

УДК 640.43:338.48

Орлик О. В.,
*к.е.н., доцент, доцент кафедри економічної кібернетики та
інформаційних технологій
Одеський національний економічний університет*

СУЧАСНІ ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

В сучасних умовах господарювання ресторани та заклади громадського харчування потребують постійної інноваційної модернізації, щоб залишатися конкурентоспроможними на ресторанному ринку.

Дані про результати досліджень ресторанного ринку свідчать про те, що: для 71% відвідувачів важлива можливість замовити їжу на виніс; 52% чекають безкоштовний Wi-Fi; 47% людей розраховують на можливість зробити попереднє замовлення по телефону; 78% мілленіалів шукають меню закладу в інтернеті; 32% мілленіалів платять через Apple Pay і Google Pay [1].

Сьогодні роботизацію в ресторанах та закладах громадського харчування розглядають як одну з найперспективніших інноваційних технологій вирішення проблеми персоналу в майбутньому. Більш активніше зараз розвивається напрямок розробки та впровадження роботів, які замінюють робочих на кухні. Серед прикладів таких роботів: багаторуки роботи, що готують піцу з інгредієнтів, обраних покупцем; роботи-кухарі, які обсмажують котлети для бургерів, смажать цибулинні кільця, курячі котлети та готують картоплю-фрі; шеф-роботи, що готують салати, зокрема після перегляду відеороликів, де люди демонструють рецепти; роботи-кулінари, що готують страви зі спагеті – від відварювання пасти до змішування її з соусом та іншими інгредієнтами. Хоча роботи для обслуговування гостей в залі поки що використовуються рідше, є приклади успішного їх застосування в ресторанах та кафе інших країн – вони приймають замовлення та спілкуються з відвідувачами, розносять страви, забирають брудний посуд, розважають гостей піснями та танцями.

Роботи поступово витісняють людей з їх робочих місць, оптимізуючи роботу працівників в закладах. Серед переваг, які мають роботи перед людиною, можна назвати такі: їм не потрібно платити зарплату; вони не захворіють, не підуть на лікарняний або у відпустку; швидко виконують операції з приготування їжі; не пересолять і не недосолять страви; можуть змінювати температуру приготування та час нагрівання; можуть автоматично очищати своє кулінарне обладнання після приготування тощо.

Ще один інноваційний та ефективний інструмент, який все частіше зустрічається в закладах великих міст усього світу – термінали самостійного замовлення або кіоски самообслуговування, які: звільняють час обслуговування персоналу; знижують залежність

клієнтів від нього; розвантажують чергу клієнтів, особливо в години пік; значно знижують витрати на персонал; мають багатомовний інтерфейс, що дає можливість обслуговувати іноземних клієнтів; можуть демонструвати рекламні матеріали, інформацію про акції, спеціальні пропозиції; мають повну інтеграцію з обліковою системою; збирають статистику щодо дій клієнтів, що дозволяє закладам проводити маркетингову аналітику [2].

Серед простих і недорогих інновацій останніх років – технології QR-кодів. Все більше закладів використовують цей інструмент для: доступу відвідувачів до QR-меню; виклику офіціанта або запиту рахунку; оплати клієнтом рахунку, чайових через смартфон; збору відгуків від відвідувачів; доступу до різної інформації (годин роботи закладу, пароллю від Wi-Fi, історії ресторану, відомостей про акції або заходи, які відбудуться в закладі тощо).

Так, відсканувавши QR-код за допомогою смартфона, відвідувачі можуть отримати доступ до QR-меню. Вони відразу побачать усі пропозиції закладу з фото, відео, детальним описом. Розміщення QR-коду на чеку дає можливість клієнту оплатити замовлення за допомогою смартфона – досить відсканувати через мобільний додаток QR-код з рахунку, як сума автоматично спишеться з карти. Щоб відвідувачі за допомогою сканування QR-коду змогли покликати офіціанта або попросити рахунок, заклади розміщують таблички з такими кодами на кожен стіл або наклеюють стікери на меню.

Меню доповненої реальності дає можливість клієнту, не відвідуючи ресторан, докладно розглянути його та «оживити страву». Клієнту достатньо навести камеру свого смартфона на певну мітку меню, щоб побачити 3D-модель страви та ознайомитися з нею ще до замовлення [3; 4]. При віддаленому замовленні банкету, фуршету чи іншого заходу, технологія доповненої реальності може стати незамінною. Проте ця новітня ресторанна технологія поки що лише заходить на ринок та не дуже розвинена в ресторанному бізнесі.

Один з сучасних трендів у ресторанному бізнесі у всьому світі – чат-боти, які імітують спілкування клієнта з реальною людиною. Такого помічника легко створити, він недорогий та легко інтегрується у сайт або додаток. Завдяки чат-боту можна налаштувати такі функції: порада щодо вибору їжі; замовлення страв; акційні пропозиції; оплата замовлення; оцінка якості обслуговування; анонс подій тощо [4].

Наприкінці слід відзначити, що українські заклади ресторанного бізнесу поступово впроваджують сучасні технологічні рішення, хоча деякі з них ще далеко не масове явище в нашій країні. Проте вже багато закладів працюють з хмарними системами обліку, використовують QR-технології, цифрові екрани із замовленнями на кухні та біля терміналу на стійці бару, мобільні пристрої для прийому замовлень та передачі їх на кухню тощо. Усе це допомагає значно оптимізувати бізнес-процеси, залучити більше клієнтів та підвищити продажі.

Список використаних джерел

1. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес. URL: <http://surl.li/fypgi> (дата звернення: 20.10.2023).
2. Термінали самостійного замовлення в ресторанах швидкого харчування фастфуд Self-Ordering. URL: <http://surl.li/mjjgc> (дата звернення: 20.10.2023).
3. Інноваційні технології у сфері ресторанного бізнесу. URL: <http://surl.li/mjjeg> (дата звернення: 20.10.2023).
4. Інноваційні технології та ідеї для ресторанів, на які чекають клієнти у 2023. URL: <http://surl.li/mjjmx> (дата звернення: 20.10.2023).