

УДК: 640.43:641.51/.54]:330.341.1

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Л.В. Татар, Т.М. Летута, О.М. Кирилюк, В.І. Михайлик

Наведено інноваційні підходи до організації роботи підприємств ресторанного бізнесу та їх конкурентні переваги. Вказані інноваційні технології щодо забезпечення конкурентоспроможності суб'єктів ресторанного бізнесу. Аргументовано управління закладом ресторанного господарства на основі цифровізації бізнес-процесів та імплементації у практику діяльності IT-рішень адаптованих під вимоги та можливості підприємства.

Ключові слова: інноваційні технології, інновації, ресторанний бізнес, цифровізація.

MODERN TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE RESTAURANT BUSINESS

L. Tatar, T. Letuta, A. Kudriashov, V. Mykhailyk

Digital progress is one of the biggest trends in the restaurant business, from table reservations to service improvements and process optimization. The hospitality industry is embracing the latest trends to stay recognizable and competitive.

The success of the restaurant business depends on workflow automation programs. The most popular growing trends of innovative technologies in the organization of the restaurant business are contactless payment systems, delivery programs, kitchen display systems or digital boards, automated inventory management software, QR code system, online table reservation system, digital customer loyalty programs, AI chatbots, virtual and augmented reality, social media development and marketing communications.

We see the introduction of innovative technologies in the creation by restaurant business enterprises of their own IT product adapted to the requirements and capabilities of the enterprise (website, program, application). This approach will include a full cycle of innovative product development. The following stages of analysis should be taken into account: market assessment, competitor research, analysis of data and conclusions based on this data, and identification of possible risks. Each of these stages has specific tasks and moves step by step from idea to implementation and promotion of the IT product.

A well-constructed product development methodology and consideration of high-level risks will likely enable enterprises to create their own IT product that will be aimed at customers and expanding the restaurant business.

The use of business tools and IT products will allow restaurant businesses to use their resources more efficiently, and customers to receive services with greater comfort.

Keywords: innovative technologies, innovations, restaurant business, innovative product.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Інноваційність – це основна рушійна сила сучасної економіки. Сектор ресторанного бізнесу постійно перебуває під впливом революційних змін завдяки технологічним інноваціям. Цифровий прогрес є одним із найбільших трендів ресторанів починаючи від бронювання столиків до покращення послуг і оптимізації технологічних процесів. Інноваційні технології відкривають нові можливості для підприємств ресторанного бізнесу та сприяють їхньому успішному розвитку [1].

Цифрові трансформації створюють нові можливості для вдосконалення та оптимізації процесів управління та забезпечення більш ефективної комунікації з гостями [2]. Стрімкий розвиток інноваційних технологій може перетворити індустрію гостинності на провідну галузь економіки. Отже, дослідження інноваційних технологій з допомогою яких покращується рівень послуг та підвищується ефективність роботи підприємств ресторанного бізнесу є актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням інноваційних рішень та сучасних інноваційних технологій в діяльність готельно-ресторанного бізнесу були присвячені дослідження багатьох вчених, а саме: Гросул В., Балацька Н., Кіш Г., Лисюк Т. та ін. [3-7].

Науковцями розглянуті актуальні питання: практичного досвіду використання інноваційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі (Опанашук Ю., Колісниченко Т., Вергун А.) [8]; використання сучасних технологій управління в готельному бізнес з використанням інноваційних технологій (Кащук К., Мосійчук І., Саух І.) [9].

Ряд вчених спрямовують дослідження на розкриття та провадження процесів розвитку інноваційної діяльності в готельному і ресторанному бізнесі для поліпшення ефективності бізнесу, покращення якості обслуговування та забезпечення задоволення клієнтів. Авторами Серета Н. та Піюренко І. доведено, що інноваційна діяльність готельного та ресторанного бізнесу – це діяльність щодо здійснення й організації інноваційного процесу, який передбачає формування, освоєння та поширення інновацій [10].

Мета статті. Мета статті полягає в розгляді інноваційних підходів до організації роботи підприємств ресторанного бізнесу та виявленні їх конкурентних переваг на ринку.

