

УДК 339.543.642.6

JEL Classification: O 320

DOI 10.35433/ISSN2410-3748-2022-1(30)-14

Фостолович Валентина

д. е. н., доцент кафедри економіки, менеджменту,
маркетингу та готельно-ресторанної справи

Житомирський державний університет

імені Івана Франка

<https://orcid.org/0000-0001-5359-7996>

DIGITAL-ТЕХНОЛОГІЇ ЯК СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ У ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Інтенсивні темпи цифрової трансформації породжують необхідність швидкого реагування за зміни потреб, зацікавленостей, інструментів, яким надають перевагу клієнти сфери гостинності. З точки зору ефективності провадження бізнесу діджиталізація орієнтована на інтегрування штучного інтелекту, програмних продуктів у виробничий процес та у процес ефективного прийняття управлінських рішень з метою вирішення поточних ситуацій та розв'язання проблем на основі готових алгоритмів рішень, які формуються на базі реальних показників діяльності підприємства. Адаптуючи програмні ресурси у роботу підприємств і забезпечуємо не лише власну економічну безпеку, а насамперед, ми формуємо безпрецедентну цінність споживачу, оцінюючи їх потреби, та задовольняючи персонально їх вимоги, стандарти і побажання. Такий підхід сприяє зростанню рівня конкурентоспроможності підприємства на ринку, що є вкрай важливим особливо для сфери гостинності, де потрібен персональний підхід до кожного клієнта. Часто, підприємства сфери гостинності провадять декілька видів діяльності, при цьому, управління усім виробничим процесом має бути організовано в єдиному технологічному циклі, задля зручності клієнта. Саме за допомогою програмних продуктів можливим стає поєднати абсолютно різні технологічні процеси відокремлених підрозділів чи відділів підприємства у єдину систему із можливістю диференціації кожного виду робіт та оцінки результатів їх діяльності та окремих бізнес-процесів. Сучасні програмні продукти дають можливість забезпечити синергетичний ефект роботи відокремлених структурних підрозділів, чи навіть філій компаній. Стрімкий розвиток програмних продуктів спонукає компанії перейти на інноваційний тип розвитку, намагаючись першими адаптувати нові інструменти у власний бізнес. Зв'язавши усі системи в єдиний механізм, ми володіємо аналітичними даними в реальному часі, що дає можливість: відстежувати сильні і слабкі ділянки бізнесу; розуміти економіку усього процесу надання послуг та мати можливість оперативно корегувати ситуації; орієнтуватись на ті канали, користувачі з яких найбільше конвертуються у реальних клієнтів. Тому, важливим є дослідити основні інструменти digital-технологій, які можуть бути ефективно використані в процесі провадження бізнесу та підвищення рівня його конкурентоспроможності.

Ключові слова. Бізнес, готельно-ресторанна справа, digital-технології, системи управління, менеджмент, інструменти маркетингу, конкурентоспроможність.

DIGITAL TECHNOLOGIES AS MODERN INSTRUMENTS OF THE MANAGEMENT SYSTEM IN THE ENTERPRISES OF THE HOSPITALITY INDUSTRY

The intensive pace of digital transformation creates the need to respond quickly to changes in needs, interests, tools, which are preferred by hospitality customers. From the point of view of business efficiency, digitalization is focused on integrating artificial intelligence, software products into the production process and the process of effective management decisions to solve current situations and solve problems based on ready-made decision algorithms based on real performance indicators. By adapting software resources to the work of enterprises and ensuring not only our own economic security, but above all, we form an unprecedented value to the consumer, assessing their needs and personally meeting their requirements, standards and wishes. This approach helps to increase the level of competitiveness of the enterprise in the market, which is extremely important especially for the hospitality industry, where you need a personal approach to each client. Often, hospitality companies carry out several activities, and the management of the entire production process should be organized in a single technological cycle, for the convenience of the client. It is with the help of software products that it becomes possible to combine completely different technological processes of separate divisions or departments of the enterprise into a single system with the ability to differentiate each type of work and evaluate the results of their activities and individual business processes. Modern software products make it possible to ensure the synergistic effect of the work of separate structural units or even branches of companies. The rapid development of software products encourages companies to move to an innovative type of development, trying to be the first to adapt new tools to their own business. By linking all systems into a single mechanism, we have real-time analytical data that allows us to: track the strengths and weaknesses of the business; understand the economics of the whole process of providing services and be able to quickly correct situations; focus on those channels from which users are most converted to real customers. Therefore, it is important to explore the basic tools of digital technologies that can be effectively used in the process of doing business and increase its competitiveness.

