УДК:004:640.43

Адлер О.О.
Вергеліс В.О.

КОНСОЛІДОВАНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ РЕСУРС АНАЛІЗУ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В М. ВІННИЦЯ

Анотація. У даній роботі висвітлено та проаналізовано поняття консолідованого інформаційного ресурсу. Проаналізовано ресторанний бізнес у місті Вінниця. Визначено перелік ресторанних закладів, які ефективно використовують у своїй діяльності інформаційні ресурси.
Ключові слова: Вінниця, ресторан, ресторанний бізнес, конкуренція, інновації, мультимедійні технології.

Abstract. This paper covers and analyzes the concept of consolidated information resource. The restaurant business in Vinnitsa is analyzed. The list of restaurant establishments that effectively use information resources in their activity is determined.
Keywords: Vinnytsia, restaurant, restaurant business, competition, innovations, multimedia technologies.

Поняття консолідації інформаційних ресурсів пов'язане з необхідністю ухвалювати ефективні рішення із використанням сучасних інформаційних технологій. Незалежно від сфери застосування воно позначає об'єднання (злиття) декількох елементів (об'єктів) у єдиний елемент (об'єкт) для досягнення певної загальної мети. Інформаційні ресурси (Information resources) — документи і масиви документів у інформаційних системах (бібліотеках, архівах, фондах, банках даних, депозитаріях, музейних сховищах тощо).

Отже, консолідована інформація – це одержані з декількох джерел та системно інтегровані різнотипні інформаційні ресурси (знання), які в сукупності наділені ознаками повноти, цілісності, несуперечності та складають адекватну інформаційну модель проблемної області з метою її аналізу опрацювання та ефективного використання в процесах підтримки прийняття рішень.

У сучасних умовах переходу України до ринкової економіки в кожній галузі відбувається пошук нових шляхів і методів виробництва, здійснюється аналіз сучасного стану, окреслюються перспективи на майбутнє. Ці процеси характерні також для сфери ресторанного бізнесу, яка спрямована на отримання прибутку через надання різноманітних послуг у вигляді житла, харчування, транспортного та іншого сервісу.

Розвиток ресторанного бізнесу в Україні особливо актуальний, оскільки саме завдяки даній галузі Україна може поліпшити соціально-економічну ситуацію. Інноваційність є основною характеристикою сучасної економіки. У наш час науково-технічного прогресу інновації в ресторанному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі ресторанів за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій ресторанного бізнесу дозволяє рестораторам підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони гостей, надання нових послуг.

Аналізування консолідованого інформаційного ресурсу ресторанного бізнесу приділена велика увага вітчизняних науковців, фахівців, а саме: О. Борисової, О. Головко, Г. Круль, М. Мальської, І. Мініч, Л. Нечаюк, Н. П'ятницької, О. Шаповалової. У цих роботах розглядаються організація та розвиток ресторанного господарства, аналізуються чинники, що впливають на ринок ресторанного бізнесу в Україні.

Практика ресторанного бізнесу, конкуренція в галузі, економічні реалії з їх складними внутрішньогосподарськими умовами та відносинами значно ускладнили підприємницьку діяльність на ринку послуг, зумовили нові закономірності його розвитку [1]. Це вимагає постійного вдосконалення і поглиблення існуючих наукових теорій, зокрема перегляду підходів і принципів управління та розвитку підприємницької діяльності в регіональному туризмі, адаптації наукових концепцій та інструментів у підприємницькому середовищі до сучасних економічних умов з урахуванням галузевої специфіки [4].

Для реалізації інформаційного ресурсу для аналізу ринку надання послуг ресторанними закладами населенню м. Вінниці необхідно зібрати та систематизувати всю необхідну інформацію, а саме: дані про всі ресторанні заклади Вінниці.

В ході створення та після проведення того чи іншого заходу необхідно отримувати таку інформацію: кількість послуг, кількість категорій; інформація про послуги, послуги які користуються найбільшою популярністю; заклади, яким були виставлені найбільші та найменші оцінки від користувачів; перехід безпосередньо на сторінку обраного сервісу.

Також важливою інформацію, яку необхідно отримати є: кількість відгуків і оцінок за певний період часу (місяць, квартал, рік); найбільш відвідувані послуги за певний період; На основі отриманих даних, необхідно скласти відповідні рейтинги закладів і послуг, які дозволять систематизувати отриману інформацію і відображати її у зручному вигляді для подальшого опрацювання та прийняття рішень користувачами.

Крім рейтингу необхідним є створення пошукової системи послуг, яка відфільтрує дані і дасть саме ту послугу яку шукає користувач. Дані оцінки і відгуки дозволять зробити певні висновки щодо тих чи інших закладів і послуг, шукати шляхи покращення відвідуваності та оцінити необхідність вибору певних послуг у подальшому.

У місті Вінниця вітчизняні ресторани, як правило, намагаються розвиватися відповідно до світових тенденцій, однак у них є власні особливості. Серед них:

- активне освоєння ринку західними мережами, які переважно “захоплюють” висококласні сегменти і пропонують свої послуги статусним гостям;
- відсутність чіткої “зірковості” ресторанів - незважаючи на ту чи іншу кількість “зірок”, ресторани можуть не відрізнятися один від одного за якістю.