Виклад основного матеріалу дослідження. На розвиток підприємств ресторанного бізнесу безпосередньо впливають деякі ключові фактори, а саме: рівень обслуговування, маркетингові стратегії, менеджмент та організація робочих процесів, якість продукції та послуг, розвиток інноваційних технологій тощо [6].

Розвиток інноваційних технологій дозволяє ресторанам залишатися конкурентоспроможними на ринку послуг. Для їх успішного впровадження необхідно мати глибокі економічні знання щодо оцінки витрат, прибутку та ефективності нововведень.

Нові технології дозволяють покращити обслуговування гостей, автоматизувати процеси управління рестораном, а також створювати персоналізовані пропозиції для клієнтів [11]. Завдяки автоматизації надлишкових і оптимізації трудомістких завдань можна досягти значного прогресу в покращенні загальної ефективності роботи підприємства.

Використання штучного інтелекту, віртуальних менеджерів та інших інноваційних технологій дозволяє ресторанам покращити якість обслуговування та залучити потенційних клієнтів. Керівник компанії Yum Brands, яка володіє мережами фаст-фудів, зокрема Pizza Hut, KFC і Taco Bell, ще у 2017 році передбачив, що штучний інтелект, роботи та автоматизація можуть замінити працівників до середини 2020-х років [12].

Науковці поділяють інноваційні технології за наступними критеріями: сферою новизни, змістом, причиною виникнення; потенціалом, що може використовуватися під час формування свого продукту [13].

Індустрія гостинності використовує новітні тенденції, які дають їм змогу залишатися пізнаваними та конкурентоспроможними. Технології та інновації допомогли підприємствам ресторанного бізнесу не просто вижити в еру безконтактного зв'язку, але й процвітати та трансформувати свою роботу. На сьогодні, наприклад, багато ресторанів упровадили безконтактні технології, які знижують операційні витрати та відповідають очікуванням і бажанням клієнтів [14, 15]. Модернізацію та розвиток індустрії гостинності необхідно приводити у відповідність сучасним міжнародним стандартам [16, 17].

Успіх ресторанного бізнесу залежить від програм автоматизації робочого процесу. Наразі можна виділити найпопулярніші зростаючі тенденції інноваційних технологій, які виконують важливу роль в організації роботи ресторану:

1. Безконтактні платіжні системи. Безконтактна оплата здійснюється завдяки NFC-технології (Near Field Communication). Такий процес не потребує фізичного контакту між платіжною картою та терміналом та дає можливість оплачувати покупки безконтактними картками, гаджетами чи смартфоном. На сьогодні більше ніж 90% торговельних терміналів в Україні – безконтактні.

2. Програми доставки. За даними дослідницького відділу Statista, світовий ринок онлайн-доставки їжі у 2023 році оцінюється в 130,2 мільярда доларів і, як очікується, зросте до 223,7 мільярда доларів до 2027 року [18].

Клієнти очікують більшої зручності від онлайн-замовлення їжі і немає жодних ознак того, що ця тенденція зменшиться у 2024 році, оскільки клієнти дедалі більше звикають замовляти їжу в Інтернеті та бажають отримувати її за місцем перебування. Великі мережі ресторанного бізнесу мають свої зручні системи з можливістю пошуку у мобільному додатку, які дозволяють клієнтам робити замовлення заздалегідь та вчасно його отримувати.

3. Кухонна дисплейна система (Kitchen Display System) або цифрові кухонні дошки. Останнім часом зростає кількість онлайн-замовлень тому, ресторани повинні використовувати нові способи оптимізації обслуговування. Система дисплеїв на кухні (KDS) – це цифрові панелі меню для персоналу кухні, яка має на меті допомагати ресторанам оптимізувати свою роботу. Насамперед, покращити роботу, створюючи одне ціле між замовленням і кухнею. Система дозволяє приймати замовлення гостей і підтверджувати готовність цих замовлень ефективним способом.

