерні монітори з сенсорним управлінням. Шляхом впровадження електронних меню (e-Menu) можна скоротити час обслуговування та оптимізувати витрати також на підприємстві «Celentano».

Електронне меню (e-Menu) – це інтерактивне меню, яке представлено на сенсорному дисплеї, розташованому поруч зі столом або прямо на столі, що знаходиться перед гостем або на барній стійці.

Завдяки використанню e-Menu в «Celentano», клієнти матимуть можливість зробити своє замовлення самостійно та швидко, не чекаючи на офіціанта. Крім того, кожен зможе отримати додаткову інформацію про страви безпосередньо на екрані: склад інгредієнтів, рецепт, енергетичну цінність, спосіб приготування та багато іншого. Цей інтерактивний підхід дозволить клієнтам зручно ознайомитись з усіма деталями страв і зробити обізнані вибори. Під час очікування свого замовлення, клієнти можуть розважатися шляхом гри в різні ігри, перегляду новин, анекдотів, а також замовлення музики або перегляду відео. Ці новаторські послуги будуть приваблювати та зацікавлювати відвідувачів, надаючи їм унікальний досвід.

На практиці виявлено, що використання сенсорних екранних меню з фотографіями страв сприяє зростанню їх продажу.

Впровадження e-Menu в піцерії «Celentano» відкриває нові можливості

для проведення рекламних акцій, дозволяючи ефективно презентувати бренд через систему електронного меню. Крім того, це сприятиме уникненню можливих конфліктних ситуацій під час прийняття замовлення, оскільки всі необхідні деталі та опції будуть чітко відображені на екрані.

Впровадження електронного меню (e-Menu) в закладах ресторанного господарства відкриває нові можливості для взаємодії зі споживачами, зокрема шляхом проведення опитувань і ефективного управління програмами лояльності. Постачальники електронної техніки забезпечать якісне обслуговування, інтеграцію та художнє оформлення e-Menu в інтер'єрі ресторанів, кафе та барів, створюючи сприятливі умови для успішного впровадження цієї прогресивної технології в практиці [40].

Електронне меню дозволяє прискорити процес замовлення страв, що призводить до зменшення кількості необхідного персоналу офіціантів. Воно також надає корисну інформацію для гостей та забезпечує їх розвагами.

Також слід розглянути і недоліки використання електронних меню (e-menu), до них можна віднести:

- можливі технічні неполадки програми можуть призводити до проблем, таких як некоректне відображення страв, неправильне розрахування кінцевої суми чеку та недосягнення кухнею замовлення. Це означає, що постійна потреба в консультуванні програмістів є необхідною, а це, в свою чергу, призводить до додаткових витрат для підприємства;

- електронне меню ускладнює взаємодію між клієнтом та офіціантом, що може призвести до проблем з отриманням повної інформації про страву та отримання поради щодо найкращого вибору. Крім того, у електронному меню неможливо вносити зміни до складу страви, наприклад, у випадку алергії на певний компонент, що вимагає заміни або виключення цього компонента;

- вартість впровадження системи та подальше обслуговування.

Переваги електронного меню переважають над недоліками. Це може стати ефективним засобом удосконалення системи замовлень, що, в свою чергу, скоротить витрати підприємства та збільшить прибуток.

Таблиця 3.5 – Переваги електронного меню

Переваги для гостей	Переваги для персоналу
Сенсорний інтерфейс електронного меню є зручним, легким у використанні та має інтуїтивно-зрозумілу систему навігації. Яскраві та цікаві фотографії. Легка навігація та миттєвий доступ до категорій, які цікавлять гостя, дозволяючи швидко знайти потрібну інформацію. Детальна і повна інформація про кожну страву, включаючи зображення, розгорнутий опис, перелік інгредієнтів, спосіб приготування, а також інформацію про калорійність та енергетичну цінність. Можливість попросити рахунок, не чекаючи офіціанта. Доступ до ігор та інших інтерактивних розваг одним дотиком. Скорочення часу очікування замовлення. Можливість вибору з декількох варіантів приготування страви. Уникнення помилок, які можуть бути зроблені офіціантом під час прийняття та обробки замовлення. Можливість покликати офіціанта одним натиском. Зручна багатомовна підтримка. Зручність поділитися своїми враженнями з друзями в соціальних мережах. Можливість залучення дітей до процесу замовлення за допомогою ігрової форми стимулює їх апетит та бажання поїсти. Проста інтерактивна анкета надає можливість встановити зв'язок з керівництвом закладу та подати зворотний відгук.	Ефективне та точне виконання замовлень сприяє зростанню прибутку закладу.. Значно полегшує роботу персоналу і дозволяє скоротити кількість співробітників. Розміщення реклами закладу та послуг партнерів в електронному меню створює додатковий потенційний джерело прибутку. Програмовані в електронному меню спливаючі пропозиції страв та напоїв допомагають ефективніше просувати елементи меню, що сприяє збільшенню суми середнього чека. Використання інтерактивної системи замовлень підкреслює унікальність закладу і дозволяє завжди перебувати попереду конкурентів. Сприяє підвищенню лояльності постійних клієнтів і приверне увагу нових. Яскравий дизайн інтерфейсу, різноманітні ігри та інші інтерактивні розваги зацікавлять маленьких гостей та їхніх батьків. Впроваджена інтерактивна система замовлень допомагає створити імідж сучасного бізнесу, який відповідає сучасним тенденціям. Завдяки електронному меню немає необхідності повторно складати та друкувати меню при кожній потребі внесення змін. За допомогою е-меню, постійне демонстрування апетитних зображень страв та напоїв стимулює клієнтів до миттєвих та спонтанних замовлень. У системі е-меню відсутня безпосередня участь людей у процесі прийняття замовлення, що усуває ризик помилок та гарантує, що клієнт отримає саме ті страви, які він замовив. Автоматичний збір та аналіз відгуків та вражень гостей.

