

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-61>

УДК 640.4:338.48-6:004

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ЕФЕКТИВНІСТЬ, ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ, АВТОМАТИЗАЦІЯ

INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS: EFFICIENCY, PERSONALIZATION, AUTOMATION

Тищук Інна Володимирівна

кандидат економічних наук, доцент,
Волинський національний університет імені Лесі Українки
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1042-9495>

Терещук Оксана Степанівна

кандидат географічних наук, доцент,
Волинський національний університет імені Лесі Українки
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8131-1270>

Tyshchuk Inna, Tereshchuk Oksana

Lesya Ukrainka Volyn National University

У статті досліджено програмне забезпечення для сервісного обслуговування (сервісні платформи, інструменти для управління запитами клієнтів, автоматизація процесів підтримки), наведено майбутні технології, такі як інтеграція штучного інтелекту в програмне забезпечення для сервісу, для передбачення потреби клієнтів, автоматизації рішення проблем і підвищення рівня персоналізації послуг. Розглянуто, впровадження CRM-систем, платформ управління бізнес-процесами та спеціалізованих інструментів, що сприяє підвищенню ефективності підприємств, зниженню витрат і покращенню якості сервісу. Досліджено програмні рішення SERVIO та POSTER, їхні можливості щодо автоматизації бізнес-процесів у готельному та ресторанному сегментах, а також вплив впровадження таких систем на конкурентоспроможність підприємств. Наведено основні функціональні можливості розглянутих програмних продуктів, зокрема управління бронюванням, інтеграцію з іншими системами, аналітику та звітність, автоматизацію точок продажу й управління персоналом.

Ключові слова: автоматизовані системи, SERVIO, CRM-система, Poster Boss, штучний інтелект, Big Data, чат боти.

The article explores software solutions for service management, including service platforms, customer request management tools, and process automation technologies that enhance service efficiency, reduce costs, and improve customer interactions. The study examines future technological advancements such as artificial intelligence integration into service software to predict customer needs, automate problem resolution, and increase service personalization. In the modern service sector, software plays a crucial role in automating customer service processes. The implementation of CRM systems, business process management platforms, and specialized tools contributes to the optimization of enterprise efficiency, cost reduction, and service quality improvement. The research focuses on software solutions such as SERVIO and POSTER, analyzing their capabilities in automating business processes within the hospitality and restaurant industries and evaluating the impact of these systems on business competitiveness. Particular attention is given to the adaptation of the restaurant business in Ukraine to contemporary challenges, including crisis management strategies and the use of digital technologies. The study identifies the key functionalities of the analyzed software products, such as reservation management, system integration, analytics and reporting, point-of-sale automation, and staff management. Additionally, the impact of cryptocurrency payments on service business development and the significance of mobile applications for remote business control and management are explored. The research findings indicate that the use of automated information systems enhances customer satisfaction, optimizes internal processes, and strengthens market positions. The future of service automation is expected to involve expanding the functionality of software platforms, integrating artificial intelligence, and utilizing Big Data analytics, which will further improve management efficiency and service innovation.

Keywords: automated systems, SERVIO, CRM system, Poster Boss, artificial intelligence, Big Data, chatbots.



Постановка проблеми. У сучасних умовах розвитку сфери послуг автоматизація процесів обслуговування клієнтів стає ключовим фактором підвищення ефективності підприємств та їх конкурентоспроможності. Використання цифрових технологій у сфері сервісу дозволяє оптимізувати внутрішні процеси, зменшити витрати та покращити якість обслуговування. Однак, незважаючи на широкий вибір програмних рішень, багато підприємств стикаються з проблемами впровадження та інтеграції автоматизованих систем.

Серед основних викликів, які стоять перед бізнесом, можна виділити: високі витрати на впровадження та адаптацію програмного забезпечення, недостатня інтеграція існуючих інформаційних систем, що ускладнює їхнє ефективне використання, недостатня підготовка персоналу до роботи з новими технологіями, використання застарілих систем, які не забезпечують необхідного рівня автоматизації, відсутність єдиного підходу до вибору та впровадження CRM-систем та інших платформ управління бізнес-процесами.

