

О. В. Круківська,
к. е. н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
й іноземних мов, Херсонський державний аграрно-економічний університет
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1531-8057>

DOI: 10.32702/2306-6814.2023.9.90

ОСОБЛИВОСТІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

О. Krukovska,
PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Hotel and Restaurant
and Tourism Business and Foreign Languages, Kherson State Agrarian and Economic University

FEATURES AND PROSPECTS OF LOGISTIC SERVICE DEVELOPMENT IN THE RESTAURANT BUSINESS OF THE HOTEL AND RESTAURANT INDUSTRY

Визначено структуру та склад логістичного сервісу ресторанних закладів у складі готельно-ресторанного господарства; його відмінності стосовно здійснення функцій, завдань, чинників розвитку та управління ними в залежності від специфіки ресторанного бізнесу. Виявлено, що єдиної моделі його побудови не може бути об'єктивно. Разом з цим можна використовувати уніфіковані класифікації та групування матеріальних запасів; логістичних потоків і вантажообігу; програмування й інформаційного забезпечення; зрозумілі методи оцінки й стандарти, у т.ч. міжнародні. Враховуючи, що продукція ресторанів — це свіжі страви, які потребують свіжих та якісних продуктових інгредієнти, логістичний сервіс розглядається як важливе джерело їх конкурентоспроможності. Адже саме їх вартість та вартість поставок і зберігання (фудкост) найбільшим чином впливають на собівартість готових блюд, отже й на їх ціну та прибутки ресторанних підприємств загалом. Тому пропозиції по розвитку логістичного сервісу доцільно доповнювати іншими заходами: корегуванням меню, виходячи з маржинальності страв, можливостей якісних поставок; удосконаленням обслуговування, рекламою; ребрендингом та ін.

The structure and composition of the logistics service of restaurant establishments as part of the hotel and restaurant industry is determined; its differences regarding the implementation of functions, tasks, development factors and their management depending on the specifics of the restaurant business. It was revealed that there cannot be a single model of its construction objectively. Together with this, you can use unified classifications and grouping of material stocks; logistics flows and freight traffic; programming and information support; clear assessment methods and standards, including international. Given that restaurant products are fresh dishes that require fresh and high-quality food ingredients, logistics service is considered an important source of their competitiveness. After all, it is their cost and the cost of supplies and storage (food costs) that have the greatest impact on the cost of ready-made dishes, and therefore on their price and the profits of restaurant enterprises in general. Therefore, it is advisable to supplement the proposals for the development of the logistics service with other measures: adjusting the menu, based on the marginality of the dishes, the possibilities of quality deliveries; service improvement, advertising; rebranding, etc. Logistics service is an important component of the restaurant business. It is the products for the

production of ready-made meals and self-made semi-finished products, their delivery and storage that account for the largest share in the structure of costs for the preparation of ready-made meals and semi-finished products of own production. Therefore, both in theory and in practice of restaurant activity, its rational organization, correct definition of functions and tasks, rules and methods of work, standards and compliance requirements are of great importance. On the other hand, the key to the effective development of the logistics service of restaurants in the hotel and restaurant industry is the comprehensive implementation of innovations in its implementation at the stages of accounting, supplies, storage and tracking and control of the movement of material and financial stocks. It is about programming with the involvement of cloud technologies, automation of accounting and production processes, GPS navigation, digitalization of menus through QR coding, use of cashless money and payments in calculations, virtual advertising.

Ключові слова: ресторанний бізнес, готельно-ресторанне господарство, логістичний сервіс, логістичні потоки, стандарти, розвиток, стратегія і тактика, витрати, фуджост, хмарні технології, автоматизація.

Key words: restaurant business, hotel and restaurant industry, logistic service, logistic flows, standards, development, strategy and tactics, costs, food cost, cloud technologies, automation.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Логістика є важливим елементом будь-якого бізнесу, включаючи готельно-ресторанний бізнес. Вона визначається як сфера діяльності, пов'язана з поставками, постачанням, зберіганням, транспортуванням, пакуванням і розподілом вантажів, організацією, управлінням та контролем цих процесів і транспортних потоків. У готельно-ресторанному бізнесі логістичний сервіс також відіграє важливу роль у забезпеченні якісного розміщення відвідувачів і якісної їжі, розваг, відпочинку й оздоровлення та всього спектру послуг, характерних для готельно-ресторанних підприємств.

