

**Інга Дочинець**

асистент кафедри готельно-ресторанної справи

*Національний університет харчових технологій, м. Київ, Україна*

## **ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО - РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Інноваційне зростання підприємств всіх галузей економіки - один із головних напрямів покращення становища та збільшення конкурентоспроможності шляхом просування новітніх товарів та послуг на споживчий ринок. Сфера готельно - ресторанного бізнесу в Україні є однією з першочергових багатообіцяючих сфер підприємницької діяльності, а інноваційний прогрес та запровадження новітніх технологій, з метою покращення споживчого попиту в підприємствах харчування є єдиним із пріоритетних способів процвітання ресторанних підприємств. Інноваційне зростання «індустрії гостинності» та ресторанного бізнесу складний та довготривалий процес. Завдяки високому попиту, кількість пропозицій інноваційних новинок на ринку з кожним роком стає немалим, надаючи поштовх до винайдення та застосування підприємствами ресторанного бізнесу новітніх послуг, технік приготування та подачі страв, надання бездоганного сервісу.

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні особливо актуальний, оскільки саме завдяки даній галузі Україна може поліпшити соціальну та економічну ситуацію. Інноваційність є основною характеристикою сучасної економіки. У наш час науково-технічного прогресу інновації в готельно-ресторанному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі підприємств за кожного гостя. Застосування новітніх технологій готельно-ресторанному бізнесу дозволяє готельерам та рестораторам підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості та методів обслуговування гостей, майстерність приготування та подачі страв, ефективної охорони номерів і майна гостей, надання нових послуг [1, с.39].

Міжнародний досвід доводить, що підприємства індустрії гостинності можуть успішно працювати в інноваційному конкурентному середовищі,

активно використовуючи сучасні технологічні розробки та будучи готовими адаптувати індустрію гостинності до мінливих умов за допомогою інноваційних послуг та процесів. Наразі країни з розвиненою сучасною інфраструктурою, застосовують інноваційні технології для ще більшої зацікавленості до окремих туристичних об'єктів, заохочення нових туристів, підвищення рівня їх комфорту. Для України інноваційні технології необхідні для поліпшення сервісу, зберігання традицій та пам'яток культури. Інноваційна діяльність в готельно-ресторанному бізнесі відповідає поставленим цілям в тих випадках, якщо вони забезпечують продуктивність роботи та конкурентоспроможність. Нинішні якісні інновації найбільше діють на успішний розквіт ресторанного й готельного бізнесу. Значну роль має значення застосування інноваційних комп'ютерних технологій з метою введення новітніх послуг в даній галузі, та їх просування на сучасний ринок[2]. Як приклад технічного винаходу, розглянемо CRM систему від Choise, яка створена спеціально для ресторанного бізнесу, тому зберігає всю інформацію про гостей та історію їхніх замовлень в одному місці, можна використати дані для збільшення продажів та вдосконалення власних показників та зібрати власну базу даних з замовлень в закладі, на доставку, самовиніс та бронювання столів. Отримати доступ до особистих даних (ім'я, номер телефону та електронна пошта) гостя й інформацію про історію замовлень, їх загальну кількість та суму. За допомогою програми можна визначити найпопулярніші страви, перевірити відгуки та періодичність замовлень. Історія замовлень може розповісти про гостей чимало. Покращуючи меню, аналізуючи популярність позицій, перевіряючи ефективність маркетингових інструментів і порівнюючи ефективність роботи залів закладу чи доставки. Ці та безліч інших способів поліпшати результати доступні завдяки CRM-системі Choise. Дані про гостей - чудова основа для ефективної програми лояльності. Використовувати інформацію про улюблені страви гостей, щоб заохочувати їх замовляти більше, створювати індивідуальні пропозиції та адресно повідомляти про актуальні акції. Система лояльності дозволить збільшити продажі та зменшити витрати.

Наявність CRM з власною базою даних гостей спрощує роботу з маркетинговими інструментами (розсилки, налаштування рекламних кампаній, індивідуальні пропозиції на основі даних про гостей). Працювати з постійними гостями, стимулювати їх до повторних продажів, а отже, збільшувати власний дохід [4].

Одним із перспективних напрямів введення новітніх форм надання послуг є віртуальний ресторан, в якому здійснюється прийом замовлення по мережі Інтернет і доставка його споживачеві. Сучасні технології обслуговування дозволяють потенційним споживачам через систему Інтернет увійти на сторінку відповідного ресторану, отримати інформацію про страви, ціни, побачити зал і розташування столиків на екрані комп'ютера. Віртуальний ринок ресторанних послуг – це ринок, у якому представлені ресторани забезпечують on-line замовлення столиків для гостей у мережі Інтернет через посередників або самостійно. У м. Києві - розвинутому центрі ресторанного сервісу - налічується понад 500 ресторанів. Менеджерську роботу по формуванню такого ринку проводить інтернет-проект “Все про ресторани Києва” ([www.chicken.kiev.ua](http://www.chicken.kiev.ua)). Це електронний каталог ресторанів столиці, в якому подається повна інформація про заклад, меню, ціни, адресу, а також забезпечується on-line замовлення столиків [5].

Мерчандайзинг в ресторанній галузі – це діяльність по стимулюванню збуту асортименту продукції та послуг ресторанного господарства. Для збільшення обсягу продажів в ресторані, кафе або барі застосовуються такі прийоми мерчандайзингу: дизайн страв і напоїв, впровадження нових методів обслуговування, агітація в залі, переконуючий продаж, пропозиція у виборі альтернативних продукції і послуг. Прийоми мерчандайзингу використовуються при організації та наданні послуг гостям у залі. Вирішальним фактором поліпшення функціонування підприємств є якісне і персональне обслуговування споживачів. Підвищенню якості обслуговування сприяє висока майстерність і рівень професійної підготовки працівників, який досягається за рахунок системи підготовки і підвищення кваліфікації кадрів, організації тренінгу та обліку індивідуальних можливостей працівників. Прогресивні

форми надання послуг в ресторанах організуються з кількома цілями: - прискорити обслуговування великої кількості відвідувачів з обмеженим запасом часу (використовується для обслуговування учасників конгресів, конференцій); здивувати споживача послуг ресторанного господарства; залучити новий сегмент споживачів[2, с. 58].

Заклади ресторанного господарства розвиваються у конкурентному середовищі, тому у своїй роботі вони прагнуть використовувати інноваційні методи та технології виробництва й обслуговування. Ресторанний бізнес є одним із розповсюджених видів малого бізнесу, тому за пошук нових та утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг заклади ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку. Для утримання постійних споживачів заклади ресторанного господарства повинні відповідати високому рівню конкурентоспроможності, якого можна досягти завдяки інноваційним змінам в обслуговуванні споживачів.

#### **Список використаних джерел:**

1. Домінська О. Я. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. - 2017. - Вип. 52. - С. 39-41. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca\\_ekon\\_2017\\_52\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8).
2. Завадинська, О. Ю., Кінчур, А. А., Деревецький, Є. В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. Підприємництво і торгівля. 2019. № 25. С. 54-59. URL: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2019-25-07>.
3. Середа, Н., Піюренко, І. Інноваційна діяльність в готельно-ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2023. № 55. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-58>.
4. CRM система для закладів. URL: <https://choiceqr.com/uk/products/crm-systema-dlya-zakladiv/#features>.
5. Portal hostynynchnoho y restorannoho byznesa, available at. URL: <http://prohotelia.com.ua/>.