Keywords. *Business, hotel and restaurant business, digital technologies, management systems, management, marketing tools, competitiveness.*

Постановка проблеми. Організація бізнесу та модель його провадження в епоху інтенсивного розвитку цифрових технологій та роботизації є істотно новим витвором із унікальним нетиповим підходом до методики його реалізації. Прагнення бути конкурентоспроможним у своїй сфері бізнесової діяльності вимагає постійної зміни та високого рівня еластичності на інноваційні розробки, адаптувавши які, підприємства отримують значні економічні переваги та переваги на ринку. Індустрія гостинності потребує негайного реагування на сучасні цифрові технології, які з'являються щоденно та їх інтегрування як у систему управління бізнесом, так і у сферу обслуговування. Адаптація

інструментів діджиталізації в сферу обслуговування є необхідною умовою конкурентоспроможності на ринку, навіть якщо інколи здається, що сучасні технології наздогнати практично не реально. Перевагою постійного інтегрування digital-технологій у систему організації та ведення бізнесу є його швидкий розвиток, розширення та високий рівень суперництва. Модель бізнесу стала не статичною, а динамічною (інноваційною), яка постійно розвивається, трансформуючись паралельно розвитку та інтегруванню елементів цифровізації, наявного людського капіталу й технології знань у систему господарської діяльності підприємств сфери гостинності. При цьому, чим більшим людським капіталом із значною базою знань володіє підприємство, тим воно стає економічно міцнішим, завоюючи більшим сегментом як вітчизняного, так і міжнародного ринку.

Досліджуючи інноваційні digital-технології ми можемо спрогнозувати напрямок розвитку підприємств сфери обслуговування та визначити імовірні ризики від їх впровадження, або не застосування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження механізму та інструментів інтегрування діджиталізації в сучасний бізнес провадять значна кількість науковців та практиків. Роль цифрової трансформації та її вплив на здійснення господарської діяльності підприємств та на систему управління ними неможливо переоцінити, оскільки вона стала в економіці новим способом збору інформації, передачі даних, їх зберігання та обробки. Варто виокремити наукові праці в частині дослідження різноманітних інструментів цифрової економіки, визначення ролі digital-технологій у системі менеджменту та маркетингу підприємства вітчизняних та зарубіжних фахівців, зокрема: Батракова Т. та Буй Т., Вінник О. і Грибіненко О., Жекало Г. й Жосан Г. та інші. Слід відмітити наукові дослідження в сфері інтегрування сучасних цифрових технологій у бізнес науковців Іванкевич О., Криниця С., Лазебник Л., Мазур В.,

Макарова М., Маркович І., Радкевич Л., Струтинська І., Чеснокова Н. та інших. Проте, розвиток сучасних технологій відбувається на стільки інтенсивно, пронизуючи усі сфери господарської діяльності підприємств, що дослідження можливостей адаптувати ті чи інші інструменти у бізнес слід поглиблювати.

Метою дослідження є виокремлення сучасних інструментів системи управління у підприємствах індустрії гостинності при інтегруванні інноваційних розробок та digital-технологій у бізнес.

Виклад основного матеріалу. Цифрові технології безперечно мають позитивний ефект і сприяють інтенсивному розвитку бізнесу у сфері обслуговування. Проте, цифровізація ставить підвищені вимоги до організації всього процесу провадження діяльності і системи управління бізнесовою структурою. Так, наприклад, при впровадженні цифрових технологій замовлення послуг клієнт очікує миттєвої відповіді та негайного отримання замовлення, чи його обслуговування. Тому, поряд із можливістю зростання і удосконалення сервісу сфера обслуговування отримала менш терплячого та більш прискіпливого клієнта. Сучасний гість, або навіть потенційний клієнт став абсолютно нетерплячим до очікування, оскільки хоче «все і одразу», вимагаючи миттєвого першочергового обслуговування. Крім того, для клієнта сфери послуг важливим аспектом стала якість інформування про послугу чи продукт і якість його обслуговування, включаючи його інформування про сам продукт (послугу), технологію його виробництва та якісні характеристики і склад. Це все свідчить про те, що в структурі обслуговуючого і керівного персоналу сфери послуг повинні працювати добре підготовлені фахівці із високим рівнем знань, освіченості, добрим володінням мовою спілкування із клієнтом та стресостійкими властивостями характеру. Людський капітал та технологія знань в умовах активної цифровізації став основним інструментом успіху в бізнесі.