У такому розумінні логістика є важливим складником ефективного забезпечення та управління запасами й витратами, отже, досягнення ефективності й конкурентоспроможності готельно-ресторанних підприємств. Тому всебічне дослідження стану логістичного сервісу, виявлення проблем і тенденцій та обґрунтування перспектив розвитку є актуальним і своєчасним. Оскільки готелі й ресторани, розміщуючись компактно і взаємно доповнюючи послуги одні одних у забезпеченні комфорту споживачів мають відмінні процеси й ланцюги відтворення, отже, й вимірники ефективності та конкурентоспроможності, у цій статті доцільно розглянути особливості та перспективи розвитку логістичного сервісу у ресторанному бізнесі.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Питання логістичного забезпечення підприємств розглядалися у працях провідних вітчизняних та зарубіжних науковців, серед яких: Є. Бойко, М. Григорак, Т. Дудар, Н. Зубар, А. Кизим, О. Красноруцький, О. Криворучко, Є. Крикавський, І. Смірнов, Н. Чухрай; Дж. Келлі, Д. Ламберт, М. Ліндерс, Дж. Р. Сток. Проте логістичне забезпечення діяльності ресторанів досліджено значно менше і потребує поглиблених розробок, тим більше в умовах форсмажорних обставин і ризиків діяльності, обмежень платоспроможного попиту і позиції у період воєнного стану.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є визначення особливостей забезпечення логістичного сервісу у ресторанному бізнесі, виявлення його проблем і тенденцій розвитку, обґрунтування напрямів, інструментів та методів удосконалення для підвищення ефективності й конкурентоспроможності ресторанів у системі готельно-ресторанного господарства.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Важливою місією, метою, функцією ресторанів є забезпечення якісного та смачного харчування постояльців готелів, при яких вони розміщені, а також інших споживачів. Це вимагає бездоганної роботи від складових їх логістичних систем. Насамперед, до них належать і це стосується логістики закупівель і постачання, транспортної, складської, виробництва, збуту і доставки та інформаційної [1, с. 8]. Оптимізація названих ланок допомагає суттєво знизити витрати допоміжної діяльності, оптимізувати їх, тим самим забезпечити суттєві прибутки й конкурентоспроможність ресторанів (рис. 1).

Звичайно, логістичний сервіс, його структура та складники вирішальною мірою залежать від форми організації ресторанного бізнесу у складі готельно-ресторанного господарства. Так, для невеликого бару чи кафе, які надають тільки скромні готові сніданки або для повноцінного ресторану й навіть сукупності ресторанів у великих готелях склад логістичних систем та їх функцій, безумовно, будуть різними. У такому розумінні логістичний сервіс є унікальним для кожного ресторанного підприємства [2—5].

Але, у будь-якому випадку, у них будуть присутні названі раніше складники або види логістики, які відрізняються масштабом діяльності й господарських операцій, наявністю або відсутністю спеціального транспорту, складського й холодильного обладнання, тривалістю зберігання продуктів в якості сировини, напівфабрикатів і готових виробів, інформаційним і програмним

забезпеченням. Основним критерієм оцінки ефективності логістичного сервісу було і залишається забезпечення якості і збереженості товарів або вантажів доставки.

З цією метою логістичний сервіс має вирішувати наступні завдання: забезпечення взаємодії постачання, виробництва і транспортування сировини і готової продукції, матеріалів забезпечення. Адже ресторан — це не тільки їжа, а й обладнання для її приготування і зберігання, пакування і доставки; посуд і аксесуари; меблі і текстиль тощо. Важливим завданням є оптимізація виробничих запасів та управління ними; стандартизація тари і упаковок; забезпечення відповідності фінансових, товарних, інформаційних потоків і скорочення логістичних витрат на основі розробки та впровадження певних алгоритмів їх здійснення; покращення взаємодії з поставниками та обслуговування споживачів.

Необхідно зазначити, що в структурі витрат підприємств на виробництво готової продукції або надання послуг на логістичні витрати приходить від 30 до 90% в залежності від специфіки сфери функціонування. В свою чергу, у структурі власне логістичних витрат провідне місце займають витрати, пов'язані з розподілом і складським господарством [6, с. 52]. Тому важливе значення має ідентифікація та належне виконання функцій логістичного сервісу (рис. 2).

Функції логістичного сервісу є надзвичайно різноманітними, тому їх сукупність доцільно згрупувати для ефективного виконання та управління. Це дозволило виділити функції закупок і постачання; транспортування, обробка вантажів, їх розподіл; виробнича логістика; управління запасами; тактика і стратегія здійснення логістики. Їх здійснення забезпечують бізнес-процеси у вигляді управління попитом і постачанням; управління виробничими процесами; управління запасами; управління матеріальними, фінансовими та інформаційними потоками; логістика обслуговування споживачів.