З огляду на ці проблеми, актуальним є дослідження сучасних моделей та інструментів автоматизації у сфері сервісу, аналіз їх ефективності та перспектив розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Розвиток цифрових технологій суттєво впливає на ресторанний бізнес, змінюючи підходи до автоматизації, управління та персоналізації послуг.

Згідно з дослідженнями, проведеними Рябенюкою М. (2022) [5], впровадження інформаційних комп'ютерних технологій у ресторанному бізнесі сприяє оптимізації операційних процесів, покращенню обліку витрат і підвищенню ефективності управління. Аналогічні висновки містяться в роботі Постової В. В. (2022) [10], де підкреслюється важливість автоматизованих систем обліку для закладів ресторанного господарства та їх роль у покращенні контролю фінансових потоків.

У дослідженнях Комісаренко Н. (2018) [1], акцентує увагу на сучасних тенденціях та перспективах розвитку ресторанного бізнесу в Україні. Зокрема, зазначається, що автоматизація бізнес-процесів та використання сучасних цифрових технологій дозволяють закладам зберігати конкурентоспроможність та залучати нових клієнтів.

Пашковська І. (2020) [2] аналізує використання автоматизованих систем управління в ресторанному бізнесі, наголошуючи на важ-

ливості впровадження новітніх технологій для підвищення ефективності та якості обслуговування. Подібні висновки представлені у спільній роботі Гончаренко Н., Пашковської І., Степаненка М. та Єфремової О. (2021) [11], де розглянуто методологію розробки та впровадження автоматизованих систем управління, що забезпечують стабільність і контроль бізнес-процесів у закладах громадського харчування.

Розвиток штучного інтелекту та великих даних у маркетингових стратегіях ресторанного бізнесу досліджено Кузнецовою А. (2023) [8], яка наводить приклади застосування AI у персоналізації взаємодії з клієнтами, автоматизації комунікацій та аналізі споживчої поведінки. Подібні аспекти розглядаються в роботах Лисюк Т., Терещука О. та Пасічника М. (2022) [6], які досліджують інноваційні технології в готельно-ресторанному господарстві, а також окремо у публікаціях Лисюк Т. (2024) [9] щодо впровадження технологій автоматизації та персоналізації послуг.

Практичні аспекти автоматизації представлені в офіційних джерелах, зокрема на сайтах компаній SERVIO [3] та POSTER [4], що спеціалізуються на розробці та впровадженні програмних рішень для автоматизації ресторанного бізнесу. Вони пропонують комплексні рішення для управління бізнесом, інтеграцію POS-систем та впровадження сучасних методів обліку та контролю.

Таким чином, сучасні дослідження підтверджують важливість впровадження цифрових технологій у ресторанному бізнесі, що дозволяє підвищити ефективність управління, оптимізувати операційні процеси та забезпечити персоналізований підхід до обслуговування клієнтів.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Основна мета дослідження – виявлення ефективних моделей і технологій автоматизації сервісних процесів, які можуть покращити якість обслуговування клієнтів і підвищити ефективність роботи підприємств. Для досягнення цієї мети визначено такі завдання: дослідити сучасні програмні рішення для автоматизації сервісного обслуговування, проаналізувати їх вплив на ефективність роботи підприємств сфери послуг, визначити ключові проблеми та виклики впровадження автоматизованих систем, оцінити перспективи розвитку автоматизації сервісних процесів із використанням штучного інтелекту та аналізу великих даних, дослідити можливості інтеграції сервісних платформ з

іншими інформаційними системами для оптимізації бізнес-процесів.

Визначені завдання дозволяють систематизувати підходи до автоматизації обслуговування та сформулювати рекомендації щодо впровадження сучасних цифрових технологій у сфері послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сьогодні програмне забезпечення для сервісу стало важливим інструментом в управлінні процесами обслуговування клієнтів у сфері послуг. Завдяки різноманітним програмним рішенням, компанії можуть значно покращити ефективність своєї діяльності, знизити витрати і підвищити рівень задоволення клієнтів. Від CRM-систем до складних платформ автоматизації, програмне забезпечення активно впливає на трансформацію послуг і надає підприємствам можливість швидко адаптуватися до змінюваних умов ринку.

