

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

Технології безконтактного обслуговування споживачів ресторанных послуг

Студента 3 курсу, 7-с групи
спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми
«Готельно-ресторанна справа»

Гриценко Яна
Олегівна

Науковий керівник
д.е.н., проф.

Мельниченко Світлана
Володимирівна

Гарант освітньої програми
к.е.н., доц.

Расулова
Алла
Миколаївна

Київ 2023

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет	ресторанно-готельного та туристичного бізнесу
Кафедра	готельно-ресторанного бізнесу
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри
готельно-ресторанного бізнесу
проф. _____ М.Г. Бойко
« ____ » _____ 2022 р.

ЗАВДАННЯ

на випускню кваліфікаційну роботу студентові

Гриценко Яні Олегівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Технології безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг»

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2417.

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 27 січня 2023 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Мета роботи розроблення та обґрунтування методичних і практичних засад використання технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг.

Об'єкт дослідження – процеси використання технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до використання технологій безконтактного обслуговування споживачів у ресторані "Park Kitchen", м. Київ

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ БЕЗКОНТАКТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ "PARK KITCHEN", М. КИЇВ

- 1.1. Оцінка застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг.
- 1.2. Дослідження впливу технологій безконтактного обслуговування споживачів на результати роботи ресторану.

РОЗДІЛ 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ БЕЗКОНТАКТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ "PARK KITCHEN", М. КИЇВ

- 2.1. Інноваційні підходи до застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг.
- 2.2. Обґрунтування ефективності запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	факт
1	Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи	01.09.2022 р.- 29.09. 2022 р.	01.09.2022 р.
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.	01.10.2022 р.
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.	12.11.2022 р.
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 20.11.2022 р.	20.11.2022 р.
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.	03. 01. 2023 р.
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.	11. 01. 2023 р.
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	13.01.2023 р.- 17.01.2023 р.	13.01.2023 р.
10	Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	18.01.2023 р	18.01.2023 р
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	19.01.2023 р. 26.01.2023 р	19.01.2023 р.
12	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Відповідно до розкладу	Відповідно до розкладу

6. Дата видачі завдання «1» жовтня 2022 р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи, д.е.н, проф.

_____ (підпис)
ще)

С.В. Мельниченко
(ініціали, прізви-

8. Гарант освітньої програми, к.е.н, доц.

_____ (підпис)

А.М. Расулова
(ініціали, прізвище)

9. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник

_____ (підпис)

Я.О. Гриценко
(ініціали, прізвище)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

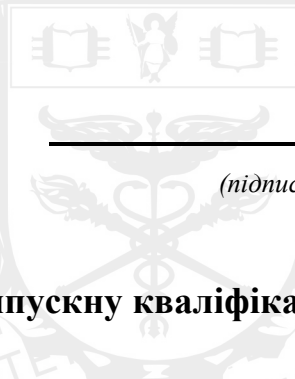
Випускню кваліфікаційну роботу виконано на актуальну тему, оскільки застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів у нинішніх умовах є можливістю продовжити функціонувати підприємству на ринку ресторанних послуг.

У роботі студенткою опрацьовано літературні та інтернет джерела. Проаналізовано результати діяльності ресторани "Park Kitchen", м. Київ, зроблено відповідні висновки. Здійснено оцінку застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів у ресторані "Park Kitchen", м. Київ, виявлено позитивні та негативні сторони.

За результатом проведеного аналізу запропоновано рекомендації щодо нових підходів до використання технологій безконтактного обслуговування споживачів на підприємстві.

Випускна кваліфікаційна робота відповідає вимогам і може бути рекомендована до захисту в екзаменаційній комісії.

Керівник випускної
кваліфікаційної роботи



С.В. Мельниченко

(підпис, дата)

11. Висновок про випускню кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента Гриценко Я.О.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої
програми

(підпис)

А.М. Расулова

(ініціали, прізвище)

Завідувач кафедри

(підпис)

М.Г. Бойко

(ініціали, прізвище)

« » 2022 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ БЕЗКОНТАКТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ «PARK KITCHEN», М. КИЇВ	6
1.1. Оцінка застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг	6
1.2. Дослідження впливу технологій безконтактного обслуговування споживачів на результати роботи ресторану	14
РОЗДІЛ 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ БЕЗКОНТАКТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ «PARK KITCHEN», М. КИЇВ	27
2.1. Інноваційні підходи до застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг	27
2.2. Обґрунтування ефективності запропонованих заходів	31
ВИСНОВКИ	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	38
ДОДАТКИ	41

ВСТУП

Актуальність теми. З кожним роком на території України з'являється все більше закладів ресторанного господарства. Це викликано, насамперед, зростаючою потребою людей у харчуванні та проведенні дозвілля. Гнучка політика закладів ресторанного господарства дозволяє задовольнити бажання усіх людей. Але на тлі конкуренції, яка виникає у ресторанному господарстві, все частіше постає питання відходу від традиційних методів обслуговування, особливостей приготування страв, розважальних заходів та очікуваного контингенту споживачів.

Зберігаючи кращі традиції національних кухонь заклади ресторанного господарства є візитною карткою гостинності кожної країни, популярною формою проведення дозвілля та спілкування, ознакою престижу і добробуту.

У боротьбі за споживачів ресторатори використовують різні інструменти: авторську, креативну та ф'южн-кухню, останнім часом – молекулярну; якісні спеціальні та багатофункціональні пристрої; посуд і приладдя для сервірування; сучасний дизайн; Музичний сервіс, включаючи шоу-програми, надає послуги сомельє, фюмельє, бариста, реалізує різноманітні дисконтні програми та інші привабливі елементи тощо.

Підвищені вимоги безпеки під час пандемії висувують не лише уряди різних країн, а й багато клієнтів кафе та ресторанів. У результаті багато закладів ресторанного господарства довелося буквально на ходу перебудовувати. Ще до пандемії деякі представники ресторанного господарства почали створювати принципово нові системи організації обслуговування, які передбачають максимальне переміщення всіх організаційних процесів в Інтернет. Хоча раніше такі системи призначалися лише як відповідь на загальну цифровізацію, сьогодні вони відповідають вимогам соціального дистанціювання більше, ніж інші, і тому можуть стати трендом на багато років вперед.

Метою є розроблення та обґрунтування методичних і практичних засад

використання технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд наукових завдань:

- надати оцінку застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг;
- дослідити вплив технологій безконтактного обслуговування споживачів на результати роботи ресторану;
- розглянути інноваційні підходи до застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг;
- обґрунтувати ефективність запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження – процеси використання технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до використання технологій безконтактного обслуговування споживачів у ресторані «Park Kitchen», м. Київ.

Методи дослідження. У роботі використані такі способи і прийоми наукових досліджень: статистичні спостереження – для встановлення динаміки окремих показників, аналіз і синтез – для структуризації підходів до класифікації; порівнянь, групування, типізації – для порівняльного аналізу; анкетування – з метою дослідження особливостей впровадження технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг; метод експертних оцінок – для оцінювання ефективності впровадження технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг; математичний метод – для виміру ефективності запропонованих змін. Для виявлення тенденцій розвитку підприємств ресторанного господарства та систематизації отриманої інформації використані методи комп'ютерної обробки здійснені за допомогою пакетів прикладних програм.

Інформаційна база. Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання випускної кваліфікаційної роботи, є

матеріали, наведені в вітчизняній та закордонній науковій спеціалізованій літературі, законодавчих та нормативних актах, наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених, мережі Інтернет, статистичні дані Державної служби статистики України, внутрішня звітність ресторану Park Kitchen та матеріали з соціальних мереж закладу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для впровадження технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанных послуг.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 25 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 53 стор., на яких представлено 13 таблиць та 6 рисунків, 9 додатків.

РОЗДІЛ 1.

АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ БЕЗКОНТАКТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ «PARK KITCHEN», М. КИЇВ

1.1. Оцінка застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг

Ресторан Park Kitchen розташований у п'ятизірковому готелі Hilton Kyiv, який став першим готелем компанії Hilton Worldwide і мережі Hilton Hotels & Resorts в Україні, відкрився 26 березня 2014 року. Цей розкішний готель розташований у сучасному багатоповерховому будинку за 15 хвилин ходьби від магазинів на вулиці Хрещатик і за 2 км від Софійського собору XI століття.

Бренд Hilton Worldwide належить до сектору «люкс», який позиціонується як флагманський бренд у портфоліо Hilton, використовується в готелях, які пропонують найвищі стандарти обслуговування. Девіз – «Незабутні враження». Завдяки свіжому представленню багатой історичної спадщини Worldwide створює виняткову атмосферу і пропонує індивідуальний підхід до обслуговування, гарантуючи вимогливим гостям незабутні враження.

За ступенем комфорту, рівнем обслуговування та обсягом послуг, що надаються, клас «люкс» передбачає вишуканість інтер'єру, створеного за індивідуальним проектом з використанням дорогих матеріалів обробки.

Park Kitchen - сучасний ресторан в самому центрі Києва. Задуманий як кулінарне шоу, цей ресторан призначений для трансляції шоу талановитого шеф-кухаря протягом усього дня. Гості отримують задоволення, побачивши, що їхня їжа готується перед ними. Насолоджуються якісним обслуговуванням зі стравами, приготованими зі свіжих сезонних продуктів. Кращі вина подаються досвідченими сомельє.

Ресторан Park Kitchen цікавий своєю відкритою кухнею, де можна спостерігати за процесом практично з будь-якої точки ресторану. Прозорість буквальна - навіть інгредієнти для страв тут зберігаються в прозорих холодильниках. Сюди варто приїхати за класичними європейськими стравами з азіатськими та східними мотивами, а також за стравами на грилі.

