

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ ПРИ ГОТЕЛЯХ

Матюшенко Раїса Василівна

ст. викладач

Литвинець Лариса Федорівна

ст. викладач

Національний університет харчових технологій

Світ вже давно звик до того, що сенсаційні технологічні речі створюються в Силіконовій долині, Японії, Кореї, у крайньому випадку – в Ізраїлі. Та насправді українські винахідники також можуть похвалитися унікальними і дуже незвичайними рішеннями.

Українська компанія «Кодісофт», яку очолює Дмитро Костик, відома багатьма розробками та винаходами, що не мають аналогів у світі. Та один з найбільш успішних напрямків бізнесу «Кодісофт» – інтерактивні ресторани, в яких задіяні абсолютно інноваційні технології обслуговування клієнтів.

В умовах сучасного ринку готельних послуг, особливо в часи туристичного міжсезоння велике значення має робота закладів ресторанного господарства при готелях. На сьогодні не можливо втриматись на конкурентоспроможному рівні, не бажаючи слідувати сучасним тенденціям розвитку в ресторанному господарстві.

Актуальним є впровадження різнопланових інновацій в організації обслуговування гостей. У відповідності з міжнародними стандартами, під «інновацією» розуміється кінцевий результат інноваційної діяльності, що отримав втілення у вигляді нового або вдосконаленого продукту, впровадженого на ринку, який використовується в практичній діяльності або у новому підході до соціальних послуг.

Близько двох років працівники компанії «Кодісофт» проводили дуже незвичайні експерименти з приводу скільки часу гості витрачають на замовлення, як довго вони радяться між собою перед тим як зробити замовлення, скільки питань вони задають офіціантам, про те як виглядає страва та які компоненти до неї входять, скільки часу потрібно на її виготовлення.

Також було виявлено, що емоціональний стан людини грає велике значення під час замовлення. З моменту, коли мозок згенерував якусь потребу, до моменту, як вона перевтілена в фізичну активність, проходить від 200 мілісекунд до секунди. Якщо в цей проміжок часу щось влучно запропонувати, у людини з'являється радість. В результаті цього, заклад має на виході – збільшення продажів. Це була відправна точка, з якої компанія «Кодісофт» стартувала у новій індустрії.

Так вперше була застосована інтерактивна технологія для обслуговування гостей. Фактично стіл, за яким сидять гості, являє собою великий сенсорний дисплей, що має вихід до Інтернету. Користувач має змогу за допомогою цього столу переглянути меню, зробити замовлення, надіслати його на кухню – і все це без допомоги офіціанта. Очікуючи виконання замовлення, гість може гаяти час веб-серфінгом в Інтернеті та спілкуванням в Facebook, використовуючи величезний дисплей інтерактивного столу.

Перший інтерактивний ресторан було збудовано на Кіпрі тому, що там багато європейців та вихідців з країн СНД. Це дало змогу проаналізувати, як різні культури реагують на певні речі. А зреагували дуже позитивно. Сама фраза «електронне меню» – звучить досить захоплююче, тому робить його концепцію і технологію цікавою для відвідувачів.

На сьогодні існує багато touchтехнологій, що роблять екран сенсорним, інтерактивним. Але не всі такі технології можуть використовуватись в закладах ресторанного господарства. Тут існують відповідні вимоги до таких столів.

До таких вимог належать: товщина скла, чим товще скло, тим менше чутливість сенсору; використання технології яка дозволяла б класти на стіл лікті; щоб стіл не «боявся» забруднення, тобто якщо розлилась кава або чай, то технологія працювала далі і багато інших вимог які стосуються закладів ресторанного господарства.

Використовуючи такі столи відвідувачі фактично мають на столі індивідуальну трансляцію, можуть натиснути на кнопку Autoreplay і передивитися її, або скачати повтор через Bluetooth на мобільний телефон та передавати її. Як показали дослідження, це генерує до 52% додаткового доходу.

Також такі столи дають можливість використовувати нову технологію авторизації в Facebook, коли не потрібно вводити логін і пароль, а достатньо лише покласти телефон на інтерактивний стіл і авторизацію буде проведено через Bluetooth або NFC: «Hello, Dmytro, ви авторизовані», або якщо гість вподобав когось за сусіднім столиком, то може обрати в меню келих вина, через мапу ресторану, вибрати той стіл, і натиснути кнопку «передати». Офіціант віднесе келих вина, і скаже від кого подарунок, в свою чергу, одарований може одразу додати одаровувача в друзі на Facebook. Таких і подібних до цього прикладу речей дуже багато. В ресторанах використовують інтерактивні столи з застосуванням лазерних промінів а також з використанням супертехнології – нанотрубки з срібла.

Працівники ресторанного бізнесу, повинні зважати на інноваційний контекст сьогодення, тобто ситуацію, в якій впровадження безперервних або окремих нововведень складного характеру стають суттєвою частиною організації та галузевого сегмента.