Готельно – ресторанний бізнес в Україні має значний потенціал для розвитку, останні роки відзначалися зростанням попиту на готельно-ресторанні послуги завдяки активному туристичному потоку та підвищенню культурної активності населення, однак війна внесла свої корективи. Попри складні умови, заклади готельно-ресторанного господар-

ства адаптуються, впроваджують антикризові стратегії та зміцнюють свої позиції.

Зростаюча конкуренція у галузі змушує підприємців ефективно впроваджувати сучасні інформаційні системи та технології, що сприяє покращенню якості обслуговування та залученню нових відвідувачів [1].

Згідно з дослідженням National Restaurant Association, проведеним у 2022 році, 53% ресторанних закладів вже застосовують хоча б одну форму автоматизованої системи управління, 32% планують впровадити такі системи в майбутньому, а 15% ще не усвідомлюють важливості їх використання [2].

SERVIO – це програмне забезпечення, яке спеціалізується на автоматизації обслуговування клієнтів у сфері послуг, зокрема в готельному бізнесі, ресторанах та інших об'єктах, що потребують інтеграції різних процесів для ефективного управління обслуговуванням. Програма Servio поєднує можливості управління бізнес-процесами, взаємодії з клієнтами та аналітики, що дозволяє підприємствам значно підвищити ефективність своєї діяльності, таблиця 1.

Перші програмні модулі SERVIO були створені у 2008 році, щоб допомогти готельному та ресторанному бізнесу України стати більш конкурентоспроможним, успішним і ефектив-

Таблиця 1

Основні функції SERVIO

№ п/п	Функції	Характеристика
1.	Управління готельними та ресторанными процесами	Автоматизація процесів бронювання номерів, управління заселенням і виселенням гостей, а також обробки замовлень у ресторанах, що зменшує кількість ручних операцій, роблячи роботу персоналу більш організованою і знижуючи ймовірність помилок.
2.	Інтерфейс для взаємодії з клієнтами	Ефективна взаємодія з клієнтами через різні канали: від електронної пошти і телефонії до інтеграцій з онлайн-бронюваннями та соціальними мережами, що створює єдину точку доступу для обробки всіх запитів, що покращує сервіс і зменшує час обробки клієнтських запитів.
3.	Аналітика та звітність	Аналіз даних про роботу бізнесу, такі як статистика бронювань, заповнюваність номерів, рівень задоволення клієнтів і багато іншого, що допомагає оперативно коригувати стратегії та підвищувати ефективність бізнесу.
4.	Інтеграція з іншими системами	Можливість інтеграції з іншими програмними рішеннями, що дозволяє синхронізувати роботу зі складами, системами обліку, фінансовими платформами та іншими важливими елементами інфраструктури бізнесу.
	Додаткові інтеграції з іншим обладнанням	Інтеграція з ченел-менеджером, підключення електронних замків, підключення АТС, інтеграція з готельним TV, інтеграція з BMS системами, жодатки лояльності та статистики.

Джерело: сформовано на основі [3]

ним. Відтоді реалізовано понад 5000 проєктів, а географія присутності розширилася на США, Польщу, Австрію, Молдову, Киргизстан, Узбекистан, Казахстан, Іспанію, ОАЕ, Угорщину та інші країни. Місія – навчати співробітників підприємств сфери послуг ефективно використовувати програмні та апаратні рішення для вирішення щоденних бізнес-завдань і створення оптимальної організаційної структури.

Сьогодні SERVIO – це понад 50 унікальних модулів (модуль бронювання на сайт, мобільний додаток статистики, веб-сайт готелю, корпоративний модуль для компаній-партнерів, бот служби хаускіпінгу, ресторанна система, система управління СПА і т.д.) та десятки інтеграцій із програмним забезпеченням інших виробників, що дає змогу створювати комплексні рішення для автоматизації та оптимізації бізнесу [3].

Завдяки широким можливостям інтеграції модулі програми допомагають масштабувати та вдосконалювати системи автоматизації клієнтів. Регулярні оновлення, модернізація та вдосконалення програмного забезпечення гарантують про сучасний і потужний інструмент для управління бізнесом.

Сучасний ринок криптовалют швидко зростає, і для українських готелів та ресторанів важливо адаптуватися до нових платіжних рішень, саме тому завдяки співпраці Servio з

криптовалютною біржею Binance, гості готелів та відвідувачі ресторанів тепер можуть зручно оплачувати послуги криптовалютою, що в свою чергу забезпечить швидкі, зручні та безпечні розрахунки, роблячи сервіс більш інноваційним [3].