Кухонна дисплейна система є однією із ланок POS-системи ресторану та опрацьовує замовлення одразу після розміщення і визначає основні пріоритети. Система відстежує час доставки та контролює рівень запасів. KDS підтримує стабільну роботу кухні, забезпечуючи чіткі робочі процеси та точність. Варто відзначити також IT-продукт BBQ KDS – система управління замовленнями в Інтернеті та відображення кухні ресторану.

4. Автоматизоване програмне забезпечення управління запасами оптимізує роботу всіх відділів підприємства ресторанного бізнесу, підвищуючи швидкість і якість обслуговування клієнтів. Доступ до інтерфейсу забезпечення IT-продукту здійснюється через комп'ютерний модуль або мобільний додаток.

Автоматизоване програмне забезпечення для керування запасами допомагає ресторанам відстежувати запаси продуктів та ефективно і швидко планувати їх замовлення. Важливо, що впровадження цього

програмного забезпечення та використання штучного інтелекту може мінімізувати харчові відходи та зменшити забруднення навколишнього середовища.

Особливо актуальними є програми автоматизації для ресторанів швидкого харчування, оскільки ефективність роботи фастфуду – це швидкість і якість обслуговування гостей. Персонал закладів даного типу щодня проводить багато касових операцій, веде облік фінансових і торгових запасів, регулює роботу підприємства та співробітників.

Програмне забезпечення покращує показники прибутковості ресторанів швидкого харчування завдяки: підвищенню ефективності роботи персоналу; контролю якості обслуговування; створенню структури клієнтської бази; впровадженню дисконтної програми; веденню обліку продуктових і фінансових запасів бізнесу (ERP).

5. QR-коди поступово замінюють паперове меню ресторанів. Технологія штрих-кодів стала популярна завдяки мобільності суспільства та набула розвитку у період пандемії COVID-19. В епоху безконтактного користування автоматичне сканування унікального матричного коду з допомогою смартфона дозволяє клієнтам отримувати доступ до онлайн-меню та робити замовлення. Окрім того, сервіс IT-технології за єдиним QR-кодом дозволяє сплатити рахунок у ресторані, лишити електронні чайові та швидкий відгук. Цей процес не потребує завантаження програми та допомагає ресторанам прорахувати кількість гостей. Технологія QR-кодів залишатиметься важливою для суспільства і надалі заощаджуючи час і ресурси бізнесу.

6. Система онлайн бронювання столиків. Запроваджуючи дану систему ресторани можуть оптимізувати роботу підприємства, керувати списком очікування клієнтів, їх уподобаннями і лояльністю. Технологічні системи резервування столиків дають змогу збирати важливі дані про клієнтів, отримувати інформацію щодо ринку послуг або відстежувати контакти. Використовуючи системи бронювання бізнес має можливість прогнозувати продажі, налаштувати послуги на основі найпопулярніших та щоденних запитів тощо.

7. Лояльність цифрових клієнтів. Індивідуальний підхід до клієнтів покращує загальний досвід роботи бізнесу. Останнім часом тенденція ресторанних технологій зосереджена на збільшенні витрат клієнтів і зміцненні лояльності. Відвідувачі мають можливість приєднатися до програми лояльності ресторану онлайн або через додаток, надавши свої контактні дані, а саме: номер телефону або електронну адресу. Надалі, програма відстежує витрати, пропонує персоналізовані винагороди з урахуванням попередніх замовлень. Це

дає власникам ресторанів можливість пропонувати клієнтам нові страви та стимули, щоб спонукати їх насолоджуватися та витратити більше.

8. ШІ-чат-боти. Із зростанням популярності доставки їжі власникам ресторанів важливо оптимізувати ефективність, щоб витримати конкуренцію на ринку послуг. Ресторани можуть використовувати інноваційні технології для оптимізації своєї діяльності впроваджуючи автоматизовані системи для спілкування з клієнтами та здійснення платежів.

Ресторатори використовують автоматизацію більшості процесів діяльності підприємства для надання якісних послуг та швидкого обслуговування клієнтів. Більшість власників ресторанів уже автоматизували спілкування з клієнтами, щоб оптимізувати свій бізнес, і надалі цей показник має тенденції до зростання.

