

## **ВПЛИВ ПАНДЕМІЇ НА ДІЯЛЬНІСТЬ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

***Богдан Михайлов***

*директор ГО «Ресторанна Гільдія»*

*старший викладач,*

НУХТ Інститут післядипломної освіти

Національного університету

харчових технологій (ІПДО НУХТ),

м. Київ

***Ірина Румянцева***

*асистентка,*

Прикарпатський національний університет

імені Василя Стефаника,

м. Івано-Франківськ

Підприємства харчової промисловості та працівники по всьому світу змушені були змінюватись або впроваджувати інновації під час пандемії COVID-19 та її економічних наслідків, починаючи від меню з QR-кодом і запроваджуючи варіанти самовивозу та доставки до повних організаційних змін.

Тиск, який чиниться на підприємства з метою перевернути давню практику, породив нові концепції ресторанів, технології та організаційні структури, сподіваючись знайти стійкі методи в непередбачувані часи.

Сьогодні пандемічний, пост пандемічний світ призвів до великих змін в галузі харчової промисловості. В 2022 році майже всі галузі перегруповуються та переосмислюють те, як виглядатиме майбутня щоденна практика. Багато змін, які виникли з необхідності під час пандемії COVID, тепер стають новою нормою, особливо це стосується ресторанного бізнесу в світі [2].

Харчова промисловість не є винятком, вона була в авангарді змін та коригування практик і, використовуючи передові технології та креативні бізнес-практики, досягла успіху в переході та підтримці стандартів. Керувати змінами не можна, але їх можна випереджати [1, с. 87].

Визначимо три основні сучасні, безконтактні системи, які були впроваджені як засіб виживання для ресторанного бізнесу в період пандемії рис. 1.1.



Рис. 1.1. Сучасні безконтактні системи впроваджені в період пандемії (розробка автора)

#### QR-коди.

До пандемії, вони використовувалися обмежено, під час зростання захворювання серед населення, почали набувати все більшої популярності QR-коди.

QR-коди пропонують безконтактний спосіб перегляду меню, замовлення та оплати послуг, а також спосіб для клієнтів надавати швидкий зворотній зв'язок.

Ця технологія дозволила ресторанам дотримуватися суворих інструкцій щодо COVID. Вона забезпечила механізм безконтактного обслуговування клієнтів, але мала додаткову перевагу, оскільки зменшивши витрати на друк одноразових меню. Не дивно: ця несподівана економія була прийнята в усій галузі ресторанного бізнесу.

Однак використання цих QR-кодів не без проблем. Навіть сьогодні деякі представники старших поколінь не прийняли цю технологію.

Дивлячись у найближче майбутнє, ресторанам все одно потрібно буде забезпечувати безпечний, санітарний спосіб обслуговування цих споживачів. Одноразові паперові меню повинні бути тимчасовим рішенням для підтримки позитивного досвіду клієнтів. Оскільки ми дивимося в довгострокове майбутнє та спостерігаємо зміни в демографічних показниках наших споживачів, має сенс, що прийняття

цієї технології зростатиме, і зрештою потреба в паперових меню застаріє, і ближчим часом взагалі перестане існувати.

Робототехніка.

Одним із непередбачених недоліків, виходячи з пандемії, є брак робочої сили. Спроба зберегти роботу такого бізнесу, як ресторан, з меншою кількістю персоналу та суворими правилами щодо COVID – це досить складно, але підтримувати високі стандарти якості з такими проблемами може бути складним завданням.

З наближенням до 2021 року та пізніше дедалі більша нестача персоналу в усіх компаніях спричинила сплеск інтересу до використання роботизованих технологій для вирішення деяких із цих проблем. Компанії шукають можливості використання роботизованих технологій для допомоги в цих повсякденних операціях.

Цікавим прикладом цього є Miso Robotics, компанія з Пасадени, Каліфорнія. Створення роботизованої руки для багаторазового виконання завдання та послідовного його виконання вирішує проблеми якості та персоналу. Flipru модифікується для використання в кількох інших завданнях, заповнюючи посади, які дуже неукомплектовані.

Вони стверджували: «Визначення кухні майбутнього змінюється, враховуючи всі нові проблеми охорони здоров'я та безпеки, і ми віримо, що ми в авангарді цієї тенденції» [3].

Коли справа доходить до використання робототехніки, індустрія гостинності до пандемії була лише на межі можливих застосувань цих передових технологій. Незважаючи на те, що інтерес і використання зростали, і галузь, здавалося, сприйняла цю технологію, зростання в цій галузі було повільним у її загальному прийнятті та використанні. Пандемія викликала потребу у швидшому розвитку та широкому застосуванні в галузі гостинності.

Зрозуміло, що дана технологія потребує часу, щоб перевірити та розробити її, і її сприйняття на рівні клієнтів також має розвиватися.

Служби доставки.

Дуже швидко в період пандемії харчова промисловість виявила, що люди все ще хочуть їсти поза домом, але не мають доступу до ресторану. По суті, у ресторану було два варіанти: взятися за завдання власними силами та з'ясувати, як змусити своїх співробітників здійснювати доставку, або вони могли скористатися сторонніми службами доставки.

Обидва рішення мають переваги та недоліки: використання внутрішньої доставки потребує планування та часу для запуску послуги разом із збільшенням витрат; однак перевагою буде можливість зберегти персонал, коли це можливо. Інший варіант використання сторонньої компанії доставки може бути швидшим у реалізації, але він також потребує часу на налаштування та вивчення системи зв'язку між рестораном і водієм доставки. Однак застосовуючи службу доставки, ресторан утримує та задовольняє потреби свого клієнта.

Підсумовуючи, ресторанний бізнес в період COVID був і залишається одним із бізнесів з найбільш постраждалих під час цієї пандемії. Ця галузь сильно постраждала від перешкод, але швидко пристосувалася до цих викликів, що постійно змінюються. Застосування технологій і зміна бізнес-практики призводять до підвищення ефективності, а в деяких випадках і до економії коштів.

Дивлячись у 2023 рік, можна з упевненістю сказати, що багато з цих змін залишаться. Зміни, безумовно, будуть і, безумовно, повинні відбутися, щоб підтримувати ефективність обслуговування та стандарти якості. Важливо завжди пам'ятати, що відрізняються не лише галузь, але й сучасні споживачі, і галузі потрібно буде продовжувати рости та розвиватися, щоб підтримувати ці постійно мінливі відмінності та очікування.

### **Список використаних джерел**

1. Друкер П.Ф. Виклики для менеджменту XXI століття. Пер. з англ. Літенської Т. К.: Видавнича група КМ-БУКС, 2020. 240 с.
2. How restaurants have innovated to face the pandemic. URL: <https://www.pbs.org/newshour/economy/how-restaurants-have-innovated-to-face-the-pandemic> (дата звернення: 30.10.2022).
3. Miso Robotics. URL: <https://misorobotics.com/newsroom/miso-featured-in-reuters-robots-are-making-french-fries-faster-better-than-humans/> (дата звернення: 30.10.2022).