Наступним елементом зміни поведінки клієнта сфери обслуговування при поширенні цифрових технологій є збільшення активності у написанні відгуків. Важливо зауважити, що написання відгуків – є позитивним інструментом у частині реклами компанії. Проте, якщо клієнт не отримав очікуваних вражень, чи йому здалось обслуговування на рівні «бажає бути кращим», то такий відгук може стати антирекламою і цілковито занапастити бізнес. Отже, цифровізація сприяла зростанню ризиків негативного відзиву від незадоволеності клієнта отриманою сервісом, послугою (товаром). У клієнтів сфери гостинності з'явилась практика вільно ділитись враженнями про місце перебування чи сферу обслуговування закладу, який він відвідав у соціальних мережах через представлення інформації шляхом написання відзивів (при чому як позитивних, так і негативних), публікуючи огляди, знімаючи і виставляючи Сторіси, та демонстрація фото у соціальних мережах.

Важливою частиною формування іміджу компанії є її присутність та представлення у соціальних мережах. Кожен із об'єктів готельно-ресторанної справи та сфери обслуговування і розваг намагаються на своїй сторінці у соціальних мережах представити максимум можливостей та надати якнайбільше інформації про заклад. Оскільки, перед тим, як відвідати той чи інший заклад, сучасний клієнт насамперед вивчає спектр послуг, їх якість та можливості сервісного обслуговування на сторінці компанії. Чим більшими будуть можливості та доступ до обслуговування в режимі онлайн-комунікацій, тим більша кількість потенційних клієнтів може залучити підприємство. Насамперед рішення про відвідування якоїсь установи сучасними споживачами послуг чи сервісу вивчається через соціальні мережі. Щоб підвищити рівень конкурентоспроможності на ринку сфери обслуговування необхідно якісно демонструвати свої спроможності та технології через соціальні мережі та власну сторінку. Імідж компанії можна поширювати через ведення сторінки

наприклад, у в Facebook чи Instagram. При цьому не виключено, що у вас не буде негативного відгуку. Проте, щоб компанія не отримала негативний рейтинг сторінка підприємства повинна постійно оновлятися, не бути занедбаною, тоді лояльність клієнта навіть при наявних негативних відзивах буде вищою. Антиреклама часто у бізнесі також слугує рекламою, але це не стосується якості сервісного обслуговування, яке за будь-яких умов має перевищувати вашого конкурента. Отже, щоб утримати клієнта компанії сфери обслуговування за будь-яких умов слід бути активним у популярних соціальних мережах та максимізувати власні рейтинги з-посеред конкурентів.

Нами згруповано та представлено елементи впливу digital-технологій на зміну поведінки клієнта індустрії гостинності на рисунку 1.

Динамічність життя спровокувала необхідність мобільності усіх дій, в тому числі і у можливості замовлення послуг через мобільні пристрої, зокрема: можливості вибрати ресторан і попередньо замовити меню через мобільний пристрій, забронювати номер або записатись на отримання будь-якого сервісу. Підприємства сфери гостинності повинні відповідати таким вимогам і заданому ритму життя сучасного потенційного клієнта. Надання можливості клієнту миттєво отримати інформацію про підприємство та сферу можливості отримання послуг через замовлення мобільним пристроєм. Важливим в системі підвищення рівня конкурентоспроможності є наявність сервісу спілкуватись в онлайн-режимі отримання відповіді на питання, що турбують.

Цифрові трансформації XXI століття передбачають наявність інтегрування нових технічних і технологічних можливостей у сфері обслуговування. Сучасні системи автоматизації в сфері гостинності сприяють забезпеченню вимог клієнтів, що рівнозначне імовірності збільшення економічного ефекту компанії.