POSTER – це хмарна програма для автоматизації управління бізнесами в сфері ресторанного та кафе-обслуговування. Вона дозволяє здійснювати повний контроль над процесами обслуговування клієнтів, управлінські функції, аналітику продажів і фінансів, а також керувати замовленнями, запасами і персоналом, основні функції наведені в таблиці 2.

Сучасні технології дозволяють управляти рестораном або кафе з будь-якої точки світу, забезпечуючи повний контроль над усіма процесами. Мобільний застосунок Poster Boss дає можливість власникам та керівникам закладів зручно керувати бізнесом за допомогою смартфона, що значно спрощує управління і дозволяє бути в курсі всіх важливих операцій у реальному часі.

Poster Boss повністю сумісний з ПРРО (програмний реєстратор розрахункових операцій), що дозволяє без проблем здійснювати реєстрацію розрахункових операцій у відповідності до вимог законодавства України. Завдяки інтеграції з програмним реєстратором

Таблиця 2

Основні функції POSTER

№ п/п	Функції	Характеристика
1.	Точка продажу (POS-система)	Здійснення обробки замовлень, контролювання оплати і роботи з різними способами оплати (готівка, картки, безготівкові розрахунки), при цьому всі дані зберігаються в хмарі, що забезпечує доступ до них з будь-якого пристрою.
2.	Управління меню та цінами	Оновлення меню, змінення ціни та ведення контролю над наявністю товарів. Всі зміни можна здійснити через програму в режимі реального часу, що зручно для динамічного бізнесу, особливо в ресторанній сфері.
3.	Аналітика продажів та фінансів	Детальна аналітика щодо продажів, дозволяючи відстежувати продуктивність ресторану, виявляти найпопулярніші страви, знижувати витрати та оптимізувати асортимент. Також ведення фінансового обліку та генерування звітів для подальшого аналізу.
4.	Управління персоналом	Управління графіками працівників, ведення контролю їх робочих годин, зарплат і виконаних завдань, що дозволяє оптимізувати роботу персоналу та підвищувати ефективність ресторанного обслуговування.
5.	Інтеграція з доставкою та онлайн-замовленнями	Інтеграція різних онлайн-платформ для замовлення їжі і доставки, що дозволяє автоматизувати процес отримання замовлень через інтернет і обробку їх у реальному часі.

Джерело: сформовано на основі [4]

ром, можливо автоматично генерувати фіскальні чеки, що забезпечує простоту та точність обліку фінансових операцій, а також уникнути помилок у процесі реєстрації продажів. Це гарантує повну відповідність вимогам податкових органів і значно спрощує процес звітності для бізнесу [4].

Як бачимо, обидві програми – SERVIO і POSTER – є потужними інструментами для автоматизації обслуговування клієнтів і оптимізації бізнес-процесів у своїх сферах застосування. Вибір між ними залежить від специфіки бізнесу: для готельного бізнесу і комплексного обслуговування клієнтів більше підходить SERVIO, тоді як для ресторанного і кафе-обслуговування кращим рішенням буде POSTER. Обидві платформи значно полегшують роботу підприємств і сприяють підвищенню рівня обслуговування клієнтів.

Сфера послуг традиційно є орієнтованою на потреби клієнтів, програмне забезпечення для сервісу охоплює широкий спектр інструментів і рішень, які дозволяють компаніям автоматизувати та оптимізувати взаємодію з клієнтами. Системи автоматизації в свою чергу допомагають знижувати навантаження на працівників, збільшують швидкість обслуговування, а також підвищують точність обробки запитів, що в результаті веде до покращення якості послуг.

Системи обробки запитів, системи управління сервісними контрактами, програми для моніторингу стану послуг та інші інструменти для забезпечення сервісного обслуговування дозволяють компаніям чітко відслідковувати всі етапи взаємодії з клієнтами і оперативно вирішувати будь-які проблеми або запити.

Також є кілька моделей програмного забезпечення, які активно використовуються для автоматизації процесів сервісного обслуговування.

