

## АВТОМАТИЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ ЕПІДЕМІЇ COVID-19

Струтинська Л.Т., ст. викладач,  
Лупан П.П., студент

*Чернівецький торговельно–економічний інститут Київського національного  
торговельно–економічного університету*

Сьогодні в Україні актуальною є проблема якісного та безпечного обслуговування гостей закладів ресторанного господарства. Адже в умовах сучасної епідеміологічної ситуації потрібно зменшити ризик зараження Covid-19 та мінімізувати контакти гостей і персоналу закладу.

Підставою для змін діяльності закладу ресторанного господарства під час епідемії є конкретні правила роботи, визначені постановою Міністерства охорони здоров'я України. Серед яких:

1. Обов'язковий температурний скринінг працівників та гостей.
2. Не допуск до роботи та обслуговування тих, у кого температура тіла перевищує 37,2° С.
3. Обов'язкова дистанція у 1,5 метри між столами.
4. Не більше 4 клієнта за столом.
5. Не більше ніж 50 % зайнятих місць у залі.
6. Дотримання соціальної дистанції.
7. Наявність антисептиків та дезінфікуючих засобів.
8. Обов'язкова наявність маски.

Однак, як показує практика, усі ці обмеження, не мають 100 % гарантії захисту від зараження вірусом, а також мають певні негативні наслідки для економічної діяльності закладів ресторанного господарства. Тому у цих умовах буде доцільно, разом з використанням карантинних обмежень, використовувати також і методи діджиталізації усіх виробничих процесів, що забезпечують ріст якісних характеристик роботи закладів ресторанного господарства та мінімізують тісні контакти споживачів з працівниками.

Якість обслуговування – це досить складна категорія, що характеризується сукупністю умов, які надають замовнику під час отримання послуги максимально зручні обставини при мінімальних витратах часу. Одним з методів покращення якості обслуговування в умовах світової пандемії є максимально нескладний процес обслуговування за допомогою чат-ботів та стаціонарних мультимедійних кіосків.

Чат-бот (англ. chatbot) – це програма, яка імітує реальну розмову з користувачем. Вона дозволяє спілкуватися за допомогою текстових або аудіоповідомлень на сайтах, в месенджерах, мобільних додатках або по телефону. Підприємство ресторанного господарства може використовувати цю програму також у популярних соціальних мережах Instagram чи Facebook. За

їхньою допомогою клієнт має можливість дистанційно, без залучення працівників закладу, зарезервувати місце, переглянути меню, зробити замовлення, оплатити його.

Мультимедійні кіоски – це великі стаціонарні сенсорні екрани з інтерактивним меню. За допомогою цих сенсорів клієнти можуть переглядати меню, робити і оплачувати замовлення, абсолютно не контактуючи з обслуговуючим персоналом.

Цікавим, з точки зору технологічного прогресу, буде й використання у цих застосунках штучного інтелекту та системи видачі рекомендацій. За допомогою цих інструментів можна проаналізувати історію замовлень клієнта, його вподобання та, враховуючи певні його фізіологічні дані, такі як стать та вік, виробити індивідуальні рекомендації страв з меню, що буде задовольняти бажання споживача. Також вище вказані застосунки будуть ефективні і при доставці замовлення по місцю знаходження замовника. Кур'єр може використовувати інтерактивні мапи з штучним інтелектом, що допомагатимуть швидше зробити доставку.

В грудні минулого року у Львові відкрився перший в Європі ресторан AppFood, в якому немає офіціантів, замовлення здійснюються через спеціальний мобільний додаток, а їжу доставляють за допомогою спеціальної стрічки, що з'єднує кухню та зал. Слоган AppFood звучить як «Твій смартфон – твій офіціант» і на відвідувачів без смартфонів у ресторані не чекають. Тут абсолютно всі процеси від замовлення їжі до її отримання виконуються без участі людини. Мобільний додаток для замовлення у AppFood є як на Android, так і на iOS. Користувач заходить у ресторан, відкриває додаток, робить замовлення – і через 3–4 хвилини може забрати їжу. Якщо замовлення запізнилося хоча б на хвилину – відвідувач отримує промокод на безкоштовний напій. Розробник системи Рафал Шиманський каже, що прибравши людський фактор із сервісу, він досягнув повної автоматизації процесу, позбавивши заклад черг, скупчення незадоволених гостей та неякісного обслуговування. Це основна і обов'язкова умова роботи закладів ресторанного господарства в умовах сьогодення.

Людство стрімко мобілізується, розвивається, поступово переходячи на новий рівень свідомості. Ми залежимо все більше від гаджетів та комп'ютерних програм і все менше один від одного, як живі істоти. Але фізіологічні потреби для нормального розвитку нічим не замінити і завжди буде необхідність у якісних послугах харчування. Тому принципові схеми роботи закладів ресторанного господарства потребують кардинальних змін і адаптації під вимоги сьогодення. Діджиталізація всіх виробничих процесів та методів обслуговування є перспективним напрямком оновлення ресторанної сфери та задоволення потреб споживача.

#### Література:

1. Підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства за рахунок упровадження інноваційної діяльності / Яхтер А. // Збірник наукових праць ЧТДУ, Випуск 39, Част.1.

2. Шляхи забезпечення якісного обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства / Науменко М.О., Тютюнник О. М. // Вісник економіки транспорту і промисловості. № 36, – 2011.

3. Що таке чат-бот і з чим його «їдять»? Режим доступу : [//https://evergreens.com.ua/ua/articles/bot-reviews.html](https://evergreens.com.ua/ua/articles/bot-reviews.html)