Структурні елементи ресторану Park Kitchen наведені в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Структурні елементи ресторану Park Kitchen

Структурний елемент	Режим роботи	Особливості надання послуг і обслуговування
Ресторан Park Kitchen (Додаток А)	Понеділок - п'ятниця 6.30 – 1.00 сніданок 6.30-10.30 обід - вечеря 12.30-22.30. Субота – неділя 07.00 – 22.30 сніданок 7.00 – 11.00, недільний ранч 13.00 - 16:00	Високий рівень комфорту, широкий спектр послуг, вибір оригінальних, вишуканих, індивідуальних та характерних страв і продуктів, у тому числі делікатесів, страв іноземної кухні з екзотичної сировини, для ресторанів. Особливість: відкрита кухня, де можна спостерігати за процесом практично з будь-якої точки ресторану
Н Тераса (Додаток Б)	Понеділок - Неділя 8.00 – 12.00	обслуговування a la carte, різноманітні варіанти здорового сніданку, велика карта напоїв
Лобі бар (Додаток В)	Понеділок - Неділя 7.00 – 23.00	пропонує свіжозварену каву, вибір чаю, тістечок і сендвічів для легкого перекусу чи післяобіднього чаю
Бар Н (Додаток Г)	Понеділок - Неділя 17:00 – 1:00	пропонує інноваційні та вишукані коктейлі (фірмова Піна Колада, молекулярні коктейлі) під керівництвом одного з найкращих барменів Великої Британії Енді Пірсона.
Паркова кухня (Додаток Д)	Понеділок - Неділя 8.00 – 12.00	Особливості меню: японські роли, найкраще з індійської кухні, традиційні українські страви, вишукане меню з морепродуктів, соковитий стейк з яловичини першокласного сорту

Джерело: складено автором

Продукти для приготування страв закупаються під суворим контролем шеф-кухаря: яловичина Black Angus (також для бургерів) – із США, фрукти та овочі – виключно з Іспанії. Деякі сезонні ягоди та фрукти купують в Україні.

Шеф-кухар ресторану Шота Годердзішвілі добре відомий київській публіці у Fairmont Grand Hotel Kyiv, де він пропрацював майже два роки спочатку су-шефом, а потім шеф-кухарем ресторану. Перед відкриттям київського Hilton Шота був запрошений очолити команду ресторану, і він уже мав кількарічний досвід роботи в Waldorf Hilton Restaurant у Лондоні.

Призначення ресторану Park Kitchen наведене в Додатку Ж.

Характеристика ресторану Park Kitchen подана в табл. 1.2

Таблиця 1.2

Характеристика ресторану Park Kitchen

Тип кухні	Cosmo World Cuisine, авторська кухня, європейська, світова, середземноморська, українська кухня, ф'южн, ексклюзивна
Найпопулярніші страви	бургери, гриль-меню, десертне меню, дитяче меню, дичина, закуски, коктейльна карта, кавова карта, морепродукти, морозиво, салати, стейки, чай меню
Направленість ресторану	стейк-хаус і широкий вибір морепродуктів
Концепція ресторану	відкрита кухня
Спеціалізоване меню	підходить для вегетаріанців
Час прийому їжі	харчування протягом усього дня - вечеря, сніданок, обід, недільний бранч
Послуги	бронювання, доступ для крісел-каталок, їжа на виніс, місця для сидіння, подають алкоголь, безкоштовний Wi-Fi, електронне меню
Особливості обслуговування	офіціанти одягають білі рукавички, коли торкаються срібного посуду

Меню ресторану Park Kitchen складається з видів страв, які готуються в ресторані (Додаток З).

Аналіз основних фінансово-економічних показників діяльності ресторану Park Kitchen складено на основі фінансової звітності підприємства

(Додатки К, Л), результати аналізу наведено в табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Основні результати діяльності ресторану Park Kitchen за 2018-2020 роки,
тис. грн.

Показник	Роки			Абсолютне відхилення, +/-		Темпи росту, %	
	2018	2019	2020	2019/2018	2020/2019	2019/2018	2020/2019
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг),	483153	532611	454915	49458	-77696	110,2	85,4
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг),	249559	239547	177947	-10012	-61600	96,0	74,3
Сукупні операційні витрати підприємства	734130	536663	406994	-197467	-129669	73,1	75,8
Витрати на 1 грн. реалізованої продукції, робіт, послуг	0,52	0,45	0,39	-0,07	-0,06	86,5	86,7
Чистий прибуток (збиток)	39734	49222	60719	9488	11497	123,9	123,4
Рентабельність (збитковість)							
- доходу	8,2	9,2	13,3	1	4,1	112,2	144,6
- витрат	5,4	9,2	14,9	3,8	5,7	170,4	162,0
Середньорічна вартість основних засобів,	36465	44134	46997	7669	2863	121,0	106,5
Фондовіддача	13,2	12,1	9,7	-1,1	-2,4	91,7	80,2
Фондомісткість	0,075	0,083	0,103	0,008	0,02	110,7	124,1
Фондоозброєність	22,06	26,65	28,41	4,59	1,76	120,8	106,6

Динаміка основних показників господарської діяльності ресторану Park Kitchen за 2018-2020 роки наведено на рис. 1.2.

Отже, аналіз основних економічних показників діяльності ресторану Park Kitchen за 2018-2020 роки показав, що підприємство знаходиться у стадії розвитку, оскільки всі показники мають тенденцію до зростання. Але криза 2020 р., спричинена встановленням карантинних обмежень у зв'язку із COVID-19 і зниженням економічної активності країни, внесла свої корективи у розвиток підприємства, внаслідок чого у підприємства 2020 р. зменшився чистий дохід від реалізації продукції на 14,6% у порівнянні з минулим роком.

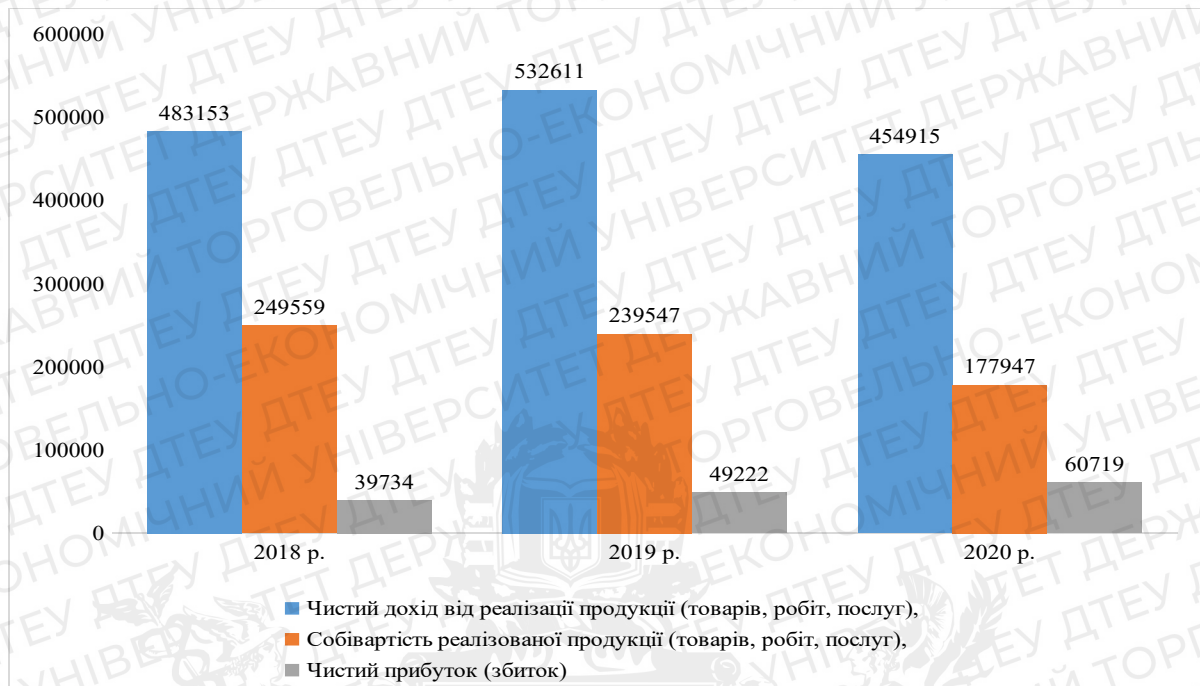


Рис. 1.2. Динаміка основних показників господарської діяльності ресторану Park Kitchen за 2018-2020 роки

Собівартість реалізованої продукції з кожним роком знижується. Так, у 2020 р. зменшилась порівняно з попереднім на 25,7%.

Чистий прибуток підприємства має тенденцію до збільшення.

Динаміка показників рентабельності ресторану Park Kitchen за 2018-2020 рр. подана на рис. 1.3.

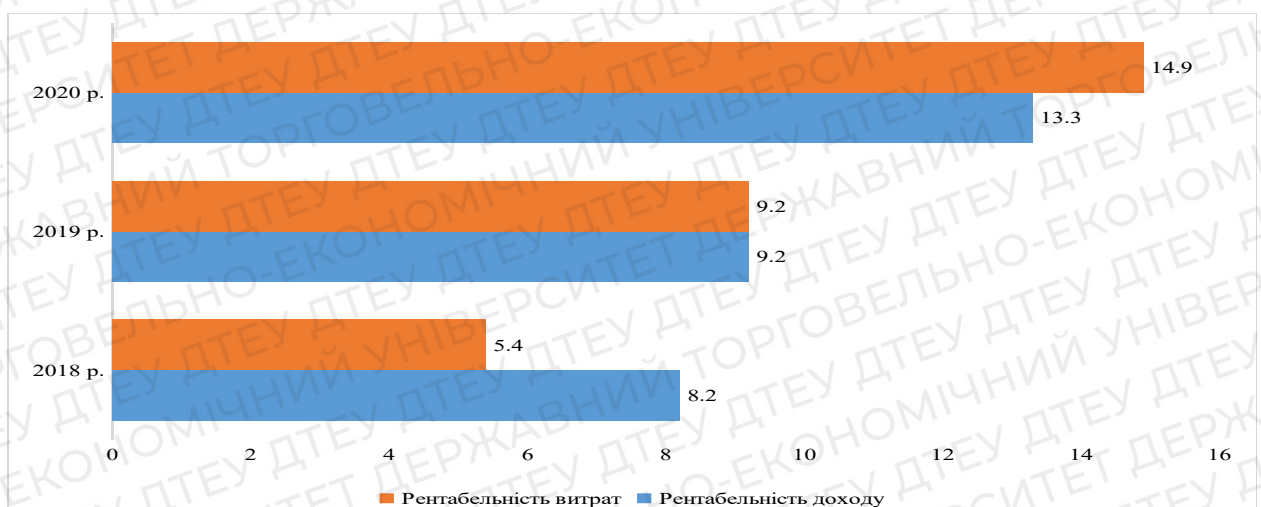


Рис. 1.3. Динаміка показників рентабельності ресторану Park Kitchen за 2018-2020 рр.