CRM-системи (Customer Relationship Management) – системи які дозволяють організувати і зберігати всю інформацію про клієнтів, відстежувати історію взаємодій і підвищувати ефективність комунікацій. Сучасні CRM-системи дозволяють інтегрувати чат-боти, системи моніторингу соціальних мереж та інші канали, що дозволяє швидко реагувати на запити клієнтів і знижує час на вирішення проблем.

Системи прогнозування попиту та інвентаризації – програмне забезпечення для прогнозування попиту на послуги і управління запасами є важливим для таких сфер, як логістика, готельний бізнес та інші, що допо-

магає ефективно планувати ресурси та забезпечувати точне управління часом і запасами.

Інструменти автоматизації обробки запитів – використовуються для автоматизації відповіді на запити клієнтів, обробки підтримки через різні канали (телефон, email, чати), що дає змогу значно знизити витрати часу і персоналу. Такі інструменти можуть автоматично класифікувати запити, визначати їх пріоритетність і навіть пропонувати попередні рішення.

Інструменти для аналізу задоволеності клієнтів – програмне забезпечення для збору і аналізу відгуків клієнтів дозволяє компаніям отримувати оперативну зворотну інформацію про якість наданих послуг. Застосування таких інструментів дозволяє своєчасно виявляти слабкі місця в процесах обслуговування та оптимізувати взаємодію з клієнтами.

Платформи для управління сервісними контрактами та взаємодії з клієнтами – управляють сервісними контрактами, допомагають не тільки автоматизувати процеси підписання угод, але й стежити за термінами, оновленнями і забезпечувати своєчасну реалізацію умов контракту. Вони часто інтегруються з іншими інструментами для поліпшення обслуговування та взаємодії з клієнтами.

Чат-боти та голосові асистенти – використання чат-ботів для автоматичної обробки запитів клієнтів стало основним трендом у сервісному обслуговуванні. Вони можуть працювати 24/7 і автоматично відповідати на часті питання, вести попередні консультації або навіть допомагати в оформленні замовлень. Розвиток технологій на основі штучного інтелекту дозволяє чат-ботам не лише давати стандартні відповіді, але й адаптувати свої реакції в залежності від контексту розмови.

POS-система (Point of Sale) – це програмно-апаратний комплекс, що працює на основі фіскального реєстратора. Вона виконує стандартні касові операції, зокрема облік і продаж товарів, приймання та видачу готівки, скасування покупок тощо. До основних компонентів POS-системи належать POS-комп'ютер, POS-монітор, чековий принтер, фіскальний реєстратор, POS-клавіатура, дисплей для покупців, грошовий ящик та зчитувач магнітних карт [5].

Сучасні системи управління нерухомістю (PMS) об'єднують апаратне та програмне забезпечення, яке дозволяє готелям і ресторанам автоматизувати адміністративні процеси. Передові PMS-рішення сприяють кращій інтеграції підприємств із кількома локаціями, а гості можуть використовувати єдиний засто-

сунок для взаємодії з різними готельно-ресторанними брендами, що належать одній корпорації [6].

Сучасний ринок сервісного обслуговування швидко змінюється під впливом технологічних інновацій, що визначають нові підходи до взаємодії з клієнтами, управління процесами та оптимізації бізнес-операцій. Програмне забезпечення для сервісного обслуговування відіграє ключову роль у цих трансформаціях, сприяючи підвищенню ефективності роботи компаній та покращенню якості обслуговування.

У цьому контексті спостерігається кілька основних трендів, які визначають перспективи розвитку галузі. Серед них – інтеграція з іншими системами та платформами, що сприяє створенню єдиної цифрової екосистеми для підприємств.

Також важливим є використання великих обсягів даних (Big Data), яке дозволяє більш точно прогнозувати поведінку клієнтів і забезпечувати персоналізований підхід.

Аналіз великих обсягів даних (Big Data) допомагає прогнозувати попит та оптимізувати ціни, маркетингові стратегії, великі обсяги даних дозволяють розробляти більш ефективні маркетингові кампанії, націлювати рекламу та пропонувати знижки відповідно до інтересів користувачів, аналіз відгуків і рейтингів, використовуючи аналіз великих обсягів даних для відстеження відгуків та рейтингів і вдосконалення своїх послуг [7].