Джерело: складено автором за даними [39].

Інтерактивний стіл – це поєднання передових технологій і гастрономічного досвіду, яке змінює спосіб, яким клієнти спілкуються зі своїм оточенням та замовляють страви.

Інтерактивний стіл є сучасним мультимедійним рішенням, яке пропонує

такі можливості: детально ознайомитися з різними стравами та уважно вибрати ту, яка вам до вподоби; отримати необхідну інформацію про кожну страву, що включає опис і склад; миттєво замовити обрані страви, які автоматично відправляться на кухню для приготування; змінити оформлення самого столу, створивши особливу атмосферу; переглянути відеоролики або насолодитися онлайн-трансляцією процесу приготування вашої вечері.

В таблиці 3.6 проведено аналіз вартості електронного меню для підприємства «Celentano». Вартість впровадження та обслуговування електронного меню може включати такі складові як придбання необхідного обладнання, розробка та налаштування програмного забезпечення, навчання персоналу, підтримка та оновлення системи. Всі ці фактори можуть вплинути на загальну вартість проекту та вимагатимуть додаткових інвестицій.

Розрахувавши вартість впровадження електронного меню в заклад «Celentano», можна побачити, що загальна сума, включаючи програмне та апаратне забезпечення, а також послуги, становить 87 800 грн.

Загалом, впровадження електронних меню в піцерії «Celentano» забезпечить більше джерело доходу та покращить ефективність ресторанного бізнесу. В таблиці 3.7 наведено декілька способів, як впровадження електронних меню може збільшити дохід піцерії «Celentano».

Якщо порівнювати бумажне меню та електронне меню, то можна зробити висновок, що обидва підходи мають свої переваги та недоліки, і вибір між ними може бути важливим кроком для підприємства.

Бумажне меню є відомим і звичним способом представлення страв та напоїв клієнтам. Воно передає почуття традиції та особливої атмосфери ресторану, дозволяючи гостям фізично перегорнути сторінки та вибрати бажану страву.

Таблиця 3.6 – Вартість електронного меню

Назва	К-ть	Ціна, грн.	Сума, грн.	Примітки
Програмне забезпечення				
Стандартна ліцензія ПО для 1-й станції-клієнта Електронного меню e-menu	5	9 000	45 000	Включає в себе: – ліцензію ПЗ однієї станції-клієнта; – ліцензію ПЗ для АРМ офіціанта OrderDesk; – ліцензію ПЗ адміністратора BackOffice; – можливість змінювати номер столика; – модулі ігор та розваг; – модуль привітань та оповіщень гостей; – модуль інтерактивних – модуль «Рекомендації шефа»; – підтримка меню кількома мовами; – рекламний модуль.
ПЗ Kitchen Monitor	1	Безк.	Безкошт.	Програма, що відображає поточні замовлення кухарю, інформує його про надходження нових замовлень, повідомляє офіціантам про готовність конкретного замовлення та ін.
Комплект документації	1	Безк.	Безкошт.	
Разом			45 000	
Апаратне забезпечення				
Тонкий сенсорний планшет Станції- клієнта системи Електронного меню	5	4 500	22 500	(10,1) ОС Android
Станція адміністратора електронного меню e-menu	1	10 000	10 000	POS-монітор + системний блок
Разом			32 500	
Послуги				
Встановлення, налаштування та запуск в експлуатацію ПЗ Станції-клієнта Електронного меню	1	1 200	1 200	
Встановлення, налаштування та запуск Станції адміністратора Електронне меню	1	3 100	3 100	
Адаптація та інтеграція існуючого меню до системи Електр.замовлень	1	6 000	6 000	
Гаряча лінія тех.підтр. 24/7	2	Безк.	Безкошт.	Телефонні консультації + віддалене адміністрування через Інтернет
Разом			10 300	
Загальна сума			87 800	