Аналіз показників рентабельності ресторану Park Kitchen за 2018-2020 рр. показав, що підприємство має високу рентабельність. Рентабельність доходу становила у 2018 р. 8,2%, у 2019 р. – 9,2%, у 2020 р. – 13,3 %, що показує стабільне зростання рівня рентабельності реалізованої продукції. Рентабельність витрат становила за 2018 р. 5,4 %, за 2019 р. – 9,2 %, за 2020 р. – 14,9 %, що також вказує на стабільне зростання рентабельності реалізованої продукції.

В рамках дослідження ефективності технологій безконтактного обслуговування споживачів було надано оцінку пропозиції послуг ресторану Park Kitchen (табл. 1.4).

Таблиця 1.4

Концепція технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторану

Park Kitchen

№ з/п	Рівень продукту	Характеристика
1	Основний продукт	Для вибору їжі споживач може скористатися електронним меню для замовлення послуг через мережу Інтернет, в якому видно вагу порції, її ціну і рейтинг страви (Додаток М).
2	Супутній продукт	Для замовлення столику в ресторану або послуг в кімнату споживач може скористатися системою бронювання та системою замовлення послуг; їх відповідність функціональним характеристикам, зручний процес замовлення та широкий асортимент пропозиції (Додаток Н)
3	Додатковий продукт	Задуманий як кулінарне шоу, цей ресторан призначений для трансляції шоу талановитого шеф-кухаря протягом усього дня. Гості отримують задоволення, побачивши, що їхня їжа готується перед ними. Насолоджуються якісним обслуговуванням зі стравами, приготованими зі свіжих сезонних продуктів. Кращі вина подаються досвідченими сомельє.
4	Продукт у широкому значенні	Послуги ресторану достатньо високі і доступні за ціною заможним споживачам. Park Kitchen - сучасний ресторан в самому центрі Києва. Ресторан Park Kitchen цікавий своєю відкритою кухнею, де можна спостерігати за процесом практично з будь-якої точки ресторану. Ресторан працює з понеділка по п'ятницю з 6:30 ранку до 1:00 ночі

Джерело: складено автором

У рамках восьмої щорічної церемонії вручення премії «Сіль» із 17 номінантів обрали найкращі заклади року. Відбір проводився в п'ять етапів експертами у складі 180 гастрономів. До фіналу потрапили 160 закладів із 20 міст України. Фіналістів оцінювали експерти за допомогою голосування за кухню, сервісом, атмосферою та спеціалізацією. Щоб визначити кращих із них, члени журі відвідували заклади до 15 жовтня. Лауреати минулорічної премії, а також інститути-члени журі в конкурсі не брали участі.

Найкращими ресторанами при готелі визнані:

- Mirrors Rooftop Restaurant & Bar (Київ).
- Park Kitchen Restaurant (Київ, Hilton).
- Vogue Cafe (Київ, Fairmont Grand Hotel).
- КАМА (Київ, Riviera House).
- Mon Chef (Львів, Astoria).

Отже, найближчими конкурентами ресторану Park Kitchen є: Mirrors Rooftop Restaurant & Bar, Vogue Cafe, КАМА.

Результати аналізу відгуків споживачів ресторану Park Kitchen та його найближчих конкурентів на основі даних популярних Інтернет-ресурсів (www.tripadvisor), дали можливість скласти рейтинг ресторанів-конкурентів за рівнем задоволення потреб споживачів (рис. 1.4).

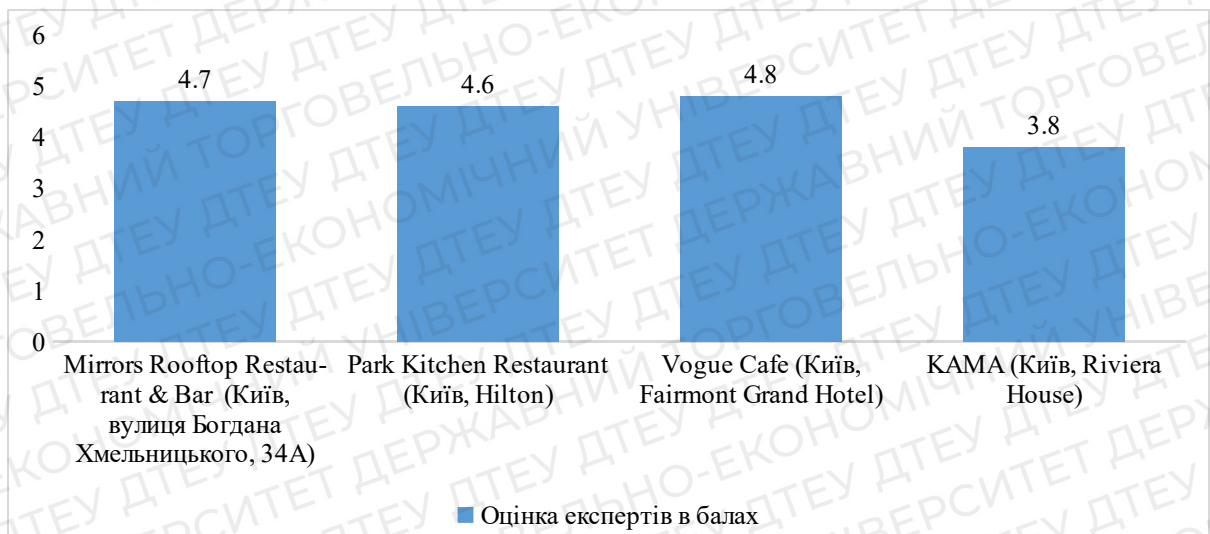


Рис. 1.4. Споживча оцінка рівня сервісу ресторанів-конкурентів

Джерело: розроблено автором на основі джерела

Як видно з рис. 1.3, найвищу оцінку рівня сервісу 4,8 бали з максимальних 5 балів отримала ресторація Vogue Cafe (Київ, Fairmont Grand Hotel), а оцінка рівня сервісу 4,6 бали з максимальних 5 балів ресторану Park Kitchen опинилася лише на 3-му місці. Це доводить необхідність удосконалення сервісу ресторану та усунення недоліків, які зазначають споживачі у своїх відгуках.

1.2. Дослідження впливу технологій безконтактного обслуговування споживачів на результати роботи ресторану

Розглянемо вплив технологій безконтактного обслуговування споживачів на результати роботи ресторану Park Kitchen за допомогою наступних моделей і методів (рис. 1.5).

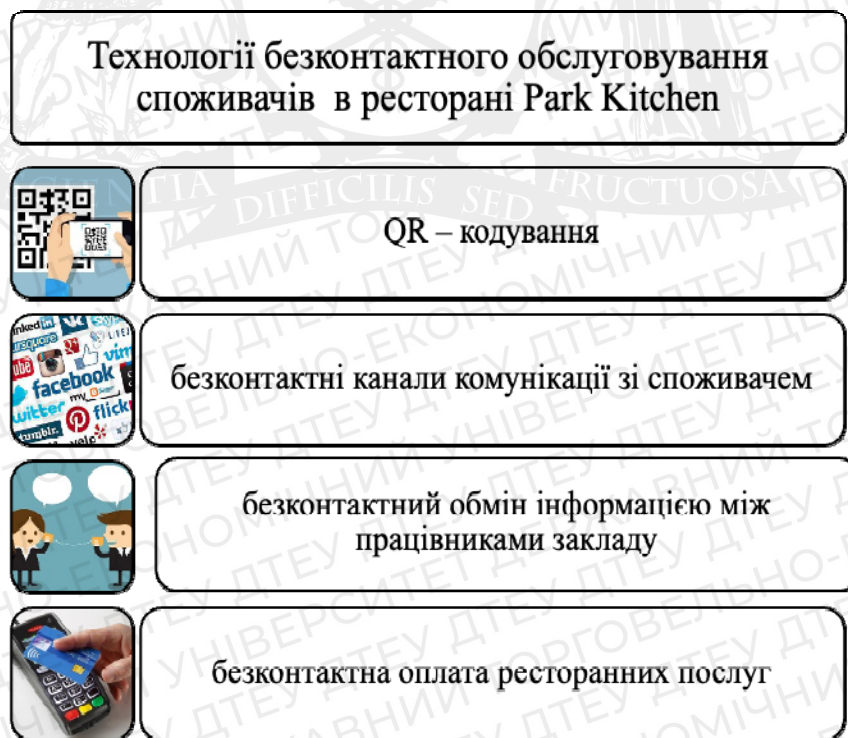


Рис. 1.5. Технології безконтактного обслуговування споживачів в ресторані Park Kitchen

Джерело: складено автором

QR-код, або «код швидкого відповіді», — це матричний код, розроблений у 1994 році японською компанією Denso-Wave для зберігання великих обсягів даних і подальшої швидкої передачі їх іншим. Після того як QR-код був представлений виробником, представники інших галузей визнали незаперечні переваги такого інструменту і почали впроваджувати його в свою діяльність. Наразі QR-код використовує ресторан Park Kitchen.

Основні переваги застосування QR-коду наведені на рис. 1.5.