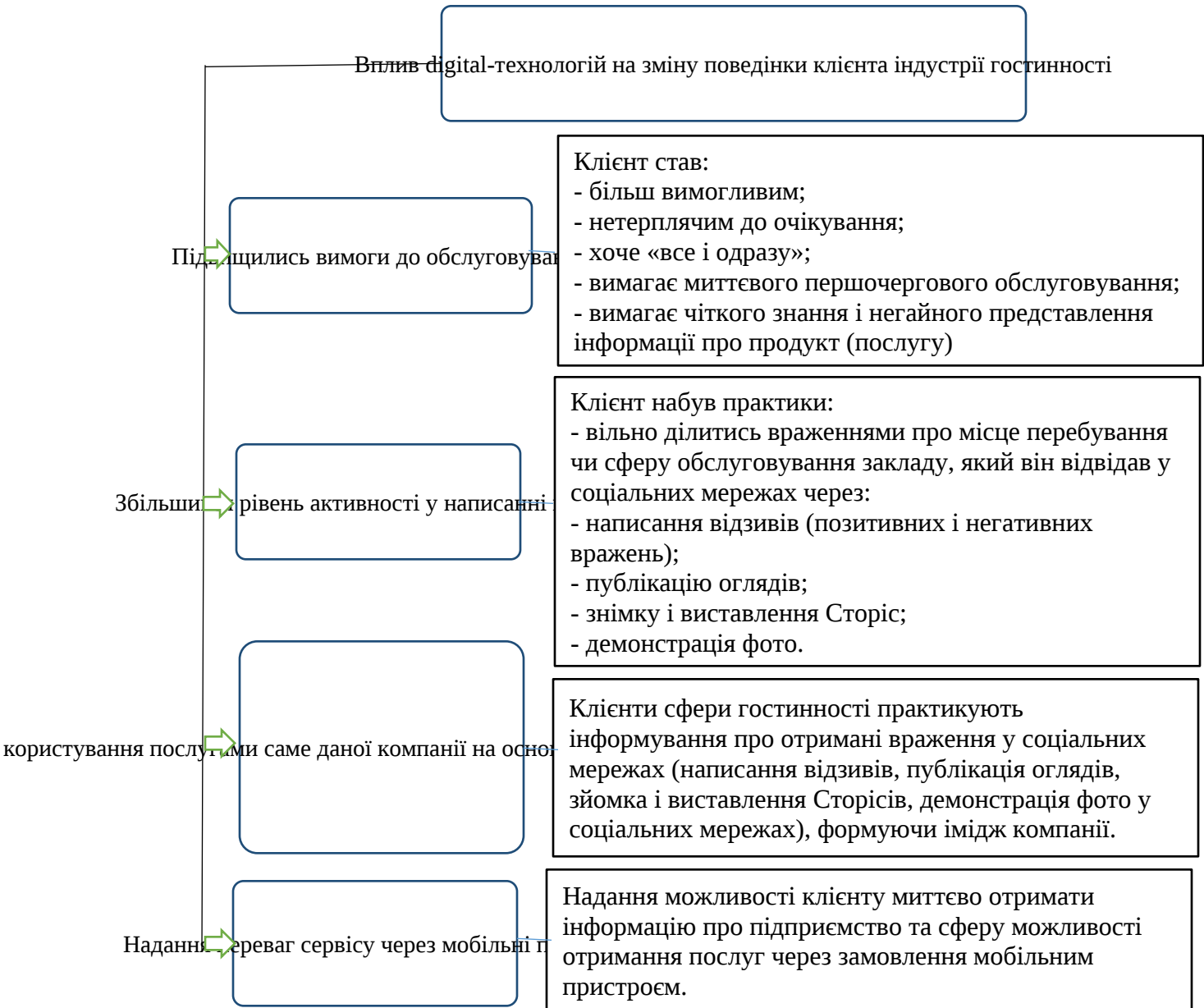


Рис. 1. Вплив digital-технологій на зміну поведінки клієнта індустрії гостинності

Джерело: сформовано автором

Підхід до організації та провадження бізнесу у будь-якій сфері діяльності із інтегруванням digital-технологій у систему бізнесу змінився. Швидкість адаптування бізнесової структури до роботи в умовах цифрових трансформацій визначає рівень конкурентоспроможності такого суб'єкта господарювання.

