

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

А.І. Донська, студент

О.В. Кузьмін, к.т.н.

*Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського, м. Донецьк*

В наші дні технології проникають в усі сфери діяльності людини, значно полегшуючи життя. Недивно, що вони приходять і в ресторанний бізнес. Сьогодні одна з головних тенденцій розвитку ресторанного бізнесу - понизити роль офіціанта в обслуговуванні клієнтів і скоротити час очікування замовлення. Один з найефективніших способів досягнення цієї мети - використання електронних технологій на етапі прийому замовлень від клієнтів.

На сьогоднішній день зростає попит на «цифрове обслуговування» як у великих ресторанах, так і у невеликих закусочних. Виникає новий тренд - «електронний ресторан», який за способом автоматизації замовлень можна поділити на три основні групи:

- використання обслуговуючим персоналом мобільних пристроїв для введення замовлень: гість робить замовлення, яке безпосередньо вноситься до системи офіціантом біля столика, після чого замовлення електронним шляхом відправляється на кухню;

- самообслуговування: замість традиційного меню використовується електронне меню на основі планшетного комп'ютера. Клієнт сам вибирає необхідні блюда з меню та підтверджує свій вибір, після чого інформація негайно передається до місць приготування. Офіціант не приймає участі в прийомі замовлень;

- технологія встановлення спеціального додатку на телефон гостя, за допомогою якого можливо також проводити замовлення блюд із електронного меню закладу ресторанного господарства.

Розглянемо деякі новинки програмно-технічного забезпечення для організації «електронного ресторану» на прикладі системи самообслуговування клієнта за допомогою вмонтованій в стіл сенсорної панелі:

- система безпроводного інтерфейсу Bluetooth для сполучення з кухнею;
- оперативна система прийому цифрових замовлень, без офіціанту;
- візуалізація в меню виготовлених блюд та винної карти;
- можливість спостереження за роботою кухарів;
- можливість доступу до Інтернету;
- мультимедійні можливості - музика з play-листу ресторану;
- можливість зіграти у комп'ютерні ігри.

У підсумку можна сказати, що на сьогодні ресторан оцінюється за трьома критеріями - якість кухні, рівень сервісу та своєчасність приготування страв. Завдяки впровадженню нових інноваційних технологій ці критерії втілити у життя набагато легше і швидше. Інтерес сфери послуг до подібних новацій дуже високий, тому незабаром ресторанний бізнес підніметься на новий, більш високий рівень.