

ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРАКТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ У СФЕРІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Кравченко Л.В. к. пед. н., доцент

Уманський державний

педагогічний університет імені Павла Тичини

Ринок ресторанного бізнесу в Україні перебуває в стані динамічного розвитку. Якість їжі і обслуговування вже не являються єдиними факторами розвитку ресторанного бізнесу. Особливе значення приділяється інноваціям, які привертають до себе увагу клієнтів за рахунок неординарності пропозицій та загалом підвищують імідж ресторану. Оптимальним варіантом є поєднання якісного обслуговування гостя для задоволення його вподобань у харчуванні та активного відпочинку одночасно [1].

За останні роки інновації суттєво змінили індустрію громадського харчування. Для отримання високих прибутків та підтримки свого престижу власники та керівники закладів сфери обслуговування повинні бути в курсі актуальних новинок.

Різні інтерактивні технології, затребувані в залах ресторану, а також у виробничій зоні, сьогодні вже представлені в закладах ресторанного господарства. Одні націлені на вирішення проблем управління рестораном, інші визначають роботу в залах, треті «дбають» про комфорт відвідувачів.

Так, наприклад, поруч з робочим місцем кухаря на кухні встановлюють камери, а по монітору біля столику за його діями, при бажанні, можуть спостерігати відвідувачі.

На сьогоднішній день найбільш популярними інноваціями в ресторанному бізнесі є безкоштовний wi-fi, який є для багатьох відвідувачів фактором, що формує подальшу лояльність.

Нововведення, яке поступово з'являється в багатьох ресторанах - QR-коди. Величезний плюс даного коду полягає в тому, що наносити його можна на будь-яку поверхню, а для того, щоб прочитати його, необхідно лише мати на телефоні або планшеті спеціальний додаток. У яскравому квадратику можна закодувати історію ресторану, походження, вік, авторство унікальних деталей інтер'єру і картин. Відвідувачі із задоволенням вивчать меню закладу з докладною інформацією про кожній страві: склад і походження інгредієнтів, етапах і способах обробки, поживності і калорійності [2].

Ще одна інновація, електронне меню (e-Menu) - це інтерактивне меню, що реалізується за допомогою сенсорного дисплею, який розміщують біля столу або на столі, за яким сидить гість, чи біля барної стійки. Електронне меню супроводжується фотографією страви, а також переліком інгредієнтів, які входять до її складу. Крім того, програма пропонує обрати гарнір до замовленої страви. Сформувавши замовлення, відвідувач надсилає його по безпроводній мережі на кухню ресторану[4].

Більш поширеною є технологія бронювання місць в ресторанах і кафе через додаток на мобільному пристрої. Традиційно, такі мобільні додатки пов'язані з конкретним рестораном або мережею ресторанів.

Плата за рахунком у ресторані може бути досить виснажливим і трудомістким процесом. Відвідувач може оплатити замовлення готівкою чи карткою. Офіціант мусить провести розмін грошей або використати касовий термінал. Все це потребує витрати часу як для відвідувачів так і для обслуговуючого персоналу. Тому актуальним є спрощення процесу оплати рахунків. В деяких закладах використовують спосіб оплати з допомогою мобільного терміналу. Такі термінали мають можливість коригування суми оплати вручну. Можливо також відкриття на мобільному терміналі вікна введення клієнтом відкликання, дані про який фіксуються в засобі обробки даних з можливістю перенаправлення їх, щонайменше, в інформаційну систему ресторану. Після підтвердження оплати в касовому ПО в автоматичному режимі закривається замовлення і друкується фіскальний чек [3].

Інновації не стоять на місці. Деякі надсучасні інтерактивні технології вже застосовано на практиці: у Токіо почало працювати кафе, де замовлення клієнтам разносять симпатичні роботи-офіціанти. А керують ними дистанційно люди з обмеженими фізичними можливостями. У Сінгапурській мережі ресторанів Timbre звичайних офіціантів замінили літаючими дронами. Поява літаючих безпілотників не тільки дозволила скоротити час обслуговування гостей, але й привернула до ресторану більше клієнтів. Перше в Європі інтерактивне кафе з «цифровими» столами відкрилося в самому її серці – в місті Лева.

Головною рисою унікального кафе є столи з «живим» екраном. З їх допомогою відвідувачі можуть ознайомитись з меню закладу та зробити замовлення онлайн, тобто без втручання офіціанта. Крім того, на екрани можна вивести відео з камер і спостерігати за роботою закладу в реальному часі. А поки обробляється і виконується замовлення, гості мають час всієї компанією побавитись в різноманітні онлайн-ігри, які розраховані на гравців різного віку [4].

Але перше місце в сфері інтерактивних технологій в ресторанному бізнесі належить інтерактивним ресторанам, в яких задіяні абсолютно інноваційні технології обслуговування клієнтів. Столи в цих закладах перетворюються у величезні планшети; стіни, підлога, барна стійка - стали інтерактивними поверхнями, які змінюють дизайн і атмосферу закладу. Відвідувачі без участі офіціанта отримують всю інформацію про кухню, самі роблять замовлення, а значить - самостійно керують своїм часом. На сьогоднішній день в світі існують лише чотири інтерактивних ресторани: Oshi Innovation (Лімассол, Кіпр), Noviy (Москва), Inamo (Лондон), MOJO (Тайвань). Кожен з них має свою унікальну концепцію і ідею, інтерактивні панелі у кожного ресторану також реалізовані зовсім по-різному. Але всі вони різко відрізняються від звичних класичних закладів.

Таким чином, інтерактивні технології в індустрії громадського харчування відіграють велику роль. Сучасні нововведення полегшують вибір закладу, страв і напоїв, дозволяють прорахувати енергетичну цінність страв, оптимізувати

витрати гостей. Інновації, які використовуються в ресторанах, дозволяють збільшити конкурентоспроможність підприємства.

Вкладаючи кошти в унікальні ресторани нововведення, власник закладу фактично робить інвестиції в майбутнє підприємства. При успішному функціонуванні підприємства всі інвестиції повністю окупляться. Впровадження інноваційних інтерактивних технологій в ресторанний бізнес дозволяють не лише залучити нових клієнтів, а й утримати постійних відвідувачів.

Список використаних джерел:

1. Гончар Л. О. Функціональне спрямування культурно-розважальної діяльності вітчизняних ресторанів. / Л.О.Гончар // Вісник маріупольського державного університету серія: філософія, культурологія, соціологія, 2015, вип. 9. – С. 45-52.

2. Казак А.Н. Применение интерактивных технологий в ресторанном бизнесе / А.Н.Казак // Информационные системы и технологии в моделировании и управлении: материалы Всероссийской научно-практической конференции, Ялта, 2016 - 287 с.

3. Оліфіров О.В. Маркетингові стратегії підприємства ресторанного господарства в умовах розвитку Інтернет-технологій / О.В. Оліфіров, К.О. Маковейчук – [Електронний ресурс]. – Реж. доступу: http://archive.nbuiv.gov.ua/portal/soc_gum/Tiru/2010_30_1/Olifirov.pdf.

4. Подольна В.В. Особливості просування закладу у сфері ресторанного бізнесу / В.В. Подольна, М.В. Вартова // Ефективна економіка. - 2017. - №3 - URL: http://tourlib.net/statti_ukr/podolna.htm.