Так, при формуванні на підприємствах сфери гостинності систем самообслуговування важливим інструментом конкурентоспроможності є впровадження програмного модуля SERVIO POS Kiosk, що надасть можливість клієнтам виконувати операції самостійно. Даний програмний інструмент розроблений для зон самообслуговування. Підприємство може установити його на термінали самообслуговування або на сенсорні платіжні термінали.

Модуль SERVIO POS Kiosk є досить багатофункціональним та має розширені можливості у різних сферах обслуговування: від автоматизації зони самообслуговування у фастфудах, кафе, ресторанах до функцій поповнення персонального рахунку у аквапарках чи ігрових зонах.

Нами згруповано сучасну систему digital-рішень в сфері обслуговування та представлено у таблиці 1.

Нами згруповано та схематично представлено можливості даного програмного продукту при застосуванні у різних сферах (рис. 2).

Забезпечивши власний бізнес таким digital-інструментом як система автоматизації типу Модуль «SERVIO POS Kiosk» та розмістивши його на території провадження господарської діяльності у будь-якій із сфер гостинності чи обслуговування ми:

1. підвищуємо рівень сервісу та його якість для клієнтів;
2. оптимізуємо структуру персоналу підприємства;
3. зменшуємо навантаження на каси;
4. Знижуємо витрати на оплату праці додаткових працівників із обслуговування;
5. підвищуємо економічну ефективність бізнесу;
6. забезпечуємо зростання рівня знань та кваліфікацію персоналу;
7. формуємо конкурентоспроможний бізнес.

Таблиця 1

Сучасна система digital-рішень в сфері обслуговування

Програмний продукт	Сфера застосування програмного продукту	Характеристика сфери застосування у сфері послуг
SERVIO HMS BASE,	автоматизація підприємств готельного бізнесу	програмний інструмент, для автоматизацію підприємств, що надає можливість перетворити структуру всіх підрозділів готелю в єдину інформаційну мережу
SERVIO HMS ENTERPRISE	автоматизація підприємств готельного бізнесу	програмний інструмент, для автоматизацію підприємств, що надає можливість перетворити структуру всіх підрозділів готелю в єдину інформаційну мережу із додатковими опціями та розширеним функціоналом: має модуль «Секретар»; можливі індивідуальні налаштування прав доступу; в модулі продаж має додаткову функцію рекламного редактора, розсилки, обмеження продаж й готельний інвентар; може мати необмежену кількість інтерфейсів та інше
SERVIO POS Kiosk	термінали самообслуговування у залі	надають можливість самостійно оформляти замовлення відвідувачами піцерії
SERVIO POS OrderMonitor	установлюється на кухонних терміналах	до нього надходять усі оформлені замовлення на терміналах самообслуговування, із планшетів офіціантів або замовлення Pizza Drive
SERVIO POS Mobile	установлений на планшетах для оперативної роботи офіціанта	в додатку офіціант створює замовлення та надсилає їх на кухонний термінал, а зідти отримує інформацію, стосовно рівня готовності замовлення
SERVIO Mobile Statistic	установлена на робочих місцях адміністратора	дозволяє управлінському персоналу чи відповідальній особі переглядати у реальному часі основні показники роботи ресторану, що дасть можливість вчасно реагувати на будь-які зміни у результатах діяльності

Джерело: сформовано автором

Рис. 2. Функціональні можливості програмного модуля «SERVIO POS Kiosk» у різних сферах діяльності сфери гостинності

Джерело: сформовано автором на основі [2]

Наступним не менш важливим digital-рішенням у сфері обслуговування є модуль SERVIO POS OrderMonitor, який використовується для автоматизації процесу відстеження руху замовлення від моменту його прийому аж до періоду видачі. Даний модуль доцільно встановити на терміналі у пункті приготування

замовлень, при чому, даний інструмент ефективним є як на кухні, так і у барі підприємств сфери гостинності. Основним функціоналом програмного модуля SERVIO POS OrderMonitor є миттєво представити у пункті приготування нові замовлення. Це сприятиме вистежуванню витрат часу на приготування замовлення та миттєве інформування обслуговуючого персоналу залу про рівень готовності замовлення. Програма інтегрується із модулем SERVIO BackOffice, що надає можливість передачі інформації у реальному часі, зменшуючи витрати часу на приготування замовлень і як результат, час на очікування приготування замовлення для гостя зменшується.