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

Таблиця 3.7 – Способи використання електронних меню за допомогою яких може зростати дохід підприємства «Celentano»

Спосіб використання	Характеристика
1. Збільшення обсягу замовлень	Електронні меню забезпечують більшу доступність та зручність для клієнтів. Це дозволяє залучити більше замовлень, оскільки клієнти можуть легко ознайомитися з асортиментом страв, їх складом та цінами. Більше замовлень призводить до збільшення обсягу продажів та доходу.
2. Підвищення середнього чеку	Електронні меню можуть містити рекомендації та пропозиції по додатковим стравам, напоям або десертам, що сприяє крос-продажам. Клієнти, ознайомлюючись зі списком страв та рекомендаціями, можуть замовляти додаткові продукти, що призводить до збільшення середнього чеку.
3. Покращення точності замовлень	Електронні меню усувають можливість помилок, пов'язаних з неправильним записом або передачею замовлень. Клієнти можуть самостійно обирати страви та додаткові опції без посередників. Це забезпечує більш точну передачу замовлень на кухню, уникнення недорозумінь та зменшення кількості випадків неправильного замовлення. Це дозволяє ефективніше використовувати інгредієнти, уникнути втрати часу та засобів на виправлення помилок.
4. Збільшення повторних відвідувань	Електронні меню дозволяють зберігати історію замовлень та вподобань клієнтів. Завдяки цьому, піцерія може пропонувати персоналізовані рекомендації та спеціальні пропозиції на основі попередніх виборів клієнтів. Це залучає клієнтів до повторних відвідувань піцерії та збільшує їх лояльність.
5. Збільшення продажів в позаштатний час	Електронні меню можуть бути доступні для перегляду та замовлення протягом усього дня, навіть поза робочим часом піцерії. Це дозволяє залучити клієнтів, які шукають вечерю або перекус у неробочий час, і збільшити продажі в цей період.

Джерело: складено автором за даними [39].

Електронне меню відображає сучасні тенденції в ресторанній галузі та використовує передові технології. Воно забезпечує гнучкість та швидкість оновлення, дозволяючи власникам ресторану легко вносити зміни до асортименту та цін. Електронне меню також може бути інтерактивним, надаючи клієнтам додаткову інформацію про страви, їх склад та походження.

Тож щоб наглядно зрозуміти, яке меню буде кориснішим для ресторану «Celentano», слід зробити порівняння між цими двома видами меню, яке

наведено в таблиці 3.8

Таблиця 3.8 – Порівняння результатів одного дня використання бумажного та електронного меню за кількістю відвідувачів в закладі «Celentano»

Показник	Бумажне меню	Електронне меню	Відхилення	
			Абсолютне, +/-	Відносне, %
Кількість клієнтів, що прийшли до ресторану «Celentano»	309	360	51	15
Кількість клієнтів, що прийшли в ресторан, обслуговували в той же момент	286	300	14	5
Кількість клієнтів, обслужених у ресторані «Celentano»	259	270	11	5
Кількість клієнтів, що пішли з ресторану «Celentano» через відсутність вільних столиків	23	29	6	21

Джерело: складено автором за особистими дослідженнями

Виходячи з аналізу, наведеного в таблиці 3.8 можна зробити висновок що електронне меню виграє порівняно з звичайним бумажним, та дає можливість збільшенню клієнтів в ресторані «Celentano».

Отже, загальна оцінка дослідження «Впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів» допомагає ресторану «Celentano» отримати уявлення про ефективність впровадження інноваційних технологій, виявити переваги і ризики, а також спланувати майбутні кроки для подальшого розвитку. Це дає підстави для прийняття обґрунтованих рішень.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування є важливим фактором для розвитку підприємств і підвищення їх конкурентоспроможності. Аналізуючи основні напрямки удосконалення та

способи впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування, можна зробити певні висновки. застосування цифрових технологій; використання аналітики даних; розвиток інноваційних продуктів та послуг; створення інноваційної культури; співпраця з партнерами та екосистемою інновацій.

Загальний висновок полягає в тому, що впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування підприємства є важливим фактором для його успішності та конкурентоспроможності.

Додатково було розглянуто можливість використання методів «Assessment Center» та «360 градусів» для поліпшення системи відстеження розвитку людських ресурсів та підвищення кваліфікації персоналу.

