

УДК 640.432:004.774

СУЧАСНІ МЕТОДИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Винник В.В.,

Стукальська Н.М., к.т.н.

*Національний університет харчових технологій
(НУХТ), м. Київ*

Вступ. Процес обслуговування є сукупністю операцій, які здійснюються виконавцем при безпосередньому контакті зі споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції та організації дозвілля. Впровадження інноваційних методів обслуговування - один з основних чинників зростання ресторанного сервісу та підвищення ефективності закладу.

Ресторанний бізнес є одним з найбільш зростаючих серед галузей економіки, що відіграє важливу роль в індустрії гостинності. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нових шляхів зацікавлення споживачів. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування гостей для успішного існування на ринку ресторанних послуг та підвищення прибутку.

Метою досліджень є виявлення інноваційних методів обслуговування, що впливають на розвиток та підвищення ефективної діяльності закладів ресторанного господарства.

Результати. Сучасні заклади ресторанного господарства використовують багато додаткових послуг, що робить їх більш конкурентоспроможними на ринку послуг харчування. Те, що раніше здавалося новаторством, тепер є сервісом за замовчуванням.

На даному етапі становлення ресторанного бізнесу в Україні отримали розвиток такі інноваційні процеси: реінжиніринг бізнес-процесів, «кейтеринг», «креатив-напрямок» чи авторська кухня, технологія смаження продуктів під тиском; нові розробки холодильного обладнання: бласт-фрізери, бласт-чіллери, шок-фрізери; автоматизація системи управління в закладах ресторанного господарства, які сприяють появі та розвитку креативної кухні, збільшенню кількості додаткових послуг, безпровідної системи замовлень, що надходять від клієнтів закладів ресторанного господарства.

Завдяки таким нововведенням споживачі послуг закладів харчування можуть задовольнити такі свої потреби: якісне харчування, економію часу і коштів, високий рівень обслуговування, відпочинок і розваги, задоволення спеціальних потреб.

У деяких закладах ресторанного господарства для того, щоб гість міг ознайомитися з меню та зробити замовлення, використовують комп'ютерні монітори із сенсорним управлінням. Намагаючись мінімізувати витрати часу на обслуговування, ці заклади запровадили так звані е-Menu. Завдяки електронному меню відвідувач може зробити замовлення, нечекаючи на офіціанта, може отримати додаткову інформацію про страви (склад інгредієнтів, рецепт, енергетичну цінність, спосіб приготування), побачити фото страв та

ролики приготування їх. Під час очікування замовлення можна пограти в ігри, подивитись відео.

Завдяки електронному меню є можливість проводити рекламні акції, можна ефективно представити свій бренд за допомогою даної системи. Відкриваються нові можливості для зворотнього зв'язку зі споживачами: проведення опитування і завдяки цьому можливість ефективно управляти програмами лояльності.

Роботизація процесів обслуговування гостей лише тестується. Спроби використати роботів в ресторанній сфері уже робилися, але виявилось сильно обмеженими проблемою орієнтації в просторі роботів та неможливістю вирішувати питання, що виходять за межі «замовив-приніс». Вони могли працювати за певними маршрутами та були обмежені у своїх можливостях. Сучасна роботизація обслуговування поки що не виходить за межі конвеєрної стрічки, куди виставляють страви, що реалізовано в деяких закладах японської кухні.

QR-код на чеку відвідувача - ця технологія стає все більш популярною. Досить попросити в офіціанта рахунок і відсканувати QR-код через мобільний додаток, після чого сума автоматично спишеться з картки. Весь процес займає всього кілька кліків - не потрібно просити принести термінал і чекати. Сам QR-код може містити різну інформацію: меню, умови доставки, дані персональних карт лояльності.

Є ще одне практичне застосування кодів. Остання інтеграція Roster з додатком, яке допомагає гостям викликати офіціанта або запросити рахунок після сканування QR-коду. Відвідувачі можуть сканувати код за допомогою камери на смартфоні і покликати офіціанта або попросити рахунок у відкритому вікні браузера.

Культура доставки їжі і онлайн-замовлення розвивається неймовірно швидко. Додатки Glovo, Raketa, Bolt Food – одні з найпопулярніших додатків доставки їжі в світі. Крім доставки з звичайних закладів зростає число замовлень з «віртуальних» ресторанів, які не приймають офлайн-гостей і готують виключно для доставки.

Одна з нових ідей на ринку – «хаби» для віртуальних закладів: кухні різних ресторанів під одним дахом, між якими курсують автономні автомобілі, які забирають замовлення і розвозять їх замовникам. Ця функція робить доставку більш доступною для всіх бажаючих.

Висновки. Отже, інноваційні методи обслуговування є пріоритетними напрямками роботи закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Тому потрібно їх збільшувати для більш ефективної роботи закладів.

Література

1. Завадинська О.Ю., Кінчур А.А., Деревицький Є.В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. *Підприємництво і торгівля*. 2019. Вип.25. с.54-59.

2. Електронне меню в ресторане. *vertex* : веб-сайт. URL: <https://vertex.co.ua/> (дата звернення: 28.10.2021).