Переваги застосування QR-коду в роботі ресторану Park Kitchen	здатність вміщувати в себе великий обсяг інформації у вигляді тексту, цифр, URL-адрес, календарів, схем, зображень тощо;
	можливість швидкої зміни, заміни, оновлення, доповнення тощо вміщеної інформації
	можливість розміщення зображення QR-коду на будь-яких носіях, включаючи касові чеки, друковані меню, посуд, вивіски тощо
	простота у використанні
	незначна вартість запровадження у діяльність
	значна економія витрат на інші матеріальні носії інформації у разі заміни QR-кодування (придбання, замовлення виробництва, періодичне оновлення таких носіїв інформації тощо)

Рис. 1.5. Переваги застосування QR-коду в роботі ресторану Park Kitchen

Джерело: складено автором

Враховуючи вищезазначене, ресторан Park Kitchen запроваджує у своїй роботі QR-коди, щоб забезпечити максимальну швидкість та зручність обслуговування клієнтів, зменшити витрати на оновлення друкованих матеріалів при зміні певних даних та практично повністю звести кількість помилок в роботі офіціанта через «людський фактор».

Водночас QR-кодування майже повністю змінило спосіб спілкування Park Kitchen із клієнтами, зробивши його більш сумісним із сучасним цифровим простором. До впровадження QR-кодів ресторан Park Kitchen

зберігав майже всю інформацію вручну. Виконання більшої частини процесу вручну коштувало організації більше часу та збільшувало ризик потенційних помилок. Наразі за допомогою QR-кодів ресторан Park Kitchen може доносити різноманітну інформацію до своїх гостей (рис. 1.6).

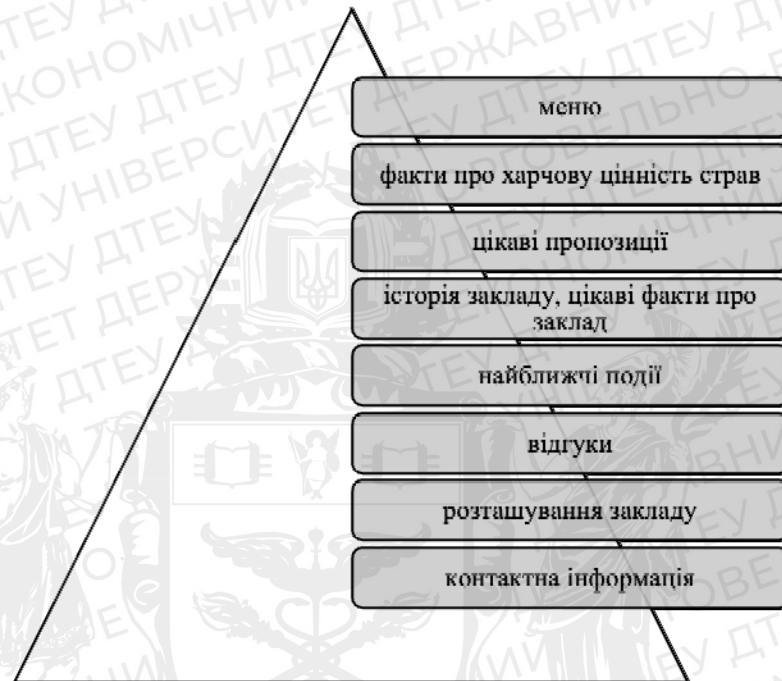


Рис. 1.6. Інформація, яка доводиться відвідувачам ресторану Park Kitchen через QR-кодування

Джерело: складено автором

Для створення меню з QR-кодом для ресторану Park Kitchen до меню за допомогою спеціального пристрою для зчитування QR-кодів прикріпили етикетку з QR-кодом. Подальше використання QR-кодів дуже просте та зручне. Park Kitchen розміщує потрібне зображення QR-коду в зручному для користувача місці, наприклад, розміщуючи стікер прямо на обідньому столі, на спеціальному підносі, що стоїть на столі, на посуді, роздрукованому меню тощо. Щоб прочитати закодовану інформацію, відвідувачам достатньо навести «камеру» мобільного додатку на іконку QR-коду та натиснути на іконку курсору. Як тільки QR-код розпізнається, автоматично завантажуючи спеціально розроблений веб-додаток, користувач може переглянути та

вибрати необхідне меню та замовити послуги ресторану Park Kitchen. Меню, вибране користувачем, зберігається в базі даних сервера і має прямий доступ до нього адміністратора ресторану Park Kitchen і кухні, тим самим зменшуючи навантаження на офіціантів.

Це дозволило Park Kitchen найняти менше офіціантів. Під час входу в меню ресторану Park Kitchen можна за допомогою QR-коду швидко отримати інформацію про поживність та інгредієнти страв, вибраних у меню. Це робить вибір користувача більш цікавим і збалансованим для нього. Це важливо для споживачів, які сидять на дієті, мають певні захворювання, дотримуються спеціальної дієти або просто вибагливі до їжі. У цьому відношенні QR-кодування має перевагу в порівнянні з друкованими меню, в яких зазвичай не вистачає місця для відображення поживних властивостей страви та кожного її інгредієнта окремо.

QR-код містить інформацію про ресторан Park Kitchen, актуальні привабливі пропозиції, в тому числі акційні пропозиції, які можуть змінюватися кілька разів протягом дня в залежності від часу відвідування користувача. Тому немає необхідності замовляти різні друковані видання для ресторану Park Kitchen.

Ресторан Park Kitchen використовує QR-коди, щоб надати клієнтам історію компанії та цікаві факти про компанію. Спеціальні веб-програми, які направляють користувачів через QR-кодування, включають історичні зображення, відеоогляди, презентації тощо.

Ще одна корисна інформація, яку містять QR-коди – це інформація про майбутні події. При цьому, перейшовши на спеціальний веб-додаток, користувач може не тільки переглянути детальну інформацію про подію (фотоанонси, описи тощо), а й оформити попереднє замовлення на участь у заході, забронювати столик, замовляти їжу та напої тощо. Також зашифрований QR-кодуванням календар подій ресторану Park Kitchen можна синхронізувати з мобільним додатком «календар» за бажанням користувача та інформувати користувача про нові події та пропозиції ресторану.

Ресторан Park Kitchen надає користувачам своє місцезнаходження та іншу відповідну контактну інформацію за допомогою QR-коду. При цьому, за бажанням користувача, останній також може перенаправити на спеціальний додаток на телефоні «Google Maps» із маршрутом до місця розташування ресторану. Відповідно, додаючи QR-коди до інформаційних листів, інформаційних бюлетенів, візиток, будь-яких презентацій та рекламних матеріалів, Park Kitchen Restaurant може надати користувачам одразу великий обсяг інформації, включаючи, але не обмежуючись, значний обсяг інформації, контактну інформацію та місцезнаходження ресторану.

Водночас, окрім зазначених вище переваг використання QR-кодування, є й деякі проблемні сторони такого процесу (рис. 1.7).

Негативні аспекти застосування QR-кодування рестораном Park Kitchen	орієнтація переважно на молоде та середнього віку населення (як правило, споживач похилого віку не входить до цільової аудиторії запровадження QR- кодування)
	обов'язкова наявність у споживача смартфона (з достатньою кількістю заряду батареї)
	обов'язкова наявність у споживача мобільного інтернету чи мережі WI-FI у приміщенні закладу
	зменшення кількості часу спілкування споживача з персоналом закладу, зокрема, офіціантом, що може одночасно зменшити у споживача відчуття високого рівня сервісу та необхідного обсягу приділеної йому уваги

Рис. 1.7. Негативні аспекти застосування QR-кодування рестораном Park Kitchen

Джерело: складено автором

Завдяки запровадженню QR-кодування в ресторані Park Kitchen всі функції та послуги, що надаються, можна буде надавати в приміщеннях закладу та іншими способами надання цифрової інформації, наприклад, за допомогою планшета з електронним меню, цифрової сенсорної консолі, стоек надання цифрової інформації тощо.

Сьогодні за допомогою різноманітних пристроїв використання

Інтернету стало щогодинною звичкою більшості людей. Ця тенденція сильно впливає на ресторан Park Kitchen.

Люди заходять в Інтернет, щоб знайти місце, де поїсти під час подорожі, або переглянути відгуки про Park Kitchen, перш ніж зробити бронювання. На їхнє рішення впливає багато різних факторів, серед яких: фотографії їжі, відгуки та скарги на заклад, або навпаки, високі оцінки гостей, коментарі про їжу, відгуки про сам заклад у соціальних мережах та на інших спеціалізованих інтернет-сайтах, ресурсах тощо. При цьому споживачі часто заходять й безпосередньо на веб-сайт готелю Hilton Kyiv <https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/dining/> або веб-меню ресторану Park Kitchen <https://tipmymenu.com/ru/kyiv/restaurant/park-kitchen-kyiv>, його сторінку у соціальній мережі, шукаючи актуальну контактну інформацію, розташування закладу, меню, ціни, відгуки тощо.

Згідно з дослідженням, проведеним Школою готельного менеджменту Корнельського університету (2013), близько 50% респондентів бронюють столики в ресторанах онлайн і цікавляться інформацією та відгуками на веб-сайтах ресторанів. Відповідно, ресторан Park Kitchen повинен мати хорошу репутацію і постійну присутність в Інтернеті.

Існують різні канали просування ресторану Park Kitchen в Інтернеті та використання технології безконтактного обслуговування клієнтів (рис. 1.8).



Рис. 1.8. Технології безконтактного обслуговування споживачів ресторану Park Kitchen

Джерело: складено автором

Веб-сторінка меню Park Kitchen зручна для навігації та розроблена таким чином, щоб бути максимально стильною, інформативною та корисною для користувачів. Цей канал зв'язку є основою ефективної комунікації з клієнтом. На сайті меню ресторану Park Kitchen є така інформація (рис.1.9).