Було розглянуто та проаналізовано більш детально одну з інноваційних технологій в системі сервісного обслуговування піцерії «Celentano», а саме впровадження електронних меню в роботу підприємства та показано, що це принесе багато переваг, а також було розраховано вартість впровадження цієї інновації в заклад. В дослідженні також доведено що впровадження електронних меню допоможе залучати більше клієнтів, поліпшити їх задоволення від обслуговування та створити конкурентну перевагу на ринку.

ВИСНОВКИ

У цьому дослідженні було детально розглянуто тему впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів і проаналізовано їх вплив на ефективність бізнесу. З'ясувалося, що інноваційні технології мають великий потенціал для покращення обслуговування клієнтів, залучення та утримання їх, а також оптимізації бізнес-процесів.

Один з головних викликів, з якими стикаються підприємства, є забезпечення гармонійного поєднання нових технологій з людським фактором. Впровадження нововведень вимагає змін в організаційній культурі, процесах роботи та навичках персоналу. Належна підготовка та навчання співробітників, а також створення сприятливого середовища для прийняття нововведень є ключовими факторами успішного впровадження інноваційних технологій.

Стратегічний підхід до впровадження інноваційних технологій також є надзвичайно важливим. Аналіз потреб та очікувань клієнтів, визначення конкретних цілей та показників ефективності, а також поетапне впровадження та постійний моніторинг результатів допоможуть забезпечити успішну реалізацію інноваційних проектів.

Це дослідження також наголосило на важливості залучення та підготовки персоналу для ефективного використання інноваційних технологій. Працівники повинні мати необхідні знання та навички для роботи з новими інструментами та системами, а також мати можливість постійно оновлювати свої знання і вміння відповідно до швидкого розвитку технологій. Доведено, що забезпечення навчання і розвитку персоналу є ключовим аспектом успішного впровадження інноваційних технологій у систему сервісного обслуговування клієнтів.

Крім того, впровадження інноваційних технологій вимагає уважного аналізу та оцінки ризиків. Підприємства повинні бути готові до можливих викликів та негативних наслідків, які можуть виникнути під час процесу

впровадження.

Загалом, впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів є необхідним кроком для підприємств, щоб залишатися конкурентоспроможними у сучасному бізнес-середовищі. Це дослідження надало рекомендації та стратегії для успішного впровадження інновацій, зосереджуючись на аспектах культури організації, підготовки персоналу, стратегічному плануванні та аналізі ризиків.

Практичне застосування результатів цього дослідження полягає у використанні рекомендацій та стратегій підприємствами для впровадження інноваційних технологій у свою систему обслуговування клієнтів. Це допоможе підприємствам поліпшити якість обслуговування, збільшити задоволення клієнтів і підвищити їх лояльність. Використання інноваційних технологій дозволить автоматизувати процеси, забезпечити персоналізацію послуг та створити зручні інтерактивні інтерфейси для клієнтів.

Дослідження також виявило, що впровадження інноваційних технологій сприяє підвищенню ефективності роботи підприємства. Автоматизація рутинних процесів та використання аналітичних інструментів дозволяють знизити час виконання завдань, покращити точність та забезпечити швидкий доступ до необхідної інформації. Це в свою чергу призводить до збільшення продуктивності та зниження витрат.

Впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів є необхідним для сучасних підприємств, які прагнуть підтримувати конкурентоспроможність та задовольняти потреби своїх клієнтів. Використання штучного інтелекту, автоматизації процесів, персоналізованих послуг та мобільних додатків допомагає підприємствам стати більш гнучкими, ефективними та інноваційними.

Успішне впровадження інноваційних технологій також вимагає активної підтримки топ-менеджменту та залучення всього персоналу. Важливо забезпечити належне навчання та підготовку працівників до роботи з новими технологіями, а також створити мотивуюче середовище, що сприяє прийняттю

змін. Лідерство та комунікація зі сторони керівництва важливі для успіху впровадження, адже вони сприяють створенню спільної мети та залученню всього колективу до реалізації інноваційних проектів.