Основні функціональні можливості програмного модуля SERVIO POS OrderMonitor нами схематично представлено на рис. 3.

Крім того, якщо підприємство має декілька точок приготування замовлень, то є можливість встановлення монітора програми SERVIO OrderMonitor на кожній із точок приготування, де буде зазнаатись замовлення, яке стосується конкретного цеху, що спрощує роботу персоналу.

[

|

Рис. 3. Функціональні можливості програмного модуля SERVIO POS OrderMonitor при використанні у підприємствах сфери гостинності

Джерело: сформовано автором на основі [3]

Замовлення, які оформляються на терміналах самообслуговування, або із планшетів офіціантів чи замовлення на Pizza Drive виводяться на монітор модуля SERVIO OrderMonitor, при цьому ми можемо бачити статус виконання замовлення, що:

- спрощує роботу обслуговуючого персоналу;
- зменшує час на очікування замовлення для клієнта;
- інформація про готовність замовлення відразу надходить на робоче місце (на монітори або планшети) обслуговуючого персоналу як офіціантів, так і касирів.

Клієнт, який отримав замовлення у закладі достатньо швидко, стає більш задоволеним, лояльним та частіше залишає позитивні відзиви про сам продукт і сферу і систему обслуговування у даному закладі.

Застосовуючи на підприємстві програмний модуль SERVIO POS Mobile при встановленні його на планшети офіціантів, вони мають можливість створювати замовлення та миттєво надсилати їх на кухонний термінал. Додаток надає можливість в реальному часі бачити статус замовлення. Тобто, додаток підключається до сервера та автоматично синхронізується з інформацією із базою даних. Завдяки можливості синхронізації із базою даних підприємства відбувається регулярне оновлення інформації про ціни та асортиментне різноманіття меню. Важливим є те, що SERVIO POS Mobile надає можливість також працювати поза межами покриття мережі Wi-Fi.

Функціональними характеристиками модуля SERVIO POS Mobile є: оформлення замовлення безпосередньо з пристрою; надсилання замовлень на точки приготування в один клік; отримання обслуговуючим персоналом повідомлень про статус виконання замовлення; оформлення рахунків; надсилання рахунків на друк; можливість працювати в режимі офф-лайн із подальшою синхронізацією при відновленні зв'язку із мережею internet.

Організація бізнесу при використанні сучасних digital-технологій вносить

зовсім інший підхід та інший формат провадження діяльності у сфері гостинності та розваг.

Прийняття управлінських рішень при впровадженні цифрових технологій в бізнес набуває нового вигляду. Керівник підприємства при бажанні контролювати усі операції, які відбуваються в процесі господарської діяльності, має можливість отримувати у віддаленому режимі інформацію статистики роботи підприємства в реальному часі (робити аналітику руху гостей, процесу реалізації товарів чи послуг, визначати рівень завантаженості номерів чи столів та інше) контролювати величину виручки та формувати і переглядати звіти за період відповідно заданих параметрів. Такі опції можуть бути доступними при використанні додатка мобільної звітності «SERVIO Mobile Statistic». Програмне забезпечення даного типу може працювати на планшеті чи навіть на мобільному пристрої, на якому функціонує операційна система Android чи IOS (рис. 4).

Володіючи таким програмним продуктом керівництво підприємства може контролювати одразу роботу декількох підприємств мережі та аналізувати результати їх роботи, виявляючи відразу слабкі місця та виокремлюючи сильні сторони. Це дає можливість приймати оперативно ефективні управлінські рішення та негайно реагувати на них, нівелюючи імовірні проблемні ситуації.