Крім вказаного, важливою частиною логістики ресторанних підприємств у здійсненні завдань та функцій є визначення та використання особливостей, структури й динаміки ринків продукції для їх основної діяльності [8, с. 75]. На це направлені глобальні або стратегічні дії логістичних систем ресторанів (створення інтегрованих мереж логістичних потоків); стратегічне узгодження, планування та контроль їх використання; досягнення високої системної гнучкості у процесі роботи.

Вони досягаються через загальні правила — наскрізний контроль за поточковими процесами, удосконалення способів керування ними, їх прогнозування та виявлення невідповідності між потребами

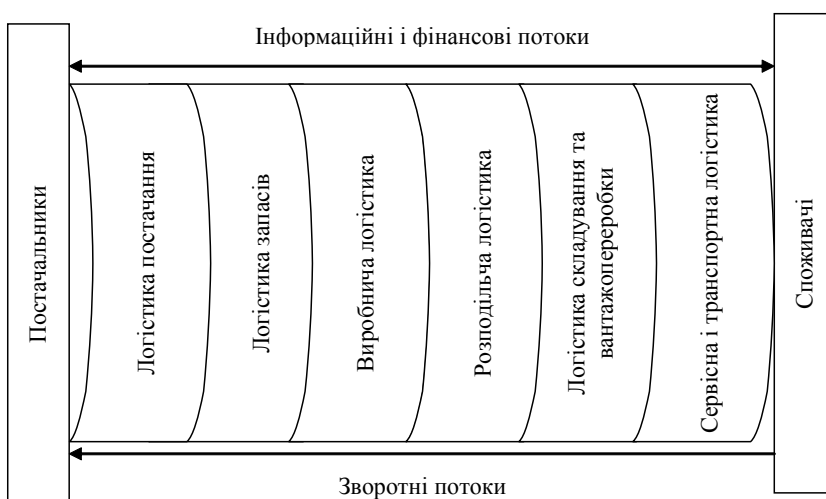


Рис. 1. Структура, складники та зв'язки логістичних систем ресторанів

виробництва і можливостями їх задоволення; стандартизація вимог до якості логістичного сервісу, виявлення центрів виникнення втрат, визначення технології оптимального переміщення і збереження вантажів та інформації. Часткові дії ще більше конкретизують попередні і направлені на оптимізацію товароруку; скорочення часу зберігання продукції; зниження витрат на всіх ланках логістичного ланцюга; підтримка постійної готовності до роботи, у т.ч. за форс-мажорних обставин.

У сукупності, їх вирішення дозволяє ресторанам з найменшими витратами пристосуватися до динамічної й мінливої ринкової обстановки, отримати переваги над конкурентами, підвищити ринкову частку, прибутковість та ліквідність [9— 11]. Складниками економічного ефекту логістики виступають: зменшення запасів; зменшення витрат на їх утримання; зменшення матеріальних потреб та вивільнення обігових коштів на їх обслуговування; зменшення транспортних витрат; скорочення тривалості проходження товарів логістичним ланцюгом.

Моделювання логістичних систем та ланцюгів у ресторанах має свої особливості. Науковці та практики ресторанного бізнесу стверджують, що не існує універсальної логістичної моделі, яка була б здатна врахувати всі можливі сценарії, зміни, ситуації та ризики. Попри це, є чинники, які насамперед треба враховувати при

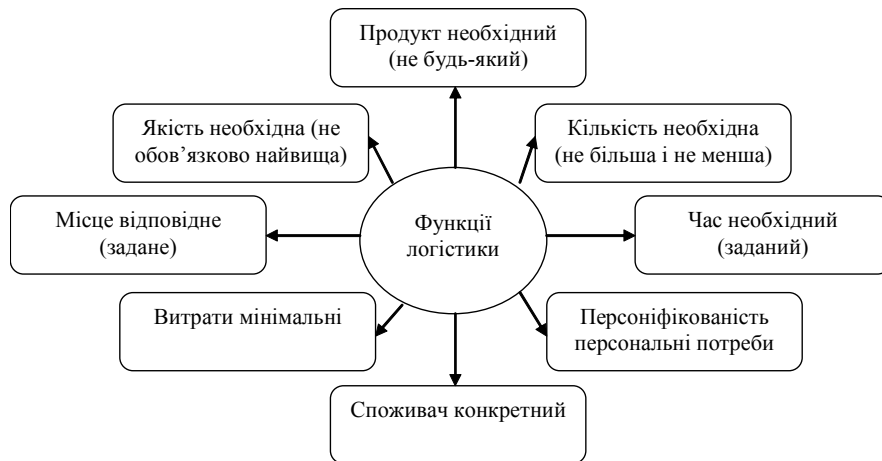


Рис. 2. Функції та обмеження відповідності логістичного сервісу у ресторанному бізнесі