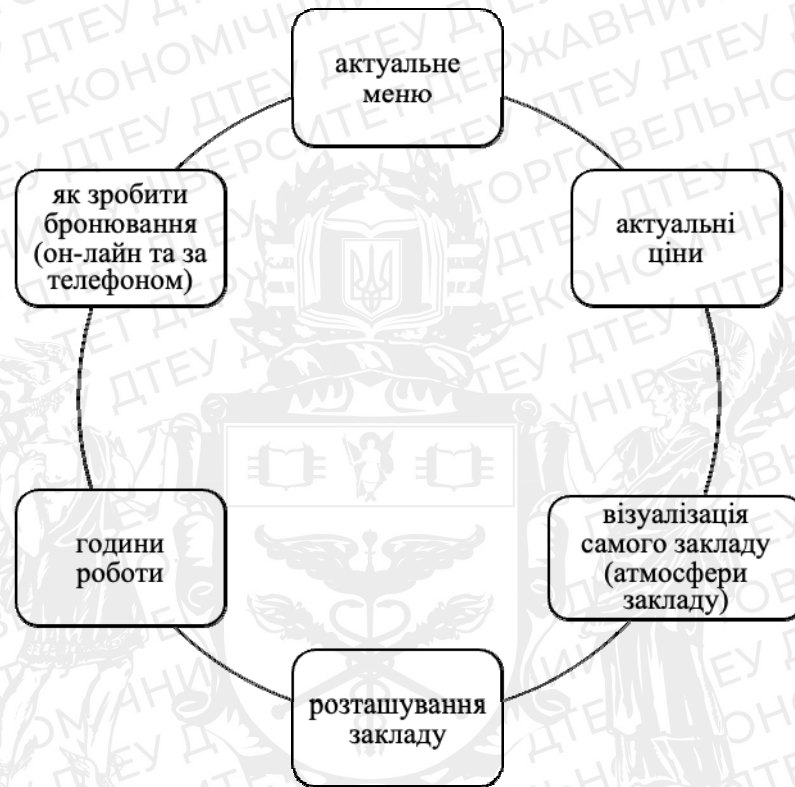


Рис. 1.9. Інформація, що відображається на веб-сайті меню ресторану Park Kitchen

Джерело: складено автором

Фотографії на сайті мають високу якість, оскільки візуальні ефекти мають значний вплив на рішення клієнта відвідати ресторан Park Kitchen.

При цьому пов'язаними об'єктами є:

- 1) готова їжа з потрібним ракурсом і світлом для фотозйомки;
- 2) процес приготування їжі на кухні (усміхнені кухарі, санітарні вимоги зони приготування їжі);
- 3) процес роботи обслуговуючого персоналу: усміхнені адміністратори, привітні, чисто одягнені офіціанти;
- 4) інтер'єр і екстер'єр ресторану Park Kitchen.

Електронне меню Park Kitchen — це односторінковий веб-сайт. В першу чергу, це пов'язано з вартістю створення якісного та інформативного сайту. Більш доступним і практичним є розміщення ресторану Park Kitchen в соціальних мережах з якісною та достатньою інформацією, а також на сторонніх веб-платформах.

Платформи соціальних мереж включають Facebook, Instagram, Twitter, YouTube і Pinterest.

Facebook є однією з найбільших мереж у світі, яка дозволяє ділитися рекламою, фотографіями та іншим високоякісним вмістом.

Instagram — одна з найпопулярніших мереж для обміну фотографіями.

Twitter — це мережа в режимі реального часу для обміну коротким контентом, що дозволяє компаніям ефективно впливати на потенційних клієнтів.

Мережа YouTube є популярним відеохостингом, який надає послуги відеохостингу. Другим за відвідуваністю сайтом в Інтернеті є YouTube. Ресторан Park Kitchen може додавати, переглядати та коментувати певні відео. Завдяки своїй простоті та зручності використання YouTube став одним із найпопулярніших місць для завантаження відеофайлів.

Pinterest — це соціальний фотосервіс. Основна ідея сервісу полягає в тому, що користувачі можуть створювати власні тематичні колекції. Фотографії певної тематики розміщуються в окремих категоріях і розділах аккаунта. У програмі можна створити унікальні дошки побажань (Boards) і альбоми улюблених об'єктів, пейзажів і людей. Головна ідея – організувати креативний простір ресторану Park Kitchen. Завантажені зображення називаються пінами або кнопками (від слова pin - кнопка). Цей сайт створений для людей, які віддають перевагу візуальній інформації, а не сприймати велику кількість текстового контенту. Алгоритми не тільки здійснюють пошук за запитом серед людей, завантажених на сервіс, але й автоматично збирають колекції із зображень, знайдених у пошукових системах.

При створенні сторінки на платформі відповідної соціальної мережі необхідно правильно використовувати технологію безконтактного обслуговування клієнтів, наприклад:

- розповсюдження повідомлення про акцію, яке може бути цікавим як шанувальникам ресторану, так і поширене між друзями та родичами;
- розповсюдження якісних і точних зображень – фотографій, ілюстрацій, графіків, що відповідають концепції просування ресторану;
- забезпечення певної періодичності і порядку публікацій.

Важливою технологічною опцією для клієнтів ресторану Park Kitchen для надання безконтактного обслуговування є можливість дистанційного бронювання столиків, окрім надання детальної інформації про заклад, відгуків інших гостей, дистанційного замовлення доставки готових страв в номер готелю Hilton Kyiv.

Дослідження підтвердили, що технології безконтактного обслуговування клієнтів, такі як веб-спілкування та можливість ресторанам доставляти готові до споживання страви, можуть значно збільшити продажі ресторану Park Kitchen, особливо у період обмеженої можливості переміщення населення.

Вищезазначене свідчить про те, що наявність ресторану Park Kitchen на веб-платформі в мережі Інтернет суттєво впливає на результати господарської діяльності.

Крім сайтів, ще одним можливим варіантом технології безконтактного обслуговування споживача є присутність ресторану Park Kitchen через спеціальні мобільні додатки. Ресторан Park Kitchen підключається до програм сторонніх розробників із онлайн-каталогами ресторанів, щоб надавати такі опції, як бронювання столиків, віддалена доставка їжі тощо. Сьогодні популярні програми для пошуку ресторанів Park Kitchen: Yelp, OpenTable, FourSquare, LocalEats, UberEats, Grubhub, Happy Cow, Eat24.

З перерахованих вище Yelp і OpenTable є найшвидшими та найпопулярнішими додатками для пошуку та бронювання ресторанів, включаючи відгуки клієнтів і рекомендації. Програми доступні в App Store і Google Play.

Найбільш конфіденційним каналом віддаленого зв'язку ресторану Park Kitchen з клієнтами є електронна пошта. Цей канал важливий для організації через його низьку вартість і високу ефективність.

На сьогоднішній день успіх Park Kitchen залежить від швидкості, точності, актуальності та своєчасності передачі та отримання інформації в ресторані. Для цього необхідно інтеграція ресторану Park Kitchen з внутрішніми процесами, бухгалтерією та інформаційними технологіями комунікації (від спеціальної програми управління рестораном до інтеграції закладів у глобальну комп'ютерну мережу).

Зараз цей процес називається «автоматизація ресторану». По суті, це впровадження спеціальної інформаційної програми для управління рестораном у ресторані Park Kitchen з наступними ролями та функціями.

- 1) врахування робочого часу працівника;
- 2) управління столами і банкетним залом;
- 3) управління чергою;
- 4) облік бронювання столів;
- 5) управління кухнею;
- 6) конструктор страв;
- 7) складський облік;
- 8) управління доставкою;
- 9) аналіз і звіт.

Функції офіціанта та дисплея кухні особливо важливі для дистанційного обміну інформацією між персоналом ресторану Park Kitchen.

Додаток для офіціантів легко встановити на будь-який планшет. Як тільки офіціант вибирає замовлену клієнтом позицію, програма передає відповідне замовлення безпосередньо на кухню, де шеф-кухар відразу

приступає до приготування страви. Це значно економить час порівняно з передачею замовлень, записаних у блокноті офіціанта. Крім того, це дозволяє зменшити потенційні помилки офіціантів при прийомі замовлень від клієнтів.

Що стосується кухонного дисплею, то він виглядає як спеціальна портативна консоль. Як тільки офіціант введе отримане замовлення в програму, воно відразу з'явиться на екрані кухні. При цьому відображаються всі додаткові побажання та зауваження клієнтів щодо замовлення. Крім того, кухарі можуть миттєво отримувати доступ до рецептів для відповідних замовлень одним клацанням миші. Особливо це стосується шеф-кухарів і нового персоналу, які ще не до кінця запам'ятали інгредієнти та пропорції страв. Все це значно прискорює та організовує роботу кухні, дозволяє чітко розуміти час і кількість замовлених страв для всіх зайнятих столиків, а також знижує ризик плутанини із замовленнями в години пік.

Коли шеф-кухар закінчує готувати їжу і можна віднести її в зал, замовлення позначається як «Виконано», а офіціант приймає замовлення, щоб віддати його клієнту. При цьому офіціанту не потрібно кілька разів приходити на кухню і питати про готовність замовленої клієнтом страви. Також офіціант може перевірити ступінь готовності кожної замовленої страви в режимі «реального часу», повідомити клієнта про час очікування і спланувати порядок, в якому страви будуть подаватися. Прикладом інтерфейсу програми Kitchen Kit є склад інформації, яка може відобразитися на екрані офіціанта, коли їжа готова (Додаток О).

Офіціант може виставляти рахунки одним натисканням пальця.

Подібна система ефективна при установці на барі.

Віддалений обмін інформацією між персоналом ресторану Park Kitchen та використання відповідного програмного забезпечення для автоматизованих процесів обслуговування клієнтів підвищує швидкість обслуговування до 15%.

На додаток до вищесказаного, програма належного управління

рестораном Park Kitchen дозволяє адміністраторам і менеджерам переглядати робоче навантаження та ефективність кожного сервера та кухні, аналізувати дані та своєчасно реагувати на залишки продовольчих запасів та залишки напоїв, статистику найпопулярніших замовлень клієнтів, найактивніші години роботи, майбутні та поточні бронювання столиків тощо.

Однією з технологій безконтактного обслуговування клієнтів Park Kitchen є електронна оплата послуг ресторану.