ШІ-чат-бот ресторану працює, взаємодіючи з клієнтами через чат, допомагаючи їм замовляти їжу, дізнаватися про меню, розклад роботи та іншу корисну інформацію закладу. Бот може відповідати на питання, приймати замовлення, надсилати сповіщення про акції та заходи в ресторані. Такий підхід робить процес замовлення їжі швидшим та зручнішим для клієнтів.

9. Віртуальна (VR) та доповнена реальність (AR). Використання турів віртуальної реальності надають можливість запропонувати потенційним клієнтам VR-відео, 360-фото, оцифровані реальні предмети ресторану або переглянути реконструкцію в 3D з можливістю занурення в атмосферу ресторану.

10. Розвиток соціальних мереж та маркетингові комунікації. Це потужні інструменти для збільшення аудиторії та створення зв'язків із брендами. Ресторани зараз створюють автентичні наративи, щоб продемонструвати свої унікальні пропозиції та цінності. Правильна інтеграція сторітелінгу підвищить лояльність до бренду та виділить ресторан серед конкурентів. Найпопулярнішими платформами для розміщення такого контенту є Instagram, Facebook, TikTok, Telegram, Viber тощо.

Досить популярним в соціальних медіа є напрям brand-маркетингу заснований на побудові партнерських відносин між брендом та інфлюенсерами (лідерами думок). Це можуть бути блогери, автори контенту в соціальних мережах, їхньому досвіду довіряє аудиторія та готова дослухатися до порад. За дослідженнями української IT-компанії Genesis, що будує глобальні технологічні бізнеси разом із найкращими підприємцями Центральної та Східної Європи, соціальні мережі є інструментом маркетингу для просування реклами продукту.

Одним із складників інтегрованих маркетингових комунікацій спрямований на побудову стійких та взаємовигідних зав'язків між бізнесом та громадськістю є public relations (PR). Завдяки побудові відносин з клієнтами ресторанному бізнесу легше втриматися на ринку.

Одним із чинників у забезпеченні конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства є цифровізація бізнес-процесів. Оскільки бізнес-модель суб'єктів ресторанного бізнесу побудована на засадах клієнторієнтованого підходу ключовими процесами щодо цифрових перетворень на підприємствах ресторанного господарства є управління відносинами із клієнтами та бізнес-процесами поточної діяльності. Враховуючи це відзначимо актуальність щодо реалізації на підприємствах ресторанного господарства проєктів із впровадження IT-рішень, комплексних з точки зору сфери та виду впроваджених цифрових активів, а саме вебсайту, сервісів для швидких відгуків, бронювання столиків, замовлення та адресної доставки їжі, цифрового меню, відстеження запасів, сервісу для офіціантів та кур'єрів, адаптованих під вимоги та можливості підприємства. Послідовність обґрунтування та реалізації IT-рішень на підприємстві наведено на рис. 1.

Під час обґрунтування та вибору способів реалізації IT-рішень на підприємстві доцільно дотримуватись критеріїв щодо формату та масштабу бізнесу та його цільового сегменту. Це сприятиме об'єктивності у виборі інструментів реалізації IT-рішень. Так, зокрема, під час вибору мобільного застосунку слід враховувати його функціональні можливості, що пропонують розробники, а саме наявність функції бронювання столика, оплати через застосунок, виклику офіціанта, можливість залишити відгук, замовлення адресної доставки їжі; під час реалізації проєкта щодо вебсайту – критерії його якості, якими є дизайн, зручність користування, пошукова видимість, контент, зворотній зв'язок.

Розробка продукту включає маркетингову стратегію, що містить план розвитку та просування продукту. Понад 70% «провалів» розробленого продукту на споживчий ринок стаються через відсутність стратегії, маркетингові й фінансові проблеми та фундаментальну помилку на етапі вибору ринку. Привабливість ринку також залежить від рівня інфляції та економічної кризи. Необхідно враховувати наступні етапи аналізу: оцінювання ринку, дослідження конкурентів, аналіз даних та висновків на основі цих даних та визначення можливих ризиків (рис. 2). Кожен з цих етапів має певні завдання та покроково переходить від ідеї до реалізації і просування IT-продукту.