її розробці. Особливо актуальним вказане завдання є в умовах постійних форс-мажорних обставин, ризиків і загроз воєнного стану, руйнувань енергетичної й іншої інфраструктури, знеструмлення тощо.

Так, це кількість і розмір виробничих одиниць; види та спеціалізація закладів (ресторан, бар, кафе, їдальня, літній майданчик, їх специфіка (європейська, національна та інша кухня; тільки закуски й готова їжа, наявність або відсутність алкоголю; зосередження на одному або кількох продуктах (піца, морозиво, свіжі соки тощо); кількість і розміщення постачальників; транспорт і форми доставки; інформаційна система й програмне забезпечення. Оцінка логістики як інструмента ресторанів у конкурентній боротьбі визначається за часткою логістичних витрат у ціні окремих видів продукції, загального прибутку; відносно попередньої калькуляції витрат; у відповідності до вимог міжнародних стандартів.

Доцільно зазначити, що ресторани у складі готельно-ресторанних комплексів мають певні відмінності у роботі порівняно з відповідними самостійними окремими ресторанными підприємствами. Особливо це стосується туристичних готелів. Так, вони не надають послуги доставки, їжі з собою або на виніс; торгівлі готовими фірмовими продуктами тощо. Натомість обслуговування гостей здійснюється на території готелів, а доставка обмежується номерами, літніми терасами тощо. В інших випадках доставку треба враховувати у вартості продукції та ціні або здійснювати за окрему плату.

Оскільки логістичний сервіс орієнтується, переважно, на закупівлі й поставки, ніж на вивіз і доставки, менеджменту ресторанів та фахівцям з логістики доцільно зосередити свої зусилля на виборі постачальників; визначенні видів, необхідності й збереженні матеріальних запасів та управлінні ними [12, с. 8]. Матеріальні запаси ресторанів — це власна продукція на різних стадіях виробництва й реалізації; сировини і продовольчі товари; столовий посуд, прибори, кухонний інвентар; спеціальне обладнання для зберігання і приготування їжі; спецодяг та взуття; меблі й текстиль; мийні й санітарно-гігієнічні засоби.

Основними мотивами їх створення виступають нестабільність постачання і коливання попиту; сезонність виробництва сільськогосподарської продукції і знижки при закупівлях великими партіями, передсвяткові підвищення цін; необхідність рівномірного здійснення технологічних процесів або негайного обслуговування споживачів; спрощення процесу керування виробництвом. Для підвищення ефективності логістичного сервісу ресторанів та його розвитку важливе значення має використання уніфікованих систем або алгоритмів керування ним.

Основними функціями управління логістикою запасів виступають визначення параметрів поставок і замовлень; існуючого рівня запасів та його регулювання. У ресторанному бізнесі розрізняють такі системи керування: система з фіксованим розміром замовлення; система з фіксованою періодичністю замовлення; система із заданою періодичністю поповнення до встановленого рівня; система "максимум — мінімум"; система оперативного керування. Попри очевидні відмінності, всі системи спираються на ідентичні параметри — точку замовлення, норму запасів, обсяг окремої закупівлі, частоту здійснення закупівель.

Важливою умовою якісного логістичного сервісу у ресторанах є класифікація матеріальних запасів за певними принципами — залежно від витрат — АВС-аналіз; від рівномірності попиту і точності їх прогнозування — XYZ-аналіз. Група А визначається як найбільш дорогі й елітні товари; В — середні за вартістю; С — дешеві товари. Група Х означає товари з рівномірним попитом; Y — товари з нестабільним попитом; Z — товари з епізодичним попитом.

Отже, для логістики запасів асортименту груп АХ, АУ, АZ доцільно застосовувати індивідуальні технології управління. При цьому для групи АУ потрібно розраховувати індивідуальний розмір замовлення, а групу АZ необхідно контролювати щоденно. Групи запасів ВХ, ВУ, ВZ можна замовляти і за однаковими, і за індивідуальними технологіями, а формування товарних груп СХ, СУ, CZ має відбуватися на досить тривалий термін.