Сьогодні вже звичним явищем стала можливість оплачувати послуги ресторану готівковим та безготівковим розрахунком банківською платіжною картою в рамках банківського сервісу «Інтернет-банк».

Банківська послуга «Інтернет-банк» - це комплекс програмного забезпечення, який дозволяє цілодобово відстежувати стан свого банківського рахунку та здійснювати банківські операції без відвідування відділення банку без відвідування відділення банку.

Наразі в рамках інтернет-банкінгу клієнт оплачує послуги ресторану фізичною пластиковою банківською картою (власноруч/переказуючи банківську картку та зчитуючи дані через платіжний термінал) та безконтактно зі смартфона. Таку можливість надає ресторан Park Kitchen. Багато туристів можуть отримати доступ до закладу, маючи лише смартфон у руках.

Сьогодні смартфон - це не тільки інструмент для здійснення дзвінків і відправки SMS. Це камера, плеєр, міні-комп'ютер і засіб безготівкової оплати в одному пристрої. Для зв'язку між смартфонами та платіжними терміналами використовується система Near Field Communication (скорочено «NFC»), яка допомагає обмінюватися інформацією на відстані не більше 10 см. Потрібно поставити 2 пристрої поруч, виконати 1-2 прості дії (в залежності від використовуваної системи розрахунків) і електронні платежі будуть здійснені.

Водночас банки продовжують пропонувати клієнтам нові можливості, розвиваючи вже популярні сервіси безготівкової безконтактної оплати. Тому

близько року тому в ресторані «Park Kitchen» monobank представив новий швидкий і простий спосіб оплати «Shake to Pay».

Згідно з новим методом, користувачеві більше не потрібно чекати рахунок і просити офіціанта принести термінал, щоб зробити кілька транзакцій: «кухня», «бар», «чайові». Все це користувач може зробити, прочитавши своїм телефоном QR-код, розміщений на столику, або відкривши додаток monobank і струснувши телефон, вибравши заклад і ввівши номер свого столика. Весь процес займає менше хвилини, і обліковий запис буде збережено з інформацією про транзакцію.

Крім того, інтеграція Shake to Pay із ресторанным програмним забезпеченням Park Kitchen дозволяє користувачам приймати та закривати облікові записи ресторанів, налаштовувати розподіл коштів за категоріями страв та напоїв, розподіляючи чайові та повідомляючи персонал ресторану.

РОЗДІЛ 2.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ БЕЗКОНТАКТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ «PARK KITCHEN», М. КИЇВ

2.1. Інноваційні підходи до застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг

Робота будь-якого ресторану заснована на принципі закону Парето - 20% постійних відвідувачів можуть принести 80% його прибутку. Але щоб в умовах жорсткої конкуренції утримати цих постійних гостей і залучити нових, якісної, смачної їжі та стильного інтер'єру вже недостатньо. Необхідно постійно вдосконалюватися та диференціюватись. Тут і з'являються інновації в гастрономії – незвичайні та цікаві маркетингові підходи, які змушують повертатися в той чи інший ресторан знову і знову.

Ще кілька років тому бронювання столика по телефону або виклик таксі з ресторану вважалося успішним нововведенням у гастрономії. Трохи пізніше стали популярними замовлення їжі з доставкою та пропозиції зі знижками на обслуговування або, наприклад, вечерю на двох.

Ресторанний бізнес – це не просто продаж їжі та напоїв, це можливість весело провести час, поспілкуватися з іншими відвідувачами, познайомитися та дізнатися щось нове. Людям, які звикли бути онлайн, користуватися сенсорними телефонами та голосувати за улюблені бренди за допомогою лайків, потрібні інноваційні підходи до застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг.

Інтерактивні технології – це майбутнє гастрономії. На цьому будується робота більшості інституцій. Вже сьогодні ресторани активно впроваджують у свою діяльність передові технології. Тому жителі міст і туристи віддадуть перевагу місцям з безкоштовним Wi-Fi: в очікуванні замовлення можна почитати новини, поспілкуватися з друзями та рідними, попрацювати або пере-

вирити електронну пошту.

Використання технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг забезпечує таку зручність, коли немає необхідності чекати офіціанта для оформлення замовлення. В один дотик інтерактивна таблиця показує реальну фотографію та опис страви, яка йому сподобалася, дозволяючи клієнту дізнатися інгредієнти або переглянути рецепт. Ще один дотик для замовлення. Можна грати в різні інтерактивні ігри або знайомитися з іншими відвідувачами ресторану через інтерактивні додатки, поки клієнт очікує замовлення. У цікавих заняттях, таких як спілкування чи творчість, час минає непомітно.

Технологія інтерактивного ресторану — це не просто інноваційний спосіб зробити ресторан більш привабливим або відвідуваним. Технологія інтерактивного ресторану — це еволюція абсолютно нового підходу, який розкриває силу та глибину привабливості ресторану в атмосфері, що постійно змінюється, цінному спілкуванні та фантастичних розвагах.

Інтерактивні технології – це майбутнє ресторану. Для вдосконалення системи безконтактного обслуговування в ресторані Park Kitchen рекомендовано впровадити наступні рішення:

- 1) інтерактивне меню;
- 2) впровадження QR-коду;
- 3) інтерактивний стіл;
- 4) інтерактивна панель.

Для уточнення запропонованих рішень на рис. 2.1 наведена візуалізація пропозиції впровадження безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг у ресторані Park Kitchen.

Інтерактивне меню (електронне меню), що економить клієнту незліченну кількість аркушів паперу, окремі карти вин, кави та чаю, стенди з пропозиціями бізнес-ланчу, блокнот для оглядів і подібні атавізми.



Рис. 2.1. Візуальна пропозиція впровадження безконтактного обслуговування споживачів ресторанных послуг в ресторані Park Kitchen

Джерело: розроблено автором

Від інтерактивного меню виграють як ресторатори, так і відвідувачі: інтерактивне електронне меню є ефективним каналом зв'язку між ними і дозволяє керівництву ресторану швидко редагувати його та вводити нові страви. Для клієнтів відвідування приміщень можна порівняти з грою, яка дозволяє:

- відразу бачити кінцевий контроль замовлення при виборі страв;
- обрати вино з винної карти ресторану за ціною, роком, регіоном, букетом, а потім страву з місцевого меню до нього;
- розрахувати калорійність тих чи інших страв;
- в очікуванні команди грати в ігри, читати новини, серфити в Інтернеті.

Ще одним великим проривом у ресторанному бізнесі є винайдення QR-коду. Це відкрило нові, необмежені можливості для онлайн-взаємодії між підприємствами та споживачами. У перекладі з англійської QR означає «швидкий доступ». З його допомогою ви можете надавати відвідувачам різноманітну інформацію у вигляді тексту, чисел, URL-адрес, календарів, діаграм, зображень тощо. Швидкість розпізнавання QR-коду дуже висока.

Його можна розмістити на будь-якому носії, починаючи від квитанцій і закінчуючи різними вивісками і навіть банерами. Інформацію з нього можна зчитувати за допомогою відеокамери мобільного телефону чи ноутбука.

QR-код, розміщений на рахунку-фактурі, який вручається клієнту, є чудовою акцією. У світлому квадраті можна закодувати всю інформацію: історію ресторану, походження, вік, авторство унікальних деталей інтер'єру, картини тощо. Відвідувачі із задоволенням ознайомляться з меню будинку з детальною інформацією про кожну страву: склад і походження інгредієнти, стадії і способи обробки, харчова цінність і калорійність.

Завдяки QR-кодової інформації про час роботи та контакти закладу, кількість замовлень в офіси та приватні будинки однозначно збільшиться. З його допомогою компанія може інформувати своїх клієнтів про акції, лотереї, розіграші, активувати всілякі програми лояльності, проводити опитування та інтерактивні опитування, оперативно отримувати відгуки клієнтів про ресторан. Відвідувач, відсканувавши QR-код ресторану та внісши в календар свого телефону інформацію про цікаву подію чи заплановану зустріч, ніколи її не забуде.

Інтерактивний стіл являє собою великий сенсорний дисплей (120x70 см), розрахований на 4 людини. Інтерактивний стіл - це сучасне мультимедійне рішення, яке дозволяє ретельно підібрати страву, прочитати необхідну інформацію про неї, зробити миттєве замовлення, яке відразу буде відправлено на кухню, самостійно змінити дизайн столу, переглянути відео або включити онлайн -трансляцію приготування обіду.

Поки готується їжа, клієнт може переглядати Інтернет або спілкуватися через Facebook. Всього в пристрої близько 20 додатків. Найпопулярніший з них (звичайно, після замовлення їжі) дозволяє зазирнути на кухню і побачити, як готується замовлена страву завдяки встановленим камерам. Крім того, можна грати в ігри або дивитися онлайн-трансляції концертів або спортивних змагань. Спосіб авторизації, який не вимагає введення логіна та пароля: просто покласти телефон на інтерактивний стіл і авторизація буде здійснена че-

рез Bluetooth або NFC: «Привіт, Дмитро, ви авторизовані».

Фактично відвідувач ресторану покладається на самообслуговування, що значно скорочує час виконання замовлення. Крім того, інтерактивні столи є ще й своєрідним посередником між відвідувачами. Наприклад, ви можете надіслати повідомлення дівчині, яка вам подобається, поділитися цікавим посиланням або зіграти в шахи з хлопцем за сусіднім столиком. За допомогою цього столу клієнт може побачити меню, зробити замовлення, відправити його на кухню – і все це без допомоги офіціанта.

Інтерактивний бар – це вбудована в барну стійку інформаційно-розважальна система. По суті, це інтерактивний екран, на якому відображаються відеоефекти, характер та інтенсивність яких визначаються наявністю об'єктів на кадрі та поведінкою людини. Стакан, ключі, мобільний телефон – все, що клієнт залишає на поверхні бару, створює справжню катавасію, стріляючи один в одного яскравими спалахами, а сама підставка може перетворитися на нічне небо, підводний човен або клацання гігантського піаніно. Технології роблять усе можливе, щоб клієнти розважалися та залишалися в барі якомога довше, а порожня склянка в руці автоматично сигналізує бармену, що комусь потрібен новий коктейль.