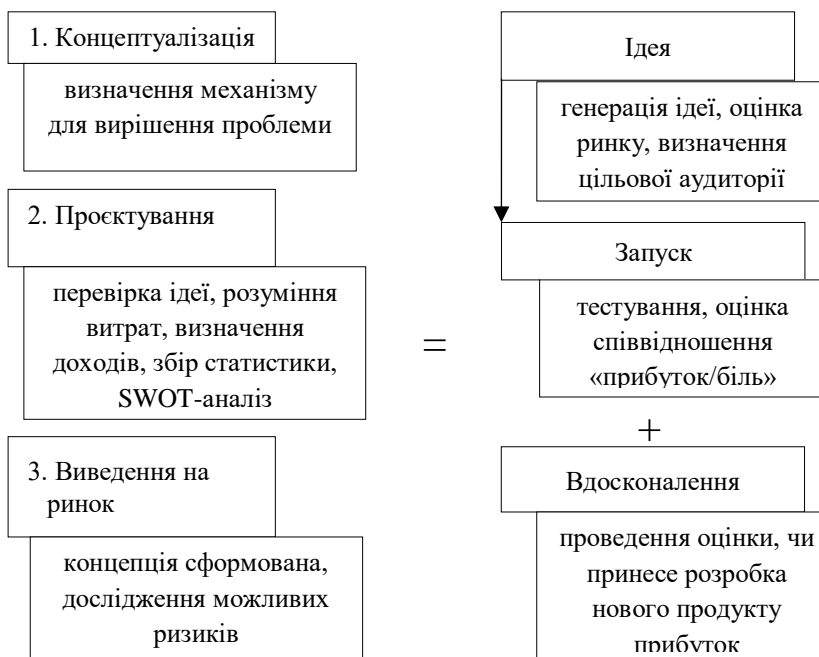


Рис. 1. Послідовність обґрунтування та реалізації ІТ-рішень на підприємстві, авторська розробка

На етапі планування варто оцінювати ризики за вірогідністю їхнього настання та збитками. Правильно побудована методологія розробки продукту та врахування ризиків високого рівня вірогідно дасть можливість створити підприємствам свій ІТ-продукт, який буде спрямований на клієнтів та розширення ресторанного бізнесу.

Успіх будь-якого бізнесу залежить від клієнтів. Безумовно, рівень і частота використання підприємством ресторанного господарства цифрових технологій впливає на підвищення лояльності відвідувачів, особливо постійних клієнтів.

Запровадження інноваційних технологій на ринку ресторанного бізнесу само по собі не гарантує успіху, оскільки задоволення клієнтів є вирішальним. Власники мають переконатися, що нові системні інструменти використовуються для задоволення потреб клієнтів, покращення діяльності та підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Розвиток ІТ-технологій допомагає підприємствам ресторанного бізнесу прискорити цифровізацію та отримати перевагу у веденні більш ефективного бізнесу. Завдяки цьому ресторатори мають можливість зосередитися на тому, щоб задовольнити своїх клієнтів новими унікальними стравами, незалежно від того, чи то вони знаходяться в їхньому закладі чи за його межами.

