

Орлик О.,

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економічної кібернетики та інформаційних технологій,*

Гудкова В.,

*здобувачка вищої освіти,
Одеський національний економічний університет*

СУЧАСНІ ПРОГРАМНІ РІШЕННЯ ДЛЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

В роботі досліджено тенденції використання сучасних програм та застосунків закладами ресторанного господарства для забезпечення успішної діяльності на ринку ресторанного бізнесу та відповідності його вимогам.

Ключові слова: застосунок, інноваційна технологія, ресторанний бізнес.

В сучасних умовах ресторанний бізнес стикається з рядом викликів, що вимагають адаптації та інновацій для успішної діяльності. Особливо це актуально для вітчизняних підприємств, які прагнуть відповідати вимогам ринку ресторанного бізнесу. Тому аналіз сучасних тенденцій впровадження інноваційних інформаційних технологій для ресторанного бізнесу є важливим.

Мобільний застосунок ресторану – це ключ до забезпечення кращого контакту з клієнтами, залучення нових клієнтів та розширення можливостей бізнесу. Крім унікального набору опцій, що підбирається під конкретний бізнес, у багато застосунків для ресторанів впроваджується набір типових базових функцій, завдяки яким заклад може організувати: публікацію меню, прийом замовлень та доставку; програму лояльності; зберігання історії замовлень та платежів; пошук найближчого закладу; інтеграцію з іншими програмами та сервісами; виклик

офіціанта за допомогою спеціальної кнопки для кращого обслуговування клієнта в закладі; розважання клієнта, поки він чекає на своє замовлення [1].

Більшість ресторанів надають перевагу POS-системам, які дозволяють автоматизувати процес замовлення та оплати, контролювати запаси товарів та інші фінансові показники. Відомими POS-системами від IT-компаній, які пропонують інноваційні рішення для ресторанного бізнесу є: Syrve від компанії «Смарт Кафе», Poster від української компанії «Poster POS», Servio від української компанії «Expert Solution», TouchBistro від канадської компанії «TouchBistro Inc.».

Наразі в ресторанному бізнесі користуються популярністю програми та застосунки для офіціантів, серед яких: Servio POS Base – мобільний застосунок для офіціантів, який дозволяє приймати замовлення в онлайн-режимі; Syrve Waiter – мобільний блокнот офіціанта, який за рахунок більш рівномірного надходження замовлень на кухню та в бар дозволяє підвищити ефективність роботи кухарів та барменів; iRestora Waiter App – програма для офіціанта, яка дозволяє робити замовлення від клієнтів безпосередньо без участі касира, показувати їм їжу, керувати замовленнями, отримувати сповіщення про готовність замовлення, додавати нові продукти до замовлення, змінювати стіл тощо.

Незалежно від розміру закладу ресторанного господарства, йому потрібні сервіси з доставки їжі, оскільки наявність такого інструменту значно розширює можливості закладу. У 2023 р. такі сервіси стали невід'ємною частиною повсякденного життя в Україні, пропонуючи зручний спосіб замовлення їжі з широкого асортименту страв різних кухонь та високу якість обслуговування. Вітчизняні заклади ресторанного господарства та їх клієнти у 2023 р. надавали перевагу таким сервісам доставки їжі: Glovo, Mister.AM, Zakaz.ua, Metro Zakaz.ua, Bolt Food, Silpo, Tarantino Family, Fozzyshop [2].

Український сервіс таксі Uklon готується запустити доставку їжі із ресторанів та конкурувати з іспанським Glovo та естонським Bolt Food. Нова функція буде частиною застосунку Uklon. Планується найняти біля 200 кур'єрів.

Якщо казати про світовий ринок доставки їжі, то зараз його поділено між такими світовими гравцями, як Grubhub, Deliveroo, Uber Eats, Eats24, Foodpanda, Zomato та ін. Зважаючи на велику базу постійних користувачів та ресурси для покращення сервісу й маркетингу, пряма конкуренція з цими універсальними сервісами, які працюють за схемою маркетплейсу «все для всіх», недоцільна [3]. Тому стартапам на ринку доставки їжі краще сфокусуватися на певному типі їжі або кухні, щоб знайти свою нішу та цільову аудиторію.

Слід відзначити, що сучасне покоління молоді відрізняється від попередніх поколінь у своєму способі спілкування. Важливість онлайн-бронювання століків для ресторанів полягає в тому, що молоде покоління активно користується

даною функцією та є ключовою цільовою аудиторією для багатьох таких закладів. Серед сервісів онлайн-бронювання можна назвати RSRVIT, RestOn.

Чудовим рішенням стало використання чат-ботів в месенджерах для отримання замовлень. Серед конструкторів чат-ботів можна виділити Botto – українських сервіс створення Telegram-ботів для кафе та служб доставки, який дозволяє кожному з них запустити за декілька хвилин чат-бот та отримувати через нього замовлення від своїх клієнтів [4].

В умовах цифровізації ресторанного бізнесу заклади починають активніше використовувати сучасні способи комунікації з клієнтами. Зокрема, такі візуальні платформи, як Instagram і TikTok, дають закладам ресторанного господарства нові можливості для просування. Фотографії апетитних страв, відео задоволених клієнтів, цікаві сторіз – все це робить бренд більш впізнаваним, налагоджує зв'язок з аудиторією та веде до збільшення прибутку. Регулярні публікації у соцмережах – це ефективний інструмент для розвитку ресторанного бізнесу.

Наприкінці слід зазначити, що для того, щоб бути успішними на ринку, заклади ресторанного господарства повинні бути готовими до впровадження нових інноваційних технологій та постійно вдосконалюватися. Від того, наскільки ефективно вони використовують сучасні інформаційні та інноваційні технології, залежить їх успіх та майбутнє на ринку ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел

1. Додаток для ресторану. URL: <http://surl.li/nvhjv> (дата звернення: 09.02.2024).
2. Топ сервісів доставки їжі в Україні у 2023. URL: <http://surl.li/nvhkt> (дата звернення: 09.02.2024).
3. Musienko Y. Як розробити ресторанный додаток на прикладі Zomato, Postmates, Ubereats, Doordash та Grubhub? URL: <http://surl.li/nvhli> (дата звернення: 09.02.2024).
4. Конструктори чат-ботів (для України). URL: <http://surl.li/nvhmc> (дата звернення: 09.02.2024).