Використання технологій Big Data та алгоритмів штучного інтелекту дозволяє аналізувати споживчу поведінку в реальному часі. Наприклад, завдяки AI готелі можуть надавати персоналізовані знижки та додаткові послуги на основі історії бронювань клієнта, а ресторани – пропонувати страви, що відповідають індивідуальним уподобанням відвідувачів [8].

Ці рішення дозволяють готелям і ресторанам ефективно управляти ресурсами, покращувати досвід гостей і оптимізувати операційні процеси [9].

Крім того, швидкий розвиток штучного інтелекту та автоматизації процесів дозволяє компаніям значно покращити швидкість і якість обслуговування. Однак разом із цими можливостями зростає і потреба у посиленій безпеці даних та захисті конфіденційної інформації.

Попри переваги автоматизованих систем управління для ресторанного бізнесу, їх впровадження може супроводжуватися певними труднощами, серед яких:

- високі витрати на впровадження та обслуговування – придбання, налаштування та підтримка таких систем потребують значних фінансових вкладень, що може бути складним для невеликих закладів із обмеженим бюджетом;

- технічні збої – як і будь-яка технологія, автоматизовані системи можуть виходити з ладу, що може спричинити перебої в роботі, втрату даних і затримки в обслуговуванні гостей;

- необхідність навчання персоналу – впровадження нових систем вимагає додаткового навчання співробітників, що тягне за собою витрати на тренінги та адаптацію;

- зменшення персонального контакту – використання автоматизованих рішень, таких як термінали самообслуговування, може скоротити взаємодію між персоналом і гостями, що впливає на рівень сервісу та сприйняття клієнтів;

- залежність від технологій – повне покладання на автоматизовані системи може створити ризик втрати керованості у разі збою або несправності обладнання, особливо якщо технологія використовується для критичних бізнес-процесів [10].

Тому, важливим аспектом ефективного функціонування системи в ресторанному бізнесі є визначення методів технічної підтримки та управління можливими технічними проблемами. Це дозволяє забезпечити стабільну роботу автоматизованих рішень, мінімізувати збої та підтримувати високий рівень обслуговування [11].

Висновки. У сучасних умовах розвитку ресторанного бізнесу автоматизація процесів та впровадження цифрових технологій є ключовими чинниками підвищення ефективності управління та конкурентоспроможності закладів. Аналіз наукових джерел та практичного досвіду підтверджує, що використання інформаційних технологій дозволяє оптимізувати роботу персоналу, покращити якість обслуговування клієнтів і збільшити прибутковість підприємств ресторанного господарства.

Основні тенденції, які визначають розвиток ресторанного бізнесу, включають впровадження систем автоматизації обліку, використання штучного інтелекту у маркетингових стратегіях, персоналізацію послуг та цифровізацію процесів управління. Використання сучасних автоматизованих систем сприяє мінімізації людських помилок, підвищенню швидкості обслуговування та забезпеченню

аналітичного підходу до прийняття управлінських рішень.

Перспективи подальших досліджень у цьому напрямі пов'язані з удосконаленням технологій штучного інтелекту для автоматизованого аналізу даних, розробкою більш гнучких та адаптивних систем управління ресторанными закладами, а також інтеграцією

новітніх технологій у процеси персоналізації обслуговування клієнтів.