2.2. Обґрунтування ефективності запропонованих заходів

Для визначення ефективності запропонованих заходів слід врахувати перш за все, витрати, пов'язані з їх запровадженням.

Планування витрат за проектом наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Планування витрат за проектом

Назва статті витрат	Вартість, тис. грн.
Монтаж інтерактивного обладнання	1000
Закупівля інтерактивного обладнання	80000
Рекламні послуги	8887
Разом	89887

Джерело: розраховано автором

Основними показниками оцінки економічної ефективності проектів є інтегральні показники – чиста поточна вартість (net present value – NPV) і внутрішня норма окупності (internal rate of return – IRR), а також показники строку окупності і прибутковості інвестицій. Такі показники ґрунтуються на визначенні майбутніх грошових потоків інвестиційного проекту, що передбачає розрахунок грошових доходів, грошових витрат і чистих грошових потоків для кожного періоду існування проекту.

Грошові потоки підприємства відображені в табл. 2.3.

Коефіцієнт дисконтування за ставки 16 %: $1 / (1+0,16) = 0,862$

Вартість грошового потоку з урахуванням коефіцієнту дисконтування:

Лютий 2023 р.	Бере- зень 2023 р.	Кві- тень 2023 р.	Тра- вень 2023 р.	Чер- вень 2023 р.	Ли- пень 2023 р.	Сер- пень 2023 р.	Вер- есень 2023 р.	Жов- тень 2023 р.	Листо- пад 2023 р.	Гру- день 2023 р.	Разом
9080	8040	11160	15080	15880	16680	16680	14824	13344	13344	13344	147456

$147456 \times 0,862 = 127107$ тис. грн.

Чиста приведена вартість (NPV) визначається формулою:

$$NPV = \frac{CF_t}{(1+r)^t} - \frac{I_t}{(1+r)^t},$$

де n - термін реалізації проекту;

CF_t - чистий вхідний потік коштів (доходи) у t-му році;

r - ставка дисконту;

I_t - інвестиційні витрати у t-му році;

k - порядковий номер року від початку реалізації проекту.

Чиста приведена вартість (NPV) за ставки дисконтування 16% становитиме:

$127107 - 89887 = 37220$ тис грн.

Внутрішня норма дохідності (IRR) визначається формулою:

$$\frac{CF_t}{(1+IRR)^t} - \frac{I_t}{(1+IRR)^t} = 0$$

Таблиця 2.3

Грошові потоки

Період проекту	Січень 2023 р.	Лютий 2023 р.	Березень 2023 р.	Квітень 2023 р.	Травень 2023 р.	Червень 2023 р.	Липень 2023 р.	Серпень 2023 р.	Вересень 2023 р.	Жовтень 2023 р.	Листопад 2023 р.	Грудень 2023 р.	Всього
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Грошові доходи	0	9080	8040	11160	15080	15880	16680	16680	14824	13344	13344	13344	147456
Грошові витрати (інвестиції)	89887												89887
Чистий грошовий потік до оподаткування	-89887	9080	8040	11160	15080	15880	16680	16680	14824	13344	13344	13344	57569
Кумулятивний грошовий потік	-89887	-80807	-72767	-61607	-46527	-30647	-13967	2713	17537	30881	44225	57569	

Джерело: розраховано автором

IRR - таке значення ставки дисконтування, при якому сума дисконтованих інвестиційних витрат дорівнює сумі дисконтованих чистих вхідних потоків коштів (доходів), або значення показника дисконту, при якому NPV проекту дорівнює нулю.

На практиці визначення IRR здійснюється за такою формулою:

$$IRR = A + a (B - A) / (a - v),$$

де А - величина ставки дисконту, при якій NPV позитивна;

В - величина ставки дисконту, при якій NPV негативна;

а - величина позитивної NPV при величині ставки дисконту А;

в - величина негативної NPV при величині ставки дисконту В.

Внутрішня норма дохідності (IRR) становитиме:

$$IRR = \frac{147756}{89887} - 1 = 0,64$$

$$\frac{147456}{1 - 0,64} - 89887 = 0$$

Дисконтований період окупності (DPP) (кумулятивний грошовий потік, який стає позитивним у термін 8 місяців табл. 2.3) – 8 місяців

Індекс прибутковості (PI) визначається формулою:

$$PI = \frac{CF_t}{(1+r)^t} / \frac{I_t}{(1+r)^t},$$

де PI - це частка від поділу суми дисконтованих чистих вхідних потоків коштів (доходів) за період реалізації проекту на суму дисконтованих інвестиційних витрат, необхідних для реалізації цього проекту.

Індекс прибутковості становить:

$$PI = \frac{147456 / (1+0,16)}{89887 / (1+0,16)} = 1,64$$

Таким чином, виходячи з розрахунків, проект можна вважати доцільним до запровадження, оскільки його чиста приведена вартість становить 37220 тис грн., внутрішня норма дохідності становить 0,64, індекс прибутковості становить 1,64.

ВИСНОВКИ

Підводячи підсумки проведеного дослідження, можна зробити наступні висновки:

1) Надано оцінку застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг. Ресторан Park Kitchen розташований у п'ятизірковому готелі Hilton Kyiv, який став першим готелем компанії Hilton Worldwide і мережі Hilton Hotels & Resorts в Україні, відкрився 26 березня 2014 року. В рамках дослідження ефективності технологій безконтактного обслуговування споживачів було надано оцінку пропозиції послуг ресторану Park Kitchen. Для вибору їжі споживач може скористатися електронним меню для замовлення послуг через мережу Інтернет, в якому видно вагу порції, її ціну і рейтинг страви. Для замовлення столику в ресторану або послуг в кімнату споживач може скористатися системою бронювання та системою замовлення послуг; їх відповідність функціональним характеристикам, зручний процес замовлення та широкий асортимент пропозиції

2) Досліджено вплив технологій безконтактного обслуговування споживачів на результати роботи ресторану. Ресторан Park Kitchen доволі успішно функціонує, має гарні показники прибутковості, що впливає на результати роботи підприємства. Висока рентабельність підприємства надає підприємству великі переваги. Аналіз показників фінансової стійкості ресторану Park Kitchen за 2018-2020 рр. показав, що підприємство за всіма показниками визначається як фінансово стійке і вони мають тенденцію за результатами 2020 р. покращуватися.

3) Розглянуто інноваційні підходи до застосування технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг. Інтерактивні технології – це майбутнє ресторану. Для вдосконалення системи безконтактного обслуговування в ресторані Park Kitchen рекомендовано впровадити наступні рішення: інтерактивне меню; впровадження QR-коду; інтерактивний стіл; інтерактивна панель.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гінда М.І. Тенденції розвитку ресторанного господарства. Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції "Актуальні проблеми економіки та управління в умовах системної кризи" (м. Львів, 29.11.2016 р.). Львів : МАУП, 2016. Ч. 1. С. 301–306.
2. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / О.А.Ніколайчук, Н.С.Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова,Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. – Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. – 250с.
3. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. 2017. Вип. 52. С.39-41.
4. Драган О. І. Підходи до формування системи управління бізнес-процесами на підприємстві. Ефективна економіка. 2019. № 2. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7238> (дата звернення: 22.12.2022). DOI: 10.32702/2307-2105-2019.2.15.
5. Ковальчук Т. Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. Вип. 23(1). С. 126-130.URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg_2019_23%281%29_28. (дата звернення: 22.12.2022).
6. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / Яцун Л. М. та ін. Харків : Світ книг, 2019. 486 с.
7. Мостова Л. М., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підр. Харків: Світ Книг, 2018. 657с.
8. Ніколайчук О. А., Лебеденко Т. Є., Герасименко К. О., Бондаренко К. В.

Обґрунтування стратегічних напрямів підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанної індустрії України. Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. Серія : Економічні науки : наук. журн. Донец. нац. ун-т екон. і торгівлі ім. М. Туган Барановського. Кривий Ріг. 2021. Вип. 1 (74). С. 43-54.

9. Ніколайчук О.А. Антикризове управління прибутковістю підприємств сфери гостинності в умовах covid. Торгівля та ринок України: наук. журн. Кривий Ріг. 2020. Вип. 2 (48). С. 59-68.
10. Ніколайчук О.А., Герасименко К.О., Шульженко І.В. Організаційноправові та економічні проблеми функціонування вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу в умовах covid-19. Вісник Економічний журнал Одеського політехнічного університету. 2020. №.4(14). С.25-34.
11. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.
12. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посібник / І. А. Назаренко, О. А. Боднарук. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
13. Організація ресторанного господарства (Блок 1) [Текст]: навч. посібник / І. А. Назаренко, Р. П. Никифоров, Н. В. Лохман. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
14. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: монографія / Г. Т. П'ятницька. К. : КНТЕУ, 2017. 465 с.
15. Приймак Н.С., Ніколайчук О.А., Олініченко О.І. Розвиток підприємств готельно-ресторанного бізнесу Дніпропетровської області та напрямки ефективної організації готельного господарства регіону. Економічний

вісник Дніпровської політехніки. 2020. №4(72). С. 118-126.

