

ІННОВАЦІЇ СТРАТЕГІЇ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ

Пахомська О.В., асистент,
Захаренко А.В., студент

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

Інноваційність є основною характеристикою сучасної економіки. У наш динамічний час торжества науково-технічного прогресу інновації в ресторанному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі ресторанів за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій ресторанного бізнесу дозволяють рестораторам підвищити ефективність свого закладу, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування та надання нових послуг[1].

Ресторанний бізнес займає значну частку у малому бізнесі. Тому конкуренція за споживачів у цій сфері дуже жорстка. Саме для утримання конкурентних переваг заклади ресторанного бізнесу повинні дуже активно застосовувати і запроваджувати у сучасні технології. Специфіка ресторанного бізнесу як галузі сфери послуг передбачає під новітніми (інноваційними) технологіями не тільки поліпшення якості життя людей, красиво і смачно приготовленої їжі, а й упровадження інноваційних технологій господарювання в галузі та облік необхідності комерціалізації інноваційних розробок[2].

Сьогодні в закладах ресторанного господарства України можна спостерігати сучасні інноваційні технології:

– Безкоштовний Wi-fi. Місця в ресторанах часто перетворюються в робочий простір. Можливість перевірити поштову скриньку і поспілкуватися в соцмережах під час очікування замовлення забезпечують всі сучасні ресторани.

– Тепан-шоу. Це винахід, що передбачає демонстрацію приготування страви шеф-кухарем. Відвідувачі мають можливість спостерігати за всіма етапами готування – на власні очі або на екрані монітора.

– Інтерактивне меню. Замість паперового меню відвідувачам пропонують планшети, де вони можуть самостійно сформулювати замовлення, побачити його вартість та підрахувати калорійність страв. Замовлення через інтерактивне меню відбувається без обов'язкової присутності офіціанта та автоматичний підрахунок кінцевої суми чеку миттєво виводиться на дисплей.

– Роботизація ресторанів. Для галузі ресторанного бізнесу розроблено значну кількість програмного забезпечення, комп'ютерних програм та мобільних додатків. Всі вони дозволяють оптимізувати процеси, які повторюються, пришвидшити хід інформації від гостя до кухні і бару, автоматизувати облік та розрахунки. Найбільш популярними автоматизованими системами управління рестораном в Україні можна вважати програмні комплекси Fidello F & B, Micros, «Па-рус-Ресторан», SERVIO, 1С-Парус: Ресторан + Бар + Кафе, Іікота, найбільш поширений – R-keeper[4].

– Використання QR-коду. Все більше ресторанів використовують дану технологію, для оплатити замовлення за допомогою смартфона. Сам QR-код містить різну інформацію про заклад: меню, умови доставки, історію ресторану або дані персональних карт лояльності. За допомогою коду можна створити замітку в календарі з акцією або заходом, який буде в закладі.

– Створення власного мобільного додатку. У ньому завантажують книги відгуків і побажань, інформацію про пропозиції, фото співробітників. Деякі ресторани пропонують додатки, за допомогою яких можна спостерігати за приготуванням їжі по веб-камері, замовити таксі або залишити відгук про заклад на рейтингових ресурсах.

– Використання пейджерів та біпперів. Багато ресторанів для оповіщення гостей про готовність замовлення або звільнення столика роздають їх клієнтам. Такі прилади подають світловий або вібросигнал в радіусі 1000 м. Вони можуть мати різний дизайн і форму.

– Термінали самообслуговування. Термінали самообслуговування впроваджено мережею ресторанів McDonald's.

– Онлайн-ресторани. Ресторан повинен бути доступний в інтернеті. Як варіант, це можуть бути сайт з меню, оптимізований під мобільні телефони, і сторінки закладу в соцмережах зі співробітником, який швидко відповідає на питання[3].

– Інтерактивний стіл. Сучасне мультимедійне рішення, яке дозволяє клієнту обрати страву, прочитати про неї всю необхідну інформацію, зробити замовлення, яке одразу ж відправляється на кухню, включити онлайн-трансляцію приготування страви. Інтерактивні столи також є своєрідними посередниками між відвідувачами – можна знайомитися, обмінюватися цікавою інформацією, грати в шахи з відвідувачами за сусідніми столиками.

– Інтерактивний бар. Інформаційно-розважальна система, вбудована в барну стійку. По суті це інтерактивний екран, який відображає відео ефекти, характер та інтенсивність яких диктуються наявністю предметів на стійці та поведінкою людини (склянка, ключі, мобільний телефон – усе, що залишить відвідувач на поверхні барної стійки, влаштує світлову виставу). Призначення такої технології – розважати клієнта і утримувати його у барі якомога довше[5].

Ресторанний бізнес є однією із найбільш значущих складових індустрії гостинності. Саме тому в даній сфері дуже актуальним є запровадження інноваційних технологій із метою підвищення конкурентних переваг та утримання і розширення клієнтської бази шляхом підтримки довіри і зацікавленості у конкретному закладі.

Література:

1. Поплавський М. М. Готельно-ресторанний сервіс : навч. посіб. Київ : Макрос, 2011. 240 с.
2. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2012. № 1(2). С. 331–338.

3. П'ятницька Г.Т. Інноваційні ресторани технології : основи теорії : навч. посіб. Київ : Кондор–Виробництво, 2013. 250 с.

4. Завадинська О.Ю. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018. №2. С. 93–102.

5. Степова С. В., Когут А. Л. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі [Електронний ресурс]. –Режим доступу: http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.html. 99. (дата звернення: 01.11.2020).