Інновації в ресторанному господарстві, з одного боку, можуть бути охарактеризовані як виробничі, це виробництво продукції харчування, а з іншого, невиробничі надання послуг з організації харчування та і несупутніх до них послуг.

Всі різновиди інновацій у сфері ресторанного господарства надають певні переваги як виробникам продукції та послуг, так і споживачам. Це можна пояснити специфікою виду економічної діяльності, яка передбачає те, що з одного боку, споживачі задовольняють у закладах ресторанного господарства свою фізіологічну потребу у харчуванні та різні рекреаційні потреби, а з іншого – обсяги виробництва та успіх таких закладів на ринку залежить від вподобань гостей, частоти та величини їх потоку до закладів ресторанного господарства при готелях.

Поряд з впровадженням інтерактивних столів, заклади ресторанного господарства застосовують інтерактивне меню на планшетних компютерах.

Електронне меню, яке встановлене на планшетних компютерах, допомагає суттєво економити час гостей ресторану. Їм не доводиться чекати офіціанта щоб отримати меню, а потім зробити замовлення. Таке меню супроводжується фотографіями страв, а також переліком інгредієнтів, які входять до їх складу. Крім того, програма пропонує обрати гарнір до замовленої страви. Тому гостям закладу достатньо ознайомитися з запропонованим асортиментом на планшеті, вибрати страви які сподобались і зробити замовлення. Інформація про замовлення автоматично надходить на кухню закладу, після чого кухарі виконують прийняте замовлення. В процесі виконання замовлення гість отримує зворотній зв'язок і може слідкувати за статусом виконання свого замовлення. Завдяки безлічі встановлених на планшеті програм та ігр час очікування пролетить непомітно. Крім того, за допомогою планшетів можна буде скористатися численними сервісами мережі Інтернет, поділитися враженнями про ресторан і сервіси в соціальних мережах і навіть викласти фото вподобаної страви на своїй сторінці.

Електронне меню – це інтерактивна система, яка використовується в кафе, барах та ресторанах в якості сучасної альтернативи паперовому меню. Технологію здійснення замовлень через планшетні комп'ютери, розміщені на

столиках, вже успішно застосовує цілий ряд ресторанів у світі. Це дозволяє істотно скоротити час з моменту приходу гостя в ресторан до подачі страв на стіл, знизити витрати на персонал і якісно поліпшити сервіс.

Таке меню надає споживачам закладів ресторанного господарства можливість:

- візуально в інтерактивному режимі ознайомитися з меню закладу та наочно побачити високоякісні фотографії і детальний опис кожної страви;
- робити замовлення, не викликаючи офіціанта;
- викликати офіціанта, наприклад, для того, щоб попросити рахунок;
- отримати додаткові послуги, оскільки в комп'ютері з е-Menu, як правило, є ще такі функції: ігри, гороскопи, анекдоти, відео, музика і тощо.

Завдяки запровадженню в закладах ресторанного господарства е-Menu споживачам не треба чекати офіціанта, можна зразу зробити замовлення. Кожен самостійно та швидко може отримати додаткову інформацію про страви: склад інгредієнтів, рецепт, енергетичну цінність, спосіб приготування тощо.

Під час очікування замовлення можна почитати новини, анекдоти, замовити музику або подивитися відео. Новизна цих послуг приваблює гостей різного віку, особливо молодь. Водночас, сенсорні екранні меню з фотографіями страв сприяють збільшенню їх продажів.

Одним із перспективних варіантів в розробці електронного меню є створення програмного забезпечення, яке передбачає можливість детального розрахунку харчової та енергетичної цінності по кожному з інгредієнтів чи страви в цілому, можливість виключення певних інгредієнтів зі страви чи компонування страви на свій розсуд.

Отже, великою перевагою такого меню є широкі можливості та щоразу нові враження гостей. Крім того, новий вид меню спроможний зробити ресторан конкурентоспроможним в умовах сучасного ринку, привабити до ресторану нових гостей та збільшити його прибутковість.

Переваги впровадження електронного меню для закладу ресторанного господарства:

- збільшення прибутку;
- відвідувачам простіше і зручніше зробити замовлення, збільшується кількість замовлених страв;
- підвищення якості обслуговування, зменшується час прийняття та обробки замовлення;
- підвищений інтерес до обслуговування;
- електронне меню приверне нових відвідувачів, яким цікаво все нове;
- зручність оновлення асортименту і цін, для внесення змін в меню не треба нічого заново друкувати.

Додаткові можливості електронного меню:

- можливість залишити відгук про якість обслуговування;
- виклику офіціанта до столика;
- повний аналіз і статистика замовлених страв;
- віддалений контроль за роботою;
- проведення рекламних акцій.

Інноваційні рішення управління в діяльності ресторанів можуть значно покращити рівень їх конкурентоспроможності, вдосконалити принципи і методи управління, підвищити якість ресторанних послуг. Інновації виступають в якості стимулу для подальшого розвитку ресторанного бізнесу.