Загалом, впровадження інноваційних технологій в систему сервісного обслуговування клієнтів має великий потенціал для покращення якості послуг, підвищення ефективності та стимулювання росту підприємств. Проте, цей процес вимагає ретельного планування, аналізу ризиків та грамотного управління змінами. Відповідно до наших досліджень, підприємства, які успішно впроваджують інноваційні технології в свою систему обслуговування клієнтів, мають перевагу у конкурентному середовищі та забезпечують задоволення потреб і очікувань своїх клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Заблоцький Б.Ф. Економіка й організація інноваційної діяльності: Навч. посібник: 2-ге вид. Львів: «Новий Світ – 2000». 2020. 427с.
2. Асауленко Н. Особливості інноваційного процесу на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка харчової промисловості*. 2020. Т. 12. № 3. С. 81–87. URL: <https://journals.ontu.edu.ua/index.php/fie/article/view/1819/2000>
3. Ілляшенко С.М., Біловодська О.А. Управління інноваційним розвитком: монографія. Суми: Університетська книга, 2010. 281с.
4. Ключко Т.А. Фінансова безпека як умова фінансової стійкості підприємства. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип.23. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-23-17>. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/151>
5. Корнух О.В. Стратегічне управління інноваційним розвитком підприємства. *Ефективна економіка : електронне наукове фахове видання*. 2013. № 12. URL : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2607>
6. Цогла О.О. Переваги та недоліки стратегії диверсифікації діяльності підприємства. *Актуальні проблеми економіки*. 2007. №5. С.148–152 с.
7. Заблоцький Б.Ф. Економіка й організація інноваційної діяльності: Навч. посібник: 2-ге вид. Львів: «Новий Світ – 2000». 2020. 427с.
8. Прудніков В.Ф., Куцинська М.В. Інноваційний розвиток підприємства : навч. посіб.; Держ. ВНЗ "Укр. держ. хім.–технол. ун–т". Дніпро: ДВНЗ УДХТУ, 2018. 179 с.
9. Інноваційна діяльність в Україні у 2019 році: науково–аналітична доповідь /Писаренко Т.В., Квапа Т.К.,Рожкова Л., Коваленко О.В. К: УкрІНТЕІ. 2020. 45 с.
10. Наукова та інноваційна діяльність України. Статистичний збірник. 2019. Київ. Державна служба статистики. URL: https://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2020/zb/09/zb_nauka_2019.pdf

11. Вerezomska I., Bovsh L., Prihodko K., Baklan X. Kibershaxist hotelnykh brendiv. *Restorannyi i hotelnyy konsalting. Innovatsii*. 2022. T. 5. № 2. С. 190–209. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/270089/265690>
12. Kosenko Yu. Organizatsiynna struktura hotelu. *Akademiiya gostynnosti*. 2021. № 2–3. С. 14–17.
13. Vatchenko O.B., Vatchenko B.S., Cherevko O.L. Innovatsiynnyi rozvytok pidpriemstva: navch. posibnyk. Dnipro: Akcent. 2017. 403 s.
14. Suchasne upravlinnya organizatsiyami: konceptsiy, tsifrovii transformatsii, modeli innovatsiynoho rozvytku : zbirknyk tez dopovidей II Mizhnarodnoyi naukovopraktychnoyi konferentsii (m. Kharkiv, 25 lystopada 2022 roku). Kharkiv : XNU imeni V. N. Karazina, 2022. 554 s. URL: <https://ekhnuir.karazin.ua/items/5c0e9bc0-aeab-4006-962c-987d2973e56f>
15. Guturov O.I., Yruta M.Yu., Sisoieva S.I. Ekonomika ta organizatsiya innovatsiynoi diyalnosti: navch. posibnyk; Kharkivskyy natsionalnyy agrarynyy universitet im. Dokuchayeva V.V. Kharkiv. 2019. 227 s
16. Materialy V Mizhnarodnoyi naukovoyi konferentsii «Aktualnyi problemy ta perspektivy rozvytku ekonomiky v umovakh globalnoyi nestabilnosti», 6–7 hrudnya 2017 r. Kremenchuk, 2017. 215 s. URL: http://www.kdu.edu.ua/conf_fin/materials_2017.pdf
17. Krysak A.O., Musyatskyya O.S. Problemy ta perspektivy rozvytku maloho biznesu v Ukraini. *Ekonomika ta derzhava*. 2018. №12. С. 68–73. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/12_2018/16.pdf
18. Kopitko M.I. Upravlinnya innovatsiyami: navch. posibnyk dlya samostiyynoho vивchennya dysyipliny u skhemakh i tablytsyakh. Lviv: LDUBS. 2019. 292 s.
19. Innovatsiynnyi menedzhment: pidruchnyk / P.P. Mikityuk ta in. Ternopil: Ekon. dumka THEU, 2019. 518 s. URL: <https://surli.cc/prvikq>
20. Levchenko Yu.G. Ekonomika y organizatsiya innovatsiynoi diyalnosti: Kurs lektsiy dlya stud. napryamu 6.030504 «Ekonomika pidpriemstva» dlya vsikh

форм навч. К.: НУХТ, 2012. 163 с. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b35b7f6a-132a-4372-a890-116f20aa045d/content>

21. Управління проектами: навчальний посібник / уклад.: Л.Є. Довгань, Г.А.Мохонько, І.П.Малик. К.: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017. 420 с. URL: https://document.kdu.edu.ua/info_zab/075_1661.pdf

22. Україна у цифрах 2019. Статистичний збірник. Київ : Державна служба статистики України, 2020. 240 с. URL: https://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/01/Arch_ukr_zb.htm

23. Інноваційний розвиток підприємства: навч. посібник /за ред. Микитюка П.П. Тернопіль: ПП «Принтер Інформ». 2015. 224 с.