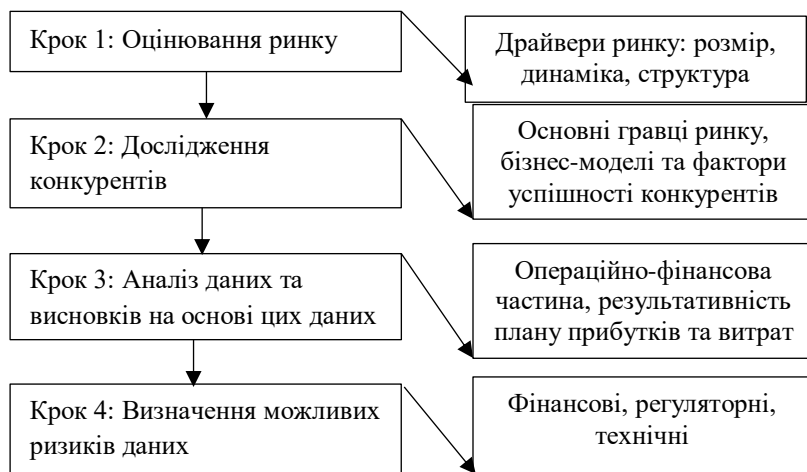


Рис. 2. Етапи аналізу ринку, авторська розробка

Висновки. Ресторанний бізнес наразі широко застосовує нові технології та інноваційні цифрові рішення. Впровадження інноваційних технологій підвищує стійкість і конкурентоспроможність підприємств на ринку послуг. А створення свого ІТ-продукту адаптованого під вимоги і можливості підприємства з урахуванням маркетингового аналізу ринку та цільової аудиторії дозволить суб'єктам ресторанного бізнесу мати пріоритети перед конкурентами.

Долаючи нестачу робочої сили все більше ресторанних брендів використовують інноваційні технології для оптимізації своєї діяльності та автоматизації процесів виробництва. Використання бізнес-інструментів, ІТ-продуктів дозволить підприємствам ресторанного бізнесу ефективніше використовувати свої ресурси, а клієнту – з більшим комфортом отримувати послуги.

Список джерел інформації / References

1. Завадинська О., Ніколасенко Г., Огороднік М. Дослідження інноваційних рішень для оновлення існуючих бізнес-моделей і сучасних сервісних технологій у ресторанным бізнесі. *Ресторанный і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Том 5. № 2. С. 229–239. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.5.2.2022.270098>.

Zavadynska, O., Nikolaienko, H., & Ohorodnik, M. (2022). Doslidzhennia innovatsiinykh rishen dlia onovlennia isnuuiuchykh biznes-modelei i suchasnykh servisnykh tekhnolohii u restorannomu biznesi [Research of innovative solutions for updating existing business models and modern service technologies in the restaurant business]. *Restorannyy i hotelnyi konsaltynh. Innovatsii – Restaurant and Hotel Consulting. Innovations*, 5(2), 229-239. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.5.2.2022.270098> [in Ukrainian].

2. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>.

Lysiuk, T., Tereshchiuk, O., & Pasichnyk, M. (2022). Innovatsiini tekhnolohii u hotelno-restorannomu hospodarstvi [Innovative technologies in the hotel and restaurant industry]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11> [in Ukrainian].

3. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 11–2. С. 7–12. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20>.

Hrosul, V., & Balatska, N. (2020). Digital-marketynh yak diievyi instrument antykrizovoho rozvytku pidpriemstva restorannoho biznesu v period pandemii ta yii retsesii [Digital marketing as an effective tool for anti-crisis development of a restaurant business enterprise during a pandemic and its recession]. *Pidpriemnytstvo ta innovatsii – Entrepreneurship and Innovation*, 11(2), 7-12. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20> [in Ukrainian].

4. Кіш Г. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 6(12). С. 65–77. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6\(12\)-65-77](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6(12)-65-77).

Kish, H. (2023). Innovatsiini tekhnolohii v diialnosti hotelno-restorannykh pidpriemstv [Innovative technologies in the activities of hotel and restaurant enterprises]. *Aktualni pytannia u suchasny nauksi – Topical Issues in Modern Science*, 6(12), 65-77. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6\(12\)-65-77](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6(12)-65-77) [in Ukrainian].

5. Лисюк Т., Терещук О., Демчук О. Інноваційні підходи до використання реклами та PR-технологій в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2021. № 28. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-35>.

Lysiuk, T., Tereshchuk, O., & Demchuk, O. (2021). Innovatsiini pidkhody do vykorystannia reklamy ta PR-tekhnolohii v hotelno-restorannomu biznesi [Innovative approaches to the use of advertising and PR technologies in the hotel and

restaurant business]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, 28. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-35> [in Ukrainian].