В структурі сучасної системи автоматизації слід наголосити на системі автоматизації SERVIO. Наприклад, в системі сучасної автоматизації з ціллю сформувати єдину інформаційну мережу усіх структурних підрозділів у підприємствах готельного бізнесу доцільно застосовувати програмний інструмент типу PMS-систему SERVIO HMS (SERVIO HMS BASE, SERVIO HMS ENTERPRISE). Важливим є те, що програмний продукт системи повної автоматизації готельного сервісу, що формує замкнутий цикл інформованості в процесі обслуговування бізнесової структури є диференційованим за рівнями доступу до блоку інформації потрібного для користувача із можливістю

обмеження прав доступу. Даний програмний продукт є досить простим в частині web-інтерфейсу в користуванні, оскільки є зрозумілим навіть на інтуїтивному рівні. Модуль SERVIO HMS можна встановлювати як на локальному сервері підприємства так і може бути розміщений у «хмарному сховищі» на віддаленому сервері.

и додатка мобільн

горанни

Рис. 4. Можливості інтегрування додатка мобільної звітності «SERVIO Mobile Statistic» у систему управління підприємств сфери готельно-ресторанних послуг та розваг

Джерело: сформовано автором на основі [4]

Висновки. Отже, інтегрувавши у систему управління підприємствами сфери гостинності сучасні автоматизовані системи управління, ми можемо забезпечити об'єднавши у спільний виробничий процес усю роботу наявних у бізнесовій структурі служб для організації взаємоузгодженої роботи структурних підрозділів та колективу з метою комплексного обслуговування кожного клієнта із врахуванням усіх його побажань. Система автоматизації дає можливість чіткого розмежування функцій кожного із співробітників на основі виставлення рівня індивідуального доступу та можливостей роботи у єдиному циклі. Інформаційна система типу «SERVIO HMS» в процесі інтеграції з іншими системами (наприклад: системою управління рестораном, бухгалтерською програмою, відділом продаж чи навіть секретарем), слугує центральним елементом й акумулює усі наявні у підприємстві потоки даних. Такий підхід дає можливість управляти всіма процесами, які відбуваються на підприємстві.

Виходячи із прагнення конкурентної боротьби за споживача та намагання оптимізувати величину доходів і витрат у сфері готельно-ресторанного бізнесу важливим інструментом стають digital-технології. У стратегічному плані інноваційність підприємства визначає рівень його конкурентоздатності, сприяючи отриманню першості в ранжованому ряду цього галузевого сегменту. Спрямовуючи підприємства сфери гостинності на інноваційний тип розвитку реалізується головна мета організації бізнесу – отримання прибутку, а також забезпечується функція ринкових механізмів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. *Exert Solution*. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms>
2. SERVIO POS KIOSK для терміналів самообслуговування *Exert Solution*. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-kiosk--samoobsluzhivanie-klientom>

3. SERVIO POS ORDERMONITOR для точок приготування. *Exert Solution*. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-ordermonitor--modul-zakazov>
4. SERVIO POS MOBILE - це не просто нова версія SERVIO POCKET. *Exert Solution*. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/servio-pos-mobile>
5. SERVIO MOBILE STATISTIC для перегляду статистики компанії. *Exert Solution*. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-web-report--web-otchetnost>

REFERENCES

1. SERVIO HMS dla avtomatyzaciyi gotelnogo biznesu [SERVIO HMS for hotel business automation]. *Exert Solution*. Retrieved from <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms> [in Ukrainian].
2. SERVIO POS KIOSK dla terminaliv samoobslugovuvannia [SERVIO POS KIOSK for self-service terminals]. *Exert Solution*. Retrieved from <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-kiosk--samoobsluzhivanie-klientom> [in Ukrainian].
3. SERVIO POS ORDERMONITOR dla tochok prygotuvannia [SERVIO POS ORDERMONITOR for cooking points]. *Exert Solution*. Retrieved from <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-ordermonitor-modul-zakazov> [in Ukrainian].
4. SERVIO POS MOBILE – це не просто нова версія SERVIO POCKET [SERVIO POS MOBILE is not just a new version of SERVIO POCKET]. *Exert Solution*. Retrieved from <https://expertsolution.com.ua/uk/servio-pos-mobile> [in Ukrainian].
5. SERVIO MOBILE STATISTIC dla peregladu statystyky kompaniyi [SERVIO MOBILE STATISTIC to view company statistics]. *Exert Solution*. Retrieved from <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-web-report--web-otchetnost> [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 09.05.2022