24. Чайковська М.П. Інноваційний менеджмент: навч. посібник. Одеса: Одеський національний університет імені І. І. Мечникова. 2015. 382 с.

25. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 р. № 40–IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>.

26. Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні: Закон України від 08.09.2011 р. № 3715–VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3715-17#Text>.

27. Капліна Т. В., Красномовець В. А. Інновації в системі розвитку підприємств готельного господарства. *Підприємництво та інновації*. 2021. № 16. С. 63–66. URL: <http://www.ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/view/405/392>.

28. Климчук К. М., Сильчук Т. А. Сучасні інновації в готельній індустрії. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 48. С. 144–148. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/48_2020_ukr/30.pdf.

29. Стратегія розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 10.07.2019 №526. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/526-2019-p#Text>

30. Коркач Г., Котузаки О., Никітчина Т., Шунько Г. Технологічні інновації в ресторанному бізнесі для забезпечення конкурентоспроможності

закладу. *Економіка харчової промисловості*. 2021. Т.13. № 4. С. 69–74. URL: <https://journals.ontu.edu.ua/index.php/fie/article/view/2194/2383>.

31. Загальна характеристика ресторану Піца «Celentano». URL: : <https://pizzacelentano.com/>

32. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно–ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1450/1395>.

33. Статистичний щорічник України. 2022 рік. Київ : Державна служба статистики України, 2023. 387 с. URL: <https://sur1.li/ssrtal>

34. Офіційний сайт «Fast Food Systems». URL: <https://ru.linkedin.com/company/fast-food-systems-limited->

35. Методи оцінки персоналу. *Wkrolik*. URL: <https://wkrolik.com.ua/centr-ocenki-personala/>

36. Методи оцінки персоналу. *Peopleforce*. URL: <https://peopleforce.io/uk/blog/gid-metodi-otsinki-personalu>

37. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі: навч. посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.

38. Назаренко І.А., Никифоров Р.П., Лохман Н.В. Організація ресторанного господарства (Блок 1): навч. посібник. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с. URL: http://pidruchniki.com/13761025/turizm/kompleks_poslug_zakladiv_restorannogo_gospodarstva

39. Язіна В.А., Погребняк А.В., Сабіров О.В. Електронне меню як ефективний інтерактивний сервіс сучасних підприємств ресторанного господарства. *Причорноморські економічні студії*. 2021. Вип. 72(2). С. 53–56.

40. Соколенко А. С. Інноваційні ресторани технології : конспект лекцій / К. В. Свідло, А. С. Соколенко, М. І. Писаревський ; Харків. нац. ун–т міськ. госп–ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 151 с.