6. Балацька Н. Ю., Каленік К. В., Скриннік В. І. Тенденції розвитку та стратегічного управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. *Таврійський науковий вісник*. 2022. № 13. С. 62–71. DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2022.13.7>.

Balatska, N., Kalienik, K., & Skrynnik, V. (2022). Tendentsii rozvytku ta stratehichnoho upravlinnia pidpriemstvamy hotelno-restorannoho biznesu [Trends in the development and strategic management of hotel and restaurant business enterprises]. *Tavriiyskiy naukovyi visnyk – Tavriyskiy Naukovyi Vestnik*, 13, 62-71. DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2022.13.7> [in Ukrainian].

7. Гросул В. А., Чатченко О. С. Інноваційні технології оновлення бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. № 27. С. 39–44.

Hrosul, V., & Chatchenko, O. (2019). Innovatsiini tekhnolohii onovlennia biznes-modeli pidpriemstva restorannoho hospodarstva [Innovative technologies for updating the business model of a restaurant business enterprise]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu – Scientific Bulletin of Uzhhorod National Universit*, 27, 39-44 [in Ukrainian].

8. Опанащук Ю. Я., Колісниченко Т. О., Вергун А. М. Світові досягнення та інноваційні технології в сучасному туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та менеджмент*. 2021. № 27. С. 57–66. DOI: <https://doi.org/10.33813/2224-1213.27.2021.6>.

Opanashchuk, Yu., Kolisnychenko, T., & Verhun, A. (2021). Svitovi dosiahnennia ta innovatsiini tekhnolohii v suchasnomu turystychnomu ta hotelno-restorannomu biznes [World achievements and innovative technologies in the modern tourism and hotel and restaurant business]. *Ekonomika ta menedzhment – Economics and Management*, 27, 57-66. DOI: <https://doi.org/10.33813/2224-1213.27.2021.6> [in Ukrainian].

9. Кашук К. М., Мосійчук І. В., Саух І. В. Сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі: практики та інновації. *Бізнес Інформ*. 2023. С. 93–99. № 6. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-6-99-105>

Kashchuk, K., Mosiichuk, I., & Saukh, I. (2023). Suchasni tekhnolohii upravlinnia v hotelno-restorannomu biznesi: praktyky ta innovatsii [Modern management technologies in the hotel and restaurant business: practices and innovations]. *Biznes Inform – Business Inform*, 6, 93-99. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-6-99-105> [in Ukrainian].

10. Серєда Н., Піюренко І. Інноваційна діяльність в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2023. № 55. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-58>.

Sereda, N., & Piurenko, I. (2023). Innovatsiina diialnist v hotelno-restorannomu biznesi [Innovative activities in the hotel and restaurant business]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, 55. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-58> [in Ukrainian].

11. Onyshchuk N., & Postova, V. (2023). Service activities in the hotel and restaurant business. *Modern Engineering and Innovative Technologies*, 25(4). DOI: <https://doi.org/10.30890/2567-5273.2023-25-04-077>.

12. Тенденції ресторанних технологій, на які варто звернути увагу в 2024 році. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/restaurant-technology-trends> (дата звернення: 28.04.2024).

Tendentsii restorannykh tekhnolohii, na yaki varto zvernuty uvahu v 2024 rotsi [Restaurant technology trends worth paying attention to in 2024]. Retrieved from <https://hospitalityinsights.ehl.edu/restaurant-technology-trends> (accessed 28 April, 2024).

13. Максименко О. Р., Красножон С. В. Інноваційні технології у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. *Економічні науки*. 2020. № 16. С. 252–261. URL: <https://ir.kneu.edu.ua:443/handle/2010/35319>.

Maksymenko, O., & Krasnozhon, S. (2020). Innovatsiini tekhnolohii u turystychnomu ta hotelno-restorannomu biznesi [Innovative technologies in the tourism and hotel and restaurant business]. *Ekonomichni nauky – Economic Sciences*, 16, 252-261. Retrieved from <https://ir.kneu.edu.ua:443/handle/2010/35319> [in Ukrainian].