16. Прилепа Н.В., Соколюк Г.О. Інноваційні технології у сфері ресторанного бізнесу. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2014. № 4. Т. 2. С. 162–164.
17. Ресторатор : веб-сайт URL: <https://new.restorator.ua/> (дата звернення 15.12.2022).
18. Рестросфера : веб-сайт URL: <https://restrosphere.com/> (дата звернення 15.12.2022).
19. Ряшко Г. М., Асауленко Н. В., Новічкова Т. П. Удосконалення сервісу на підприємствах індустрії гостинності шляхом проектування дегустаційних залів. Економіка харчової промисловості. 2021. Т.13. Вип. 1. С. 75-81.
20. Самодай В. П. Організація ресторанної справи : навч. посіб. / В.П. Самодай, А. І. Кравченко. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.
21. Сімакова О. О., Немодрук О. П., Подгорний М. С. Сучасні тенденції організації та підвищення рівня обслуговування на підприємствах харчування при готелі// International scientific innovations in human life. Proceedings of the 8th International scientific and practical conference. Cognum Publishing House. Manchester, United Kingdom. 2022. Pp. 603–609. URL: <https://sci-conf.com.ua/viii-mezhdunarodnaya-nauchnoprakticheskayakonferentsiya-international-scientific-innovations-in-human-life-16-18-fevralya2022-goda-manchester-velikobritaniya-arhiv/> (дата звернення: 22.12.2022).
22. Технології в сфері послуг. URL: <https://studfile.net/preview/2429693/page:16/> (дата звернення: 18.12.2022).

ДОДАТКИ



Park Kitchen Restaurant



Н Тераса



Лобі бар



Бар Н



Паркова кухня



Призначення ресторану Park Kitchen

Підходить для:	банкету
	бізнес-ланчу
	зустрічі з друзями
	гастрономічної насолоди
	корпоративного свята
	приємного вікенду
	сніданку
	романтичного побачення
	світського життя
	вечері з діловими партнерами
	презентацій
	ласунів
здорового харчування	
дні народжень	

Продовження Додатку К

ПАСИВ	Код рядка	На початок звітної періоду	На кінець звітної періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	70 162	70 162
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	-	-
Капітал у дооцінках	1405	-	-
Додатковий капітал	1410	92 390	132 714
Емісійний дохід	1411	-	-
Никомичеві курсові різниці	1412	-	-
Резервний капітал	1415	-	-
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	255 923	255 923
Неоплачений капітал	1425	-	-
Видучений капітал	1430	-	-
Інші резерви	1435	-	-
Усього за розділом I	1495	418 475	458 799
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500	-	-
Пенсійні зобов'язання	1503	-	-
Довгострокові кредити банків	1510	-	-
Інші довгострокові зобов'язання	1515	-	-
Довгострокові забезпечення	1520	23 201	23 202
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	23 201	21 184
Цільове фінансування	1525	3 215	5 070
Благодійна допомога	1526	-	-
Страхові резерви	1530	-	-
у тому числі:			
резерв довгострокових зобов'язань	1531	-	-
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	-	-
резерв незроблених премій	1533	-	-
інші страхові резерви	1534	-	-
Інвестиційні контракти	1535	-	-
Призовий фонд	1540	-	-
Резерв на виплату дисконту	1545	-	-
Усього за розділом II	1595	26 416	28 272
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600	-	-
Векселі видані	1605	-	15 453
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	-	-
товари, роботи, послуги	1615	18 052	17 190
розрахунками з бюджетом	1620	4 980	6 057
у тому числі з податку на прибуток	1621	-	-
розрахунками з страхування	1625	2 904	2 337
розрахунками з оплати праці	1630	11 931	9 962
Поточна кредиторська заборгованість за одержаними авансами	1635	25 830	12 260
Поточна кредиторська заборгованість за розрахунками з учасниками	1640	-	-
Поточна кредиторська заборгованість із внутрішніх розрахунків	1645	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за страховою діяльністю	1650	-	-
Поточні забезпечення	1660	-	-
Доходи майбутніх періодів	1665	30 721	38 334
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	-	-
Інші поточні зобов'язання	1690	-	-
Усього за розділом III	1695	986	1 314
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття			
	1700	-	-
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду			
	1800	-	-
Баланс	1900	540 305	589 978

Додаток Л

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)
за Рік 2020 р.

Форма N2 Код за ДКУД 1801003

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	454 915	532 611
Чисті зароблені страхові премії	2010	-	-
Премії підписані, валова сума	2011	-	-
Премії, передані у перестраховування	2012	-	-
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013	-	-
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014	-	-
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(177 947)	(239 547)
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	-	-
Видовий:			
прибуток	2090	276 968	293 064
збиток	2095	(-)	(-)
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105	-	-
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	-	-
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111	-	-
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112	-	-
Інші операційні доходи	2120	32 526	36 660
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121	-	-
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122	-	-
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2123	4 003	2 693
Адміністративні витрати	2130	(110 858)	(107 073)
Витрати на збут	2150	(33 761)	(54 837)
Інші операційні витрати	2180	(84 428)	(102 940)
Витрати від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181	-	-
Витрати від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182	-	-
Фінансовий результат від операційної діяльності:			
прибуток	2190	80 447	64 874
збиток	2195	(-)	(-)
Дохід від участі в капіталі	2200	-	-
Інші фінансові доходи	2230	69	220
Інші доходи	2240	1 726	277
Дохід від благодійної допомоги	2241	-	-
Фінансові витрати	2250	(3 276)	(341)
Втрати від участі в капіталі	2255	(-)	(-)
Інші витрати	2270	(4 362)	(4 252)
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275	-	-
Фінансовий результат до оподаткування:			
прибуток	2290	74 604	60 778
збиток	2295	(-)	(-)

Продовження Додатку Л

Продовження додатка 2

Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	(13 885)	(11 556)
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	-	-
Чистий фінансовий результат:			
прибуток	2350	60 719	49 222
збиток	2355	(-)	(-)

II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	-	-
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405	-	-
Накопичені курсові різниці	2410	-	-
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415	-	-
Інший сукупний дохід	2445	-	-
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	-	-
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455	-	-
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	-	-
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	60 719	49 222

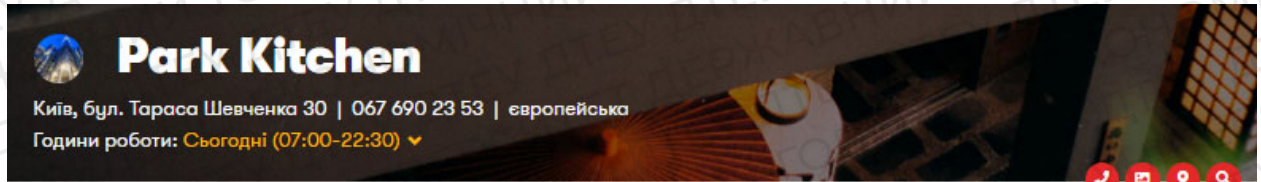
III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	75 454	99 075
Витрати на оплату праці	2505	220 935	212 472
Відрахування на соціальні заходи	2510	47 775	45 759
Амортизація	2515	15 549	16 145
Інші операційні витрати	2520	68 796	103 664
Разом	2550	428 509	477 115

IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Середньорічна кількість простих акцій	2600	-	-
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605	-	-
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610	-	-
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615	-	-
Дивіденди на одну просту акцію	2650	-	-

Зразок електронного меню ресторану Park Kitchen



Головна / Park Kitchen

САШІМІ НІРІ РОЛИ ФІРМОВІ РОЛИ СУШІ СЕТИ ІНДІЙСЬКЕ МЕНЮ: ЗАКУСКИ ІНДІЙСЬКЕ МЕНЮ: ГОЛОВНІ СТРАВИ СУП САЛАТИ ЗАКУСКИ ТАРТАР ТА КАРПАЧО
 ТРАДИЦІЙНІ СТРАВИ УКРАЇНСЬКОЇ КУХНІ ПАСТА ТА РІЗОТО ГОЛОВНІ СТРАВИ М'ЯСО НА ГРИЛІ РИБА ГАРНІРИ ДЕСЕРТИ ДОМАШНЄ МОРОЗИВО ТА СОРБЕТ В АСОРТИМЕНТІ
 БЕЗАЛКОГОЛЬНІ НАПОЇ ЕНЕРГЕТИЧНИЙ НАПІЙ МІНЕРАЛЬНА ВОДА (НЕГАЗОВАНА) МІНЕРАЛЬНА ВОДА (ГАЗОВАНА) СІК СОКИ-ФРЕШ КАВА ЧАЙ ПИВО НА РОЗЛИВ ПИВО В ПЛЯШКАХ
 ВЕРМУТ БІТТЕР ГОРІЛКА ДЖИН РОМ ТЕКЛА ІРЛАНДСЬКИЙ ВІСКІ АМЕРИКАНСЬКИЙ ВІСКІ ШОТЛАНДСЬКИЙ КУПАЖНИЙ ВІСКІ ШОТЛАНДСЬКИЙ ОДНОСОЛОВОДИЙ ВІСКІ
 КАНАДСЬКИЙ ВІСКІ ЯПОНСЬКИЙ ВІСКІ КОНЬЯК БРЕНДИ КАЛЬВАДОС ПОРТО ГРАППА ЛІКЕРИ КОКТЕЙЛІ БЕЗАЛКОГОЛЬНІ КОКТЕЙЛІ

ЗАМОВЛЯЙ

САШІМІ ▾

Креветка
 Лосось
 Тунець
 Гребінець
 Вугор

Ціна	Вага	Рейтинг	Оцінок
€ 290,00	100 g	★★★★★	0 оцінок >
€ 290,00	150 g	★★★★★	0 оцінок >
€ 290,00	150 g	★★★★★	0 оцінок >
€ 340,00	100 g	★★★★★	0 оцінок >
€ 290,00	100 g	★★★★★	0 оцінок >

Джерело: <https://tipymenu.com/uk/kyiv/restaurant/park-kitchen-kyiv>

Зразок електронної форми бронювання столику в ресторані Park Kitchen

Бронювання
Park Kitchen, бул. Тараса Шевченка 30

ДЕТАЛІ БРОНІ

Дата Час

ВАШІ ДАНІ

Ім'я Прізвище

Email Телефон

Побажання (наприклад: зал для некурящих)

2000

Джерело: <https://tomato.ua/ua/kyiv/restaurants/park-kitchen>

Додаток О

Приклад інформації, яка може бути відображена на дисплеї у офіціанта, щодо часу готовності страви (на прикладі інтерфейсу програми Kitchen Kit)

Як відображаються дані про замовлення в KDS-системі Kitchen Kit.