Таким чином, активне впровадження цифрових рішень у ресторанний бізнес є не лише конкурентною перевагою, а й необхідною умовою успішного функціонування закладів у сучасному динамічному ринковому середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Комісаренко Н. Сучасні тенденції та перспективи розвитку ресторанного бізнесу в Україні. *Економіка та суспільство*, 2018. Вип. 24. С. 757–766.
2. Пашковська І. Аналіз використання автоматизованих систем управління в ресторанному бізнесі. *Стратегії підприємств*. 2020. С. 33.
3. Офіційний сайт SERVIO. URL: <https://serviosoft.com/> (дата звернення 06.02.2025 р.)
4. Офіційний сайт POSTER. URL: <https://joinposter.com/> (дата звернення 06.02.2025 р.)
5. Рябенка М. ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ КОМП'ЮТЕРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ. *Економіка та суспільство*, (41). 2022. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-65>
6. Лисюк, Т., Терещук, О., & Пасічник, М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*, (40). 2022. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>
7. Тишук І., Ільїна О. Digital-технології у сучасному туристичному бізнесі: особливості розвитку та перспективи. *Економічний форум*. 2023. 1(4). С. 38–50. DOI: <http://dx.doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2023-4-5>
8. Кузнецова А. Штучний інтелект у маркетингу: переваги і приклади використання. *Webpromo*. 2023. URL: <https://webpromo.ua/ua/blog/shtuchnij-intelekt-u-marketingu-perevagi-i-prikladivikoristannya/>
9. Лисюк, Т. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. *Економіка та суспільство*, (67). 2024. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13>
10. Постова В. В. Система автоматизації обліку для закладів ресторанного господарства. *Економіко-правові дискусії : матеріали III Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції студентів, аспірантів та науковців*. 30 квітня 2022 р. Кропивницький : ЛА НАУ, 2022. С. 56–57.
11. Гончаренко Н., Пашковська І., Степаненко М., Єфремова О. Методологія розробки та впровадження автоматизованої системи управління ресторанним бізнесом. 2021. 84 с.

REFERENCES:

1. Komisarenko, N. (2018). Suchasni tendentsii ta perspektyvy rozvytku restorannoho biznesu v Ukraini [Modern trends and prospects for the development of the restaurant business in Ukraine]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economics and Society*, vol. 24, pp. 757–766.
2. Pashkovska, I. (2020). Analiz vykorystannia avtomatyzovanykh system upravlinnia v restorannomu biznesi [Analysis of the use of automated management systems in the restaurant business]. *Stratehii pidpriemstv – Enterprise Strategies*, p. 33.
3. SERVIO. (n.d.). Ofitsiyni sait SERVIO [Official site of SERVIO]. Available at: <https://serviosoft.com/> (accessed February 6, 2025).
4. POSTER. (n.d.). Ofitsiyni sait POSTER [Official site of POSTER]. Available at: <https://joinposter.com/> (accessed February 6, 2025).
5. Riabenka, M. (2022). Vprovadzhennia informatsiinykh kompiuternykh tekhnolohii u restorannomu biznesi [Implementation of information computer technologies in the restaurant business]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economics and Society*, (41). Available at: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-65>
6. Lysiuk, T., Tereshchuk, O., & Pasichnyk, M. (2022). Innovatsiini tekhnolohii u hotelno-restorannomu hospodarstvi [Innovative technologies in hotel and restaurant management]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economics and Society*, (40). Available at: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>.
7. Tyshchuk, I., & Ilina, O. (2023). Digital-tekhnolohii u suchasnomu turystychnomu biznesi: osoblyvosti rozvytku ta perspektyvy [Digital technologies in modern tourism business: development features and prospects]. *Ekonomichniyi forum – Economic Forum*, vol. 1(4), pp. 38–50. Available at: <http://dx.doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2023-4-5>.

8. Kuznietsova, A. (2023). Shtuchnyi intelekt u marketynhu: perevahy i pryklady vykorystannia [Artificial intelligence in marketing: advantages and examples of use]. Webpromo. Available at: <https://webpromo.ua/ua/blog/shtuchnij-intelekt-u-marketingu-perevagi-i-prikladivikoristannya/>.
9. Lysiuk, T. (2024). Innovatsiini rishennia v hotelno-restorannomu biznesi: tekhnolohii avtomatyzatsii ta personalizatsii posluh [Innovative solutions in the hotel and restaurant business: automation and personalization technologies]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economics and Society*, (67). Available at: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13>.
10. Postova, V. V. (2022). Systema avtomatyzatsii obliku dlia zakladiv restorannoho hospodarstva [Accounting automation system for restaurant establishments]. *Ekonomiko-pravovi dyskusii: materialy III Mizhnarodnoi nauko-vo-praktychnoi internet-konferentsii studentiv, aspirantiv ta naukovtsiv*, 30 kvitnia 2022 r. Kropyvnytskyi: LA NAU, pp. 56–57.
11. Honcharenko, N., Pashkovska, I., Stepanenko, M., & Yefremova, O. (2021). Metodolohiia rozrobky ta vprovadzhennia avtomatyzovanoi systemy upravlinnia restorannym biznesom [Methodology for the development and implementation of an automated restaurant business management system]. 84 p.