14. Постова В. В., Лук'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Підприємництво та інновації*. 2022. № 14. С. 63–67. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/14.12>.

Postova, V., & Lukianets A. (2020). Osoblyvosti formuvannia ta pidtrymka imidzhu pidpriemstv hotelno-restorannoho biznesu [Peculiarities of forming and maintaining the image of hotel and restaurant business enterprises]. *Pidpriemnytstvo ta innovatsii – Entrepreneurship and Innovation*, 14, 63-67. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/14.12> [in Ukrainian].

15. Банева І. О., Величко О. В. Сучасні підходи до організації готельно-ресторанного бізнесу. *Modern Economics*. 2022. № 36. С. 6–11. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V36\(2022\)-01](https://doi.org/10.31521/modecon.V36(2022)-01).

Banieva, I., & Velychko, O. (2022). Suchasni pidkhody do orhanizatsii hotelno-restorannoho biznesu [Modern approaches to the organization of the hotel and restaurant business]. *Modern Economics*, 36, 6-11. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V36\(2022\)-01](https://doi.org/10.31521/modecon.V36(2022)-01) [in Ukrainian].

16. Денисенко М. Будякова О. Особливості економічного розвитку готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та держава*. 2020. № 10, С. 19–23. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.10.19>.

Denysenko, M., & Budiakova, O. (2020). Osoblyvosti ekonomichnoho rozvytku hotelno-restorannoho biznesu [Features of economic development of the hotel and restaurant business]. *Ekonomika ta Derzhava – Economy and the State*, 10, 19-23. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.10.19> [in Ukrainian].

17. Журба І., Несторишен І. Аналіз показників індустрії туризму в Україні та світі: проблеми та перспективи розвитку. *Development service industry management*. 2023. № 1. С. 50–55. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2023-1\(5\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2023-1(5)).

Zhurba, I., & Nestoryshen, I. (2023). Analiz pokaznykiv industrii turyzmu v Ukraini ta sviti: problemy ta perspektyvy rozvytku [Analysis of tourism industry

indicators in Ukraine and the world: problems and prospects for development]. *Development Service Industry Management*, 1, 50-55. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2023-1\(5\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2023-1(5)) [in Ukrainian].

18. Обсяг ринку глобальної онлайн-доставки їжі в 2017–2028 роках за сегментами. URL: <https://www.statista.com/statistics/1170631/online-food-delivery-market-size-worldwide/> (дата звернення: 29.04.2024).

Obsiah rynku hlobalnoi onlain-dostavky yizhi v 2017–2028 rokakh za sehmentamy [Global online food delivery market size in 2017–2028 by segments]. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/1170631/online-food-delivery-market-size-worldwide/> (accessed 29 April, 2024).

Татар Лариса Василівна, канд. техн. наук, кафедра торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи, Державний біотехнологічний університет; e-mail: tornago1972@gmail.com.

Tatar Larysa, PhD, Department of Trade, Hotel and Restaurant and Customs affairs, State Biotechnological University; e-mail: tornago1972@gmail.com

Летуга Тетяна Миколаївна, канд. техн. наук, кафедра торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи, Державний біотехнологічний університет; e-mail: lettanya@ukr.net.

Letuta Tetiana, PhD, Department of Trade, Hotel and Restaurant and Customs affairs State, Biotechnological University; e-mail: lettanya@ukr.net.

Кирилюк Ольга Михайлівна, кафедра торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи, Державний біотехнологічний університет; e-mail: kirilukolga6@gmail.com.

Kyryliuk Olha, Department of Trade, Hotel and Restaurant and Customs affairs State Biotechnological University, e-mail: kirilukolga6@gmail.com.

Михайлик Володимир Іванович, кафедра торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи, Державний біотехнологічний університет; e-mail: mihaylikv@ukr.net.

Mykhailyk Volodymyr, Department of Trade, Hotel and Restaurant and Customs affairs State Biotechnological University; e-mail: mihaylikv@ukr.net.