Однією з особливостей успішного й конкурентоспроможного ресторанного бізнесу у практичній діяльності є досягнення швидкого приготування якісної їжі клієнтам. Це означає, що логістичний сервіс повинен бути досконалим, щоб забезпечити швидку та якісну доставку інгредієнтів для її приготування. Для цього ресторани можуть використовувати різноманітні технології, такі як системи відстеження товарів та GPS-навігація.

Іншою важливою особливістю є ефективне управління запасами та витратами на основі наведених принципів та у межах уніфікованих систем, стандартів і класифікацій. Логістичний сервіс допомагає ресторанам ефективно управляти запасами їжі та інших продуктів, зменшити витрати та покращити прибутковість [13, с. 291]. Для цього можуть використовуватися також системи автоматичного замовлення, що дозволяють контролювати рівень запасів та попереджати про необхідність їх поповнення.

У всьому світі зарекомендувала себе хмарна технологія Poster. Вона дозволяє повністю автоматизувати практично всю операційну й управлінську діяльність ресторанних підприємств. Послугами одноіменної компанії — власника технології вже користується майже 7 тис. З них у Європі та в Азії. Програми компанії також дають змогу здійснювати найбільш детальну, отже, вірну оцінку ефективності бізнесу, його проблем і перспектив на ринках завдяки глибокій аналітиці, яку забезпечують її технології.

Подібні завдання вирішує і програма ULTRA ресторан. Вона допомагає здійснювати облік матеріальних і фінансових запасів; структурувати систему фінансової звітності, клієнтську базу; миттєво оновлювати меню закладу; тарифікувати час роботи працівників та час перебування клієнтів тощо. Програма забезпечує постійний доступ до достовірної і найбільш повної інформації про наявність продуктових запасів; про роботу кожного працівника й отриману виручку; дозволяє спростити підготовку до попередньо замовлених заходів; надає іншу важливу інформацію, необхідну для вироблення стратегії і тактики розвитку ресторанного бізнесу, його логістичного сервісу та управління ним.

ВИСНОВКИ

Логістичний сервіс є важливим складником ресторанного бізнесу. Саме на продукти для виробництва готових страв і власних півфабрикатів, їх доставку та збері-

гання припадає найбільша частка у структурі витрат на приготування готових страв та півфабрикатів власного виробництва. Тому і в теорії, і у практиці ресторанної діяльності важливе значення має раціональна його організація, правильне визначення функцій і завдань, правил і методів роботи, стандартів і вимог відповідності.

З іншої сторони, запорукою ефективного розвитку логістичного сервісу ресторанних закладів готельно-ресторанного господарства є всебічне впровадження інновацій у його здійснення на стадіях обліку, поставок, зберігання і відстеження та контролю руху матеріальних і фінансових запасів. Йдеться про програмування із залученням хмарних технологій, автоматизацію обліку й виробничих процесів, GPS-навігацію, цифровізацію меню через QR-кодування, використання безготівкових грошей і платежів у розрахунках, віртуальну рекламу.

Література:

1. Мельников К.О., Применко В.Г. Логістичні системи у ресторанному господарстві. Дніпропетровськ: ДНУ імені Олеся Гончара, 2013. 32 с.
2. Расулова А.М. Логістичне управління підприємствами ресторанного господарства. Інвестиції: практика та досвід, 2015, № 16. С. 74—79.
3. Ігнатенко М. М., Красноручий О. О. Виявлення чинників впливу на управління інноваційними проєктами аграрних підприємств. Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. 2022. № 2 (52). С. 63—67.
4. Мармуль Л., Романюк І. Потенціал конкурентоспроможності підприємницької діяльності у галузі сільського зеленого туризму. Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. 2017. № 1 (37). С. 47—50.
5. Смирнов І.Г. Ресторанна логістика: міжнародний та український аспекти. Зовнішня торгівля: право та економіка, 2009, № 4 (45). С. 4—18.
6. Ігнатенко М.М., Адамчик О.О. Підвищення конкурентоспроможності підприємств сільського зеленого туризму на засадах брендингу та маркетингових стратегій. Агросвіт. 2020. № 11. С. 50—57.
7. Криворучко О.М. Поняття "логістичний сервіс" і "логістичне обслуговування". Економіка транспортно-го комплексу. 2019. Вип. 33. С. 31—44.
8. Кравченко Т.В. Логістика у ресторанному господарстві. Умань: ФОП Жовтий О.О., 2017, 161 с.
9. Ігнатенко М. М. Проблеми та перспективи розвитку сільського туризму в Україні. Науковий вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій ім. С.З. Гжицького. Серія "Економічні науки". Т. 12, № 1 (43). Львів, 2010. С. 252—255.
10. Мармуль Л.О., Романюк І.А. Удосконалення структури ринку праці сільських територій шляхом розвитку підприємств сільського зеленого туризму. Економічний вісник університету. Вип. 38. 2018. С. 70—77.
11. Єрмаков О.Ю., Ігнатенко М.М. Фінансово-інвестиційне забезпечення виробничих інновацій та соціальної відповідальності аграрних підприємств. Інвестиції: практика та досвід. 2015. № 18. С. 7—10.
12. Ihnatenko M.M., Romaniuk I.A., Yatsenko Ya.I. Support of projects and strategies for development of rural green tourism enterprises by local communities and

