



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ



XIII Всеукраїнська науково-практична конференція
з міжнародною участю

Присвячена 140-річчю НУХТ

«ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ»

Київ НУХТ 2024



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



**ХІІІ ВСЕУКРАЇНСЬКА
НАУКОВО-ПРАКТИЧНА
КОНФЕРЕНЦІЯ
З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ**

Присвячена 140-річчю НУХТ

***ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ***

21 травня 2024 р.

Київ НУХТ 2024

3.	Острешко Н.В., Шидловська О.Б., Арпуль О.В. Бізнес-аналітика в готельній індустрії.....	117
4.	Хугаєва А.С., Ущатовський А.О. Зародження кулінарного мистецтва у Франції.....	119
5.	Коваль О.А., Ястреба С.П. Сучасне теплове устаткування з чавунною робочою камерою.....	121
	<i>Секція 4. «Гостинність і сервіс: досвід, особливості сьогодення, перспективи»</i>	123
1.	Ганзій О.О., Павлюченко О.С. Холодні закуски етнічних кухонь для закладів ресторанного господарства.....	124
2.	Карпишин К.І., Паска М.З. Концептуальні підходи в ресторанній справі на прикладі холдингу емоцій “!FEST”.....	125
3.	Корміч І.О., Нєміріч О.В. Особливості кулінарної продукції європейської кухні для весільних бенкетів.....	127
4.	Ластовець М., Сильчук Т.А. Впровадження новітніх підходів для виготовлення авторських коктейлів у закладах ресторанного господарства.....	128
5.	Лук’янець Г.Г. Поширення тренду гіперлокальних послуг: HORECA України.....	129
6.	Мельничук С.О., Мамченко Л.Є. Самообслуговування в закладах ресторанного господарства та шляхи його удосконалення.....	130
7.	Осьмак Т., Березова Г.О., Нєміріч О.В. Особливості японського обслуговування у закладах ресторанного господарства.....	131
8.	Осьмак Т., Тренчук М., Матюшенко Р.В. Рожеві вина та їх особливості.....	133
9.	Пенкін А.К., Колесник В.В., Полупан В.В. Сучасні тенденції та стратегії розвитку індустрії гостинності.....	135
10.	Салата В.О., Польовик В.В., Яворська О.Г. Управління поведінкою споживачів у ресторані на основі цілісності сприйняття.....	137
11.	Худолій І.В., Романова З.М. Перспективи використання крафтового пива в ресторанній індустрії України.....	139
12.	Чеченєва І.І., Дулька О.С. Удосконалення сервісних процесів в мережевому закладі ресторанного господарства.....	141
	<i>Секція 5. «Менеджмент якості та харчової безпеки в закладах готельно-ресторанного господарства»</i>	143

6. САМООБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ШЛЯХИ ЙОГО УДОСКОНАЛЕННЯ

Мельничук С.О., здобувачка,
Мамченко Л.Є., к.т.н.,

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

Самообслуговування - це процес надання послуг або отримання інформації без прямого втручання фахівців. Завдяки самообслуговуванню, клієнти мають можливість самостійно керувати процесом отримання послуг або придбання товарів, що забезпечує їм відчуття контролю та самостійності.

Матеріалом для дослідження стали статистичні данні запитів в мережі Інтернет, тенденції, що спостерігаються в індустрії гостинності та новітні впровадження в популярних закладах ресторанного господарства (ЗРГ).

Самообслуговування надає багато переваг як клієнтам, так і організаціям, а саме: можливість отримати доступ до послуг або продуктів в будь-який зручний для них час; системи самообслуговування дозволяють організаціям зменшити витрати на обслуговування клієнтів; використання систем самообслуговування дозволяє спростити процеси виконання замовлень, що в свою чергу підвищує продуктивність роботи персоналу.

Останнім часом стали популярні інноваційні напрями в обслуговуванні, такі як електронні меню і розваги в сенсорних столах [1]. Багатомовний інтерфейс дає можливість обслуговувати іноземних клієнтів, а краща наочність е-меню та деталізація в описі страв стимулює замовляти більше та підвищує середній чек. Можливість скоротити час очікування замовлення завдяки доступу до ігор та розваг, демонстрації різних рекламних матеріалів, акцій та спеціальних пропозицій позитивно впливає на гостя.

Використання терміналів самостійного замовлення в ресторанах швидкого харчування (Self-Ordering) - це інноваційний та ефективний інструмент, який все частіше зустрічається у ЗРГ великих міст усього світу [1]. Відвідувач у зручній для себе формі може розмістити і навіть оплатити замовлення, не задіявши для цього співробітників ЗРГ. Система самообслуговування звільняє час обслуговуючого персоналу, а досвід її впровадження показав лише позитивні результати з високою перспективою зростання.

Висновок. Самообслуговування в сучасному світі відіграє важливу роль у взаємодії між клієнтами та організаціями. В результаті досліджень стало очевидним, що впровадження самообслуговування має значний потенціал для поліпшення якості обслуговування та збільшення задоволеності клієнтів.

Література

1. Electronic menu and entertainment in touch tables for cafés, bars, restaurants/
URL: <https://selfservice4u.com/en/solutions/hotels-and-catering-services> (дата звернення: 01.05.2024)