ДОДАТКИ

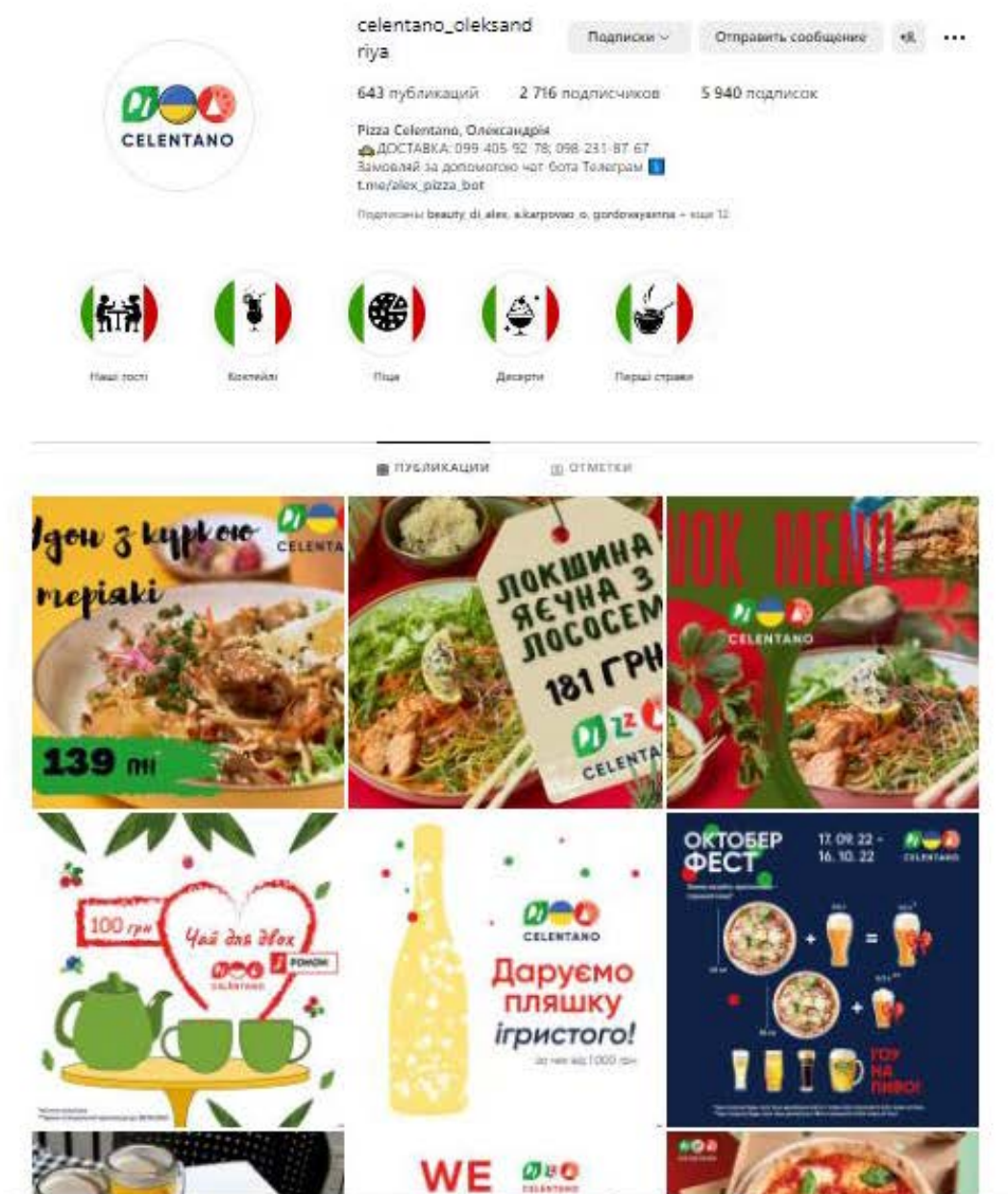
ДОДАТОК А

Процес завершення інноваційного проєкту.