the state. Економічний вісник університету. Вип. 51. 2021. С. 7—13.

13. Marmul L., Marchenko O., Pylypenko K., Velychko T., Hranovska V. Financial And Taxation Aspects Of Tourism Activities Development. International Journal of Management (IJM), 11 (3), 2020, pp. 287—293.

References:

1. Mel'nykov, K.O. and Prymenko, V.H. (2013), Lohistychni systemy u restorannomu hospodarstvi [Logistics systems in the restaurant industry], DNU imeni Olesya Honchara, Dnipropetrovsk, Ukraine
 2. Rasulova, A.M. (2015), "Logistics management of restaurant enterprises", Investytsiyi: praktyka ta dosvid, vol. 16, pp. 74—79.
 3. Ihnatenko, M. M. and Krasnoruts'kyi, O. O. (2022). "Identification of influencing factors on the management of innovative projects of agrarian enterprises", Visnyk Berdyans'koho universytetu menedzhmentu i biznesu, vol. 2 (52), pp. 63—67.
 4. Marmul', L. and Romaniuk, I. (2017), "Competitiveness potential of entrepreneurial activity in the field of rural green tourism", Visnyk Berdyans'koho universytetu menedzhmentu i biznesu, vol. 1 (37), pp. 47—50.
 5. Smyrnov, I.H. (2009), "Restaurant logistics: international and Ukrainian aspects", Zovnishnya torhivlya: pravo ta ekonomika, vol. 4 (45), pp. 4—18.
 6. Ihnatenko, M.M. and Adamchuk, O.O. (2020), "Increasing the competitiveness of rural green tourism enterprises on the basis of branding and marketing strategies", Ahrosvit, vol. 11, pp. 50—57.
 7. Kryvoruchko, O.M. (2019), "Concepts of "logistics service" and "logistics service". Ekonomika transportnoho kompleksu, vol. 33, pp. 31—44.
 8. Kravchenko, T.V. (2017), Lohistyka u restorannomu hospodarstvi [Logistics in the restaurant industry], FOP Zhovtyy O.O., Uman', Ukraine.
 9. Ihnatenko, M. M. (2010), "Problems and prospects for the development of rural tourism in Ukraine" Naukovyy visnyk L'viv'skoho natsional'noho universytetu veterynarnoyi medytsyny ta biotekhnolohiy im. S.Z. Hzyts'koho. Seriya "Ekonomichni nauky", vol. 12, no. 1 (43), pp. 252—255.
 10. Marmul', L.O. and Romaniuk, I.A. (2018), "Improving the structure of the labor market in rural areas through the development of rural green tourism enterprises", Ekonomichnyy visnyk universytetu, vol. 38, pp. 70—77.
 11. Yermakov, O.YU. and Ihnatenko, M.M. (2015), "Financial and investment support for production innovations and social responsibility of agricultural enterprises", Investytsiyi: praktyka ta dosvid, vol. 18, pp. 7—10.
 12. Ihnatenko, M.M. Romaniuk, I.A. and Yatsenko, Ya.I. (2021), "Support of projects and strategies for development of rural green tourism enterprises by local communities and the state", Ekonomichnyy visnyk universytetu, vol. 51, pp. 7—13.
 13. Marmul, L. Marchenko, O. Pylypenko, K. Velychko, T. and Hranovska, V. (2020), "Financial And Taxation Aspects Of Tourism Activities Development", International Journal of Management (IJM), vol. 11 (3), pp. 287—293.
- Стаття надійшла до редакції 16.04.2023 р.*