

3. Офіціанти матимуть можливість побачити минулий досвід і попередні послуги про клієнтів, які обслуговуються за допомогою смартфонів і розумного програмного забезпечення, що використовується в ресторані. Як тільки гість прийде в ресторан, офіціантові можна буде повідомити стіл, який йому подобається сидіти, страви та напої, які йому подобаються, а також більш детальну особисту інформацію про гостя.

4. Гості, які приходять поїсти в ресторан, зможуть побачити страви, які вони замовлять, у 3D за допомогою передової технології голограм. Гості можуть бачити максимально реалістичні зображення страв за допомогою додатків, встановлених на смартфоні з доповненою реальністю та доданими до меню QR-кодами. Крім того, гості ресторану зможуть бачити оцінки та коментарі до страв перед їх замовленням.

#### **Список використаних джерел**

1. Denysenko M., Budiakova O. Features of economic development of hotel and restaurant business. *Economy and the state*. 2020. № 10. P. 19–23.
2. Hamdi I. K. Restaurant Business Development Strategy (Study On Sambalado Restaurant Jl. Pancing No. 25 Medan). *Inspirasi & Strategi (INSPIRAT). Jurnal Kebijakan Publik & Bisnis*. 2020. № 11(1). P. 1–5.
3. Shtal T. V., Stavarska T. O., Svitlichna V. Y. Digitalization as a tool for ensuring innovative development of restaurant business. *Studies of Applied Economics*. 2021. № 39(5). P. 1–15.
4. Koval L., Turski I., Kolomiets O., Komarnitskyi I. New Opportunities for Restaurant Business Development Based on Computer Modeling of Consumer Preferences. *Studies of Applied Economics*. 2021. № 39(3). P. 1–11.
5. Povorozniuk I., Dzhoha O., Neshchadym L., Kyryliuk I., Tymchuk S., Blahopoluchna A. The Influence of Globalization Processes on the Development of the Restaurant Business of Ukraine. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*. 2023. № 45(2). P. 183–192.
6. Hotra V. Conceptual principles of hotel and restaurant business development. *Management*. 2021. № 33(1). P. 115–122.

*Анастасія Благополучна,  
Юлія Яворська*

#### **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Ресторанний бізнес стає одним із найбільш сприятливих секторів бізнесу. Це можна спостерігати за феноменом зростання ресторанного бізнесу в останні роки, навіть у маленьких містах [1].

Якість обслуговування та задоволеність клієнтів можна розглядати як головні теми в організації ресторанного бізнесу. Ця якість послуг і задоволеність клієнтів знаходяться у взаємозв'язку. Це сучасна епоха, і клієнти мають різні бажання та потреби. Отже, запропонувати якісні послуги та зробити так, щоб вони були задоволені – головний обов'язок закладу. Якщо клієнти задоволені послугами та товарами, які пропонує організація, то це також приносить користь всьому ресторанному бізнесу [2].

Якість послуг є важливою для індустрії гостинності. Його було визначено як один із найефективніших засобів побудови конкурентної позиції та підвищення ефективності організації. Якість послуг – це цілеспрямована оцінка, яка відображає сприйняття клієнтом конкретних аспектів послуги, надійності, чуйності, впевненості, емпатії, матеріальних речей, задоволення, з іншого боку, є більш інклюзивною: на неї впливають уявлення про якість послуг, якість продукції, і ціна, а також ситуаційні та особисті фактори [3].

Якість обслуговування впливає на задоволеність клієнтів, забезпечуючи продуктивність. Наприклад, якщо ми візьмемо приклад ресторанів Mac Donald's, то споживачі отримують тут послуги харчування, високої якості скрізь, так само, як їм подобається бути в ресторанах Mac Donald's. Відбувається це завдяки високій якості послуг. Сьогодні клієнти сприймають дуже високий загальний рівень обслуговування в сфері гостинності, туризму та відпочинку. Досягнення конкурентів у цих галузях, таким чином, будуть активізуватися стратегіями, які зосереджуються на якості послуг для додавання вартості, як стверджується про диференціацію продукту чи ціни [4–6].

Нами були проведені дослідження задоволеності клієнтів у заклад ресторанного господарства міста Умані.

Незважаючи на те, що якість і кількість їжі та різноманітність страв є життєво важливими в ресторані, обслуговування також є дуже важливим, і якщо ресторан надає неадекватні послуги, це безпосередньо вплине на задоволеність та лояльність клієнтів до того ресторану. Є багато речей, незважаючи на якість їжі, як-от правильне освітлення, порядок сидіння та час доставки їжі, які є визначальними у якості обслуговування. Більшість респондентів спостерігали ці фактори під час відвідування ресторанів. Більш важливим фактором, який аналізує клієнт, є розташування ресторану. Правильне та адекватне розташування з облаштуванням паркінгу приваблює клієнтів. Більшість респондентів мають певні проблеми з паркуванням, вони вважають, що паркування біля закладів ресторанного господарства є вкрай незручним.

Результати наших досліджень показують, що існує зв'язок між якістю обслуговування та задоволеністю клієнтів. Такі фактори, як матеріальні цінності, впевненість, оперативність, надійність, емпатія, зручність впливають на якість обслуговування та задоволеність клієнтів.

Ми дійшли висновку, що для того, щоб зробити ресторан успішним, керівництво має оцінити ці фактори таким чином, щоб покращити якість обслуговування та отримати задоволення клієнтів. Це збільшить популярність закладу, дохід та підвищить клнукцентроспроможність.

#### Список використаних джерел

1. Denysenko M., Budiakova O. Features of economic development of hotel and restaurant business. *Economy and the state*. 2020. № 10. P. 19–23.
2. Hamdi I. K. Restaurant Business Development Strategy (Study On Sambalado Restaurant Jl. Pancing No. 25 Medan). *Inspirasi & Strategi (INSPIRAT). Jurnal Kebijakan Publik & Bisnis*. 2020. № 11(1). P. 1–5.
3. Shtal T. V., Stavarska T. O., Svitlichna V. Y. Digitalization as a tool for ensuring innovative development of restaurant business. *Studies of Applied Economics*. 2021. № 39(5). P. 1–15.
4. Koval L., Turski I., Kolomiets O., Komarnitskyi I. New Opportunities for Restaurant Business Development Based on Computer Modeling of Consumer Preferences. *Studies of Applied Economics*. 2021. № 39(3). P. 1–11.
5. Povorozniuk I., Dzhoha O., Neshchadym L., Kyryliuk I., Tymchuk S., Blahopoluchna A. The Influence of Globalization Processes on the Development of the Restaurant Business of Ukraine. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*. 2023. № 45(2). P. 183–192.
6. Hotra V. Conceptual principles of hotel and restaurant business development. *Management*. 2021. № 33(1). P. 115–122.

*Олександр Богурський*

### ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ РЕСУРСІВ НА УРОКАХ МАТЕМАТИКИ

Використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) стає все більш популярним у сфері освіти, оскільки відкриває нові можливості, спрощує доступ до інформації, дозволяє впорядковувати та зберігати її в різних форматах, а також відкриває нові способи автоматизації ваших даних. Процес навчання сучасних людей не закінчується в школі чи університеті, а є безперервним. Система безперервної освіти є неминучою потребою часу. Звичайно, освіта має йти в ногу з часом. Тому актуальною є потреба у навчанні на основі сучасних інформаційних технологій. У рамках пріоритетного національного проєкту «Освіта» приєднати всі школи до Інтернету та зробити освітні Інтернет-ресурси доступними для всіх закладів освіти.