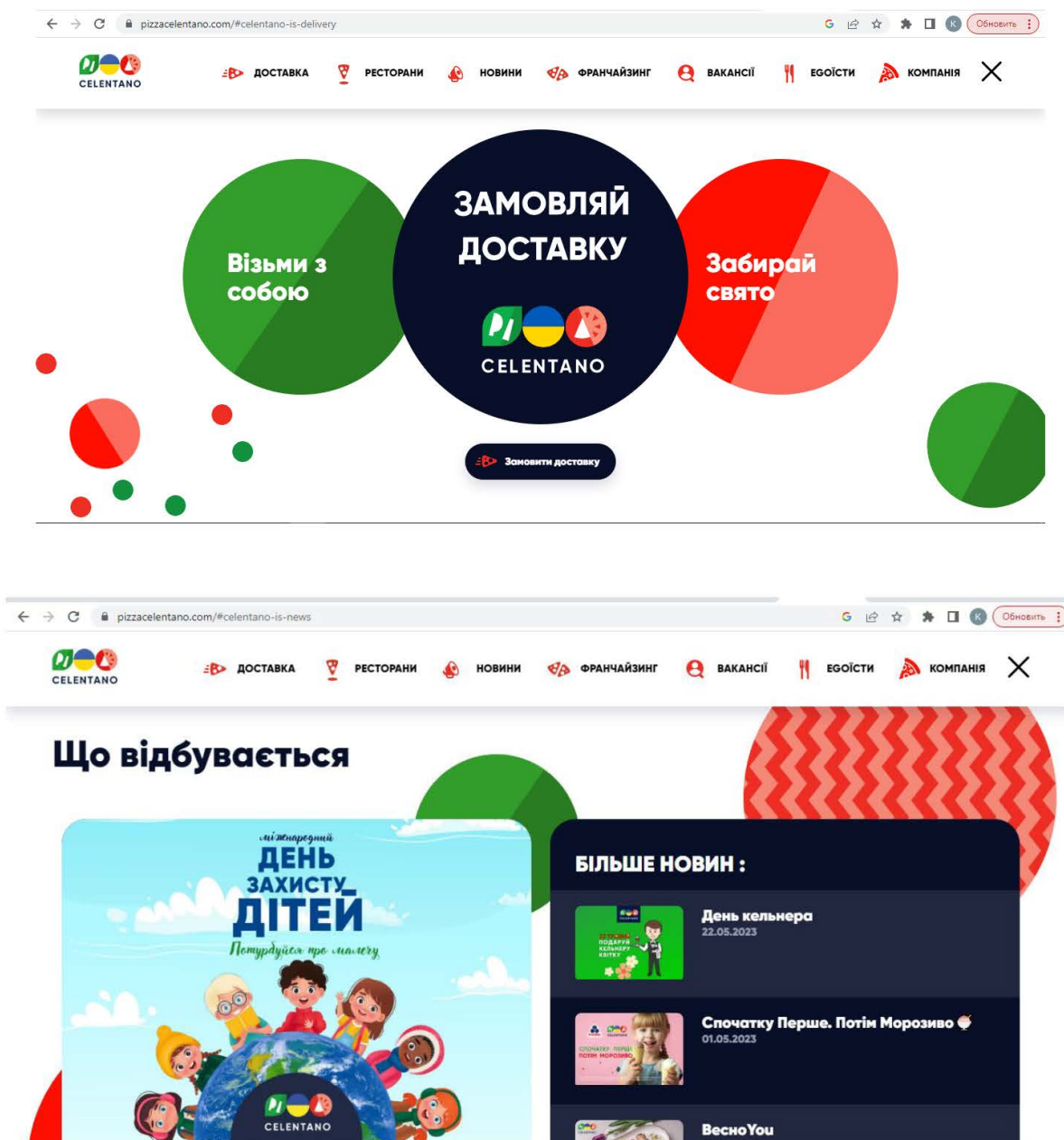
ДОДАТОК Б

Сторінка ресторану «Celentano» (Бази практики) в соціальній мережі



ДОДАТОК В

Сайт ресторану «Celentano» (Бази практики)



ДОДАТОК Г

Оцінка інтернет-контенту ресторану «Celentano»

№ з/п	Критерії	Оцінка
1	Дизайн сайту	7
2	Переключення мови і загальна кількість доступних мов на сайті	5
3	Форма для зворотнього зв'язку із рестораном або онлайн-вікно для надання дзвінка через Інтернет.	3
4	Прив'язаність сайту до соціальних мереж	10
5	Наявність мапи сайту для зручності навігації.	3
6	Наявність на сайті контактних даних, включаючи адресу та електрону пошту	10
7	Наявність мобільного додатку	0
8	Характеристика приміщення	10
9	Галерея	10
10	Характеристика, об'єм корисної інформації для гостя	10
11	Наявність на сайті відеоматеріалів	0
12	Можливість бронювання столиків самостійно	10
13	Огляд новин	0
14	Існування книги відгуків, в яку клієнти можуть залишати свої коментарі	0
15	Аналіз відгуків, що надходять в гостьову книгу, з метою визначення превалювання позитивних відгуків над негативними	5
16	Інформація про акції, які проводяться або доступні в ресторані	5
17	Опис основних та додаткових послуг, які надаються в ресторані	5
18	Наявність системи розсилки електронною поштою для споживачів	0
19	Графік зустрічей та подій, що відбуваються в ресторані	0
20	Інформація про співпрацю або партнерство з іншими організаціями або компаніями	0
21	Наявність окремого вікна з курсами валют	10
22	Вакансії	0
23	Зручність сайту	9
24	Рівень подання інформації	8
25	Середнє значення	115

ДОДАТОК Д

Аналіз критеріїв індивідуальних якостей персоналу

Критерії індивідуальних якостей		Спеціалізація		
		Програмування / Розробка	Маркетинг / Продажі	Фінанси/ Операції/ Кадри
Група 1.	Професійна кваліфікація	10	8	6
	Володіння іноземними мовами	6	9	5
	Професійні знання і навички	10	7	8
	Компетентність в ухваленні рішень	9	9	9
	Здатність мотивувати і переконувати	7	10	8
Група 2.	Стаж професійної діяльності	10	6	8
	Професійна відповідальність	8	8	10
	Навички вирішення типових задач	10	9	9
	Досвід автономної роботи	9	7	9
	Досвід роботи в команді	10	10	6
	Емоційна стійкість	8	6	8
Група 3.	Ефективність роботи	10	6	10
	Ініціативність	5	10	4
	Цілеспрямованість	8	8	7
	Готовність працювати понаднормово	10	8	6
	Старанність	9	10	9
	Орієнтування на результат	9	7	10
Група 4.	Зовнішній вигляд	8	9	9
	Коректність поведінки	7	7	9
	Комунікабельність	4	10	7
	Рішучість і наполегливість	8	10	7
	Упевненість у собі	7	8	9
	Самокритика	6	6	4