У цілому ресторанна сфера в Вінниці розвивається повільно, і це обумовлено тим, що основну ставку інвестори роблять на будівництво звичайних їдальнь. Ресторани ж відкладаються на потім, оскільки терміни їх окупності вище. Однак ці проблеми в ресторанному бізнесі Вінниці поступово долаються, і якщо вони, як і раніше, будуть орієнтуватися на європейські тенденції, їм вдасться вийти з багатьох проблемних ситуацій без втрат.

Разом з тим, існуюча інфраструктура галузі ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів. У більшості ресторанів відсутні сучасні засоби зв’язку та комунікацій, конференц-зали з відповідною аудіовізуальною технікою та технічними засобами для синхронного перекладу.

Подальший розвиток ресторанного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій. Сучасні інновації коштують недешево, проте власники ресторанів все одно витрачаються на них, тому що тільки так можна забезпечити власне виживання на ринку. І однією з найпопулярніших нині розробок є електронне управління готелем. Для готелю під замовлення створюється спеціалізована система, до якої підключаються всі співробітники. За допомогою веб-ресурсу вони можуть:

- отримувати всю необхідну інформацію про ресторан у будь-який момент;
- в режимі on-line бачити всі зміни, що у ньому відбуваються;
- бронювати столи;
- отримати доступ до максимально широкого комплексу каналів продажів.

Прагнучи запропонувати клієнтам ексклюзивний сервіс, багато рестораторів замовляють розробку особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції ресторанів.

Серед них, наприклад, можна виділити наступні:

- система автоматизації роботи працівників. Дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, вести календар і розклад роботи менеджерів, а також полегшує виконання різних завдань.
- система роботи з відвідувачами. Це нові технології в ресторанному бізнесі, які сприяють проведенню повного аналізу розміщення гостей у ресторані й видають повну аналітику по кожному з них.
- система управління програмами лояльності для клієнтів. Дозволяє ресторану розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати та ін.

Ресторанна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп’ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління ресторанним підприємством до застосування глобальних комп’ютерних мереж. На сьогоднішній день у ресторанній індустрії використовується досить багато новітніх інформаційних технологій: глобальні комп’ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту та ін. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування ресторанного продукту. Одним із основних напрямків інноваційних технологій у готельному бізнесі,

на наше переконання, є впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників, буклетів, каталогів.

Сьогодні ресторани розміщують електронні довідники і каталоги в мережі Інтернет. Електронні каталоги ресторанів міста Вінниці дозволяють віртуально подорожувати закладом, залами ресторанів, подивитися повну інформацію про ресторанне підприємство, ознайомитися зі спектром послуг, що надаються, системою пільг і знижок. Такими ресторанами в місті Вінниця є «Монблан», «Аура», «Панорама», «Бібліотека», «Колиба над Бугом» та інші.

Використання мультимедійних технологій дає можливість оперативно надавати потенційному гостю інформацію про ресторан і тим самим дозволяє швидко і безпомилково вибрати той ресторанний продукт, якого потребує гість.

Отож, у місті Вінниця необхідно впроваджувати інновації у сфері ресторанного бізнесу, адже вона стимулює конкурентна боротьба і цілий ряд інших вимог ринку.

Важливість їх використання також обумовлюється мінливими вимогами споживачів. Впровадження і дифузія інновації стає об'єктивною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємства. Сучасний розвиток індустрії гостинності спрямований на створення інноваційних технологій, які сприятимуть залученню якомога більшої кількості клієнтів, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри гостя, формуванню позитивного іміджу ресторанного підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Кузьменко Л.М. Управление функционированием и развитием экономики региона: монография / Л.М. Кузьменко. - Донецк: НАН Украины; Ин-т экономики промышленности, 2011. - 284 с.
2. Нездоймінов С.Г. Туризм як фактор регіонального розвитку ресторанного бізнесу: методологічний аспект та практичний досвід: монографія / С.Г. Нездоймінов. - Одеса: Астропринт, 2009. - 304 с.
3. Портал гостиничного и ресторанного бизнеса - URL: http://prohotelia.com/.
4. Семенов В.Ф. Регіональний вимір рекреаційно-туристичної діяльності: монографія / В.Ф. Семенов, М.Д. Балджи, В.М. Мозгальова; [за ред. В.Ф. Семенова]. - Одеса: Optimum, 2012. - 201 с.
5. Статистичний щорічник України за 2018 рік / Державний комітет статистики України - URL: http://www.ukrstat.gov.ua.
6. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність як основа підвищення конкурентоспроможності ресторанного господарства / О.М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. - 2017. - №42.

Адлер Оксана Олександрівна *– к.т.н., доцент, доцент кафедри менеджменту та безпеки інформаційних систем Вінницького національного технічного університету, м. Вінниця; e-mail: Oksana_adler1983@ukr.net*

Вергеліс Валерія Олегівна *– студентка групи КІН-18м, факультет менеджменту та інформаційної безпеки,Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: vergelis.lera@gmail.com*

Adler Oksana Oleksandrivna *– Ph.D., associate professor, associate professor of the Department of Management and Security Systems of the Vinnitsa National Technical University, metro Vinnitsa; e-mail: Oksana_adler1983 @ ukr.*

Valeria Verhelis *– student of group KIN-18 м, faculty of management and information security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia. email : vergelis.lera@gmail.com*