

Корак О.С., студентка 40 гр. ФМЕ,
Гострик О.М., к.е.н., доцент,
кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій,
Одеський національний економічний університет

EXPIRIENZA –SERVIC MONOBANK ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Цифровізація в сучасному світі відіграє надважливу роль в сфері розвитку будь-якого бізнесу, так як вона дозволяє автоматизувати та оптимізувати багато рутинних завдань, що спрощує внутрішні операції компанії і допомагає зменшити витрати. Клієнти очікують зручності та якості обслуговування, які можуть бути забезпечені завдяки цифровим інноваціям. Особливо це важливо в діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, де відгуки клієнтів становлять сталий розвиток бренду і впливає на імідж компаній.

В доповіді розглядаються питання організації розрахунків в сфері послуг за допомогою нового сервісу Expienza by mono, який об'єднає в собі оплату в ресторанах від Monobank з сервісами Expienza і працює з будь-якими банківськими картами. Така послуга дає змогу не тільки скоротити процес розрахунків за обслуговування, а і заробляти monobank на послугах еквайрингу [1].

Еквайринг (торговий еквайринг) – послуга банку, яка дозволяє за допомогою POS-терміналу (або його аналог) приймати до оплати платіжні картки міжнародних та національних платіжних систем за товари, роботи та послуги [2].

Приймання готівки може призвести до ризику втрат від крадіжок або підробки грошей. Еквайринг зменшує ці ризики, оскільки всі транзакції електронно відстежуються і контролюються внутрішнім аудитом. Більш того, еквайринг надає доступ до даних про транзакції, які можна використовувати для аналізу та прийняття стратегічних рішень щодо ціноутворення, акцій та інших аспектів бізнесу.

Доступ до системи забезпечується за допомогою QR-code, який розміщується в закладі на столі у гостя і який забезпечує доступ до меню, функцій оплати рахунку, чайових, відгуків та багато іншого. Всі потрібні операції клієнт виконує самостійно без участі офіціанта. При бажанні він може залишити відгук або чайові. Таким чином, заклад економить до 15 хвилин на замовленні, а офіціанти отримують чайових вдвічі більше. Все це впливає на прибутковість закладу за рахунок економії часу.

До основних переваг, які враховуються закладами по наданню послуг при використанні системи Expienza відносяться: [3]

- отримання обслуговуючим персоналом більше чайових, так як безготівкові чайові – це частина процесу оплати рахунку

- кожний рахунок- це одна транзакція. Поділ на «Кухню», «Бар» і «Чайові» відбувається автоматично.

- відсутність помилок при обслуговуванні офіціантом, так як останні не плутають суми та термінали, а бухгалтеру не потрібно нічого виправляти.

- наявність особистого кабінету з відповідною аналітикою, обліком транзакцій та відгуками.

- наявність зворотного зв'язку, який дозволяє проводити оцінку обслуговування з метою його покращення

- наявність електронного меню, яке дозволяє клієнту легко маніпулювати стравами з метою задоволення своїх потреб

- цілодобова служба підтримки Monobank з питань користування сервісом

Таким чином можна зробити висновок, що сервіс Expienza, куплений банком Monobank є інноваційним рішенням, який може бути корисним для ресторанів і закладів громадського харчування, сприяти покращенню обслуговування клієнтів та підвищення ефективності бізнесу, так як забезпечує:

- покращення обслуговування гостей;
- підвищення ефективності бізнесу;
- збільшення рівню прибутковості;
- встановлення зворотного зв'язку з гостями;
- легкість у використанні інтерфейсу.

В доповіді розглядаються питання порівняння описаного сервісу з аналогічними системами, які використовуються закладами готельно-ресторанного бізнесу.

Список літератури

1. Monobank купив сервіс Expienza. Навіщо і в яку суму він йому обійшовся. *Forbes*. URL: <https://forbes.ua/news/monobank-kupiv-servis-expireenza-navishcho-i-v-yaku-sumu-vin-yomu-obiyshevsvya-07092021-2385> (дата звернення: 16.10.2023).

2. Що таке еквайринг, еквайр, POS-термінал? *Дія.Бізнес* URL: <https://business.diia.gov.ua/handbook/finansovij-menedzment/so-take-ekvajring-ekvajr-pos-terminal> (дата звернення: 16.10.2023).

3. Expienza by mono: єдиний QR-код для ресторанів. *Monobank*. URL: <https://expz.monobank.ua/> (дата звернення: 16.10.2023)

4. Гострик О.М., Дербенцев В.Д., Тішков Б.О. Досвід використання систем автоматизації бізнес-процесів на підприємствах по наданню послуг. Забезпечення якості вищої освіти: проблеми та перспективи розвитку: матеріали III Міжн. наук. - метод. конф. (27-28 лютого 2020 р.). Одеса : ОНЕУ, 2020, С. 178-182. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/11453> (дата звернення 16.10.2023)

5. Гострик О.М. , Дербенцев В.Д., Тішков Б.О. Використання сучасних програмних засобів автоматизації прийняття управлінських рішень. Забезпечення якості вищої освіти: проблеми та перспективи розвитку: матеріали V Міжн. наук. - метод. конф. (3-4 лютого 2022 р.). Одеса : Центр підвищення кваліфікації та сучасних освітніх технологій. Одеса, ОНЕУ, 2022, С. 352-353.