

УДК 338.483.13:392.72

Богдан Михайлов
директор ГО «Ресторанна Гільдія»,
старший викладач,
Інститут післядипломної освіти
Національного університету харчових технологій,
Олег Кузьмін,
д-р техн. наук, професор,
Національний університет харчових технологій

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ТРЕНДИ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ СЬОГОДЕННЯ

Вступ та постановка проблеми. Розвиток сфери гостинності відбувається під впливом змін способу життя самих споживачів. Сприйняття послуг у готелі чи ресторані сучасним споживачем за останні роки змінилося від ставлення до підприємства готельно-ресторанного господарства як до закладу, в якому можна не тільки пообідати, провести ділову зустріч але й приватно провести час. Зміни в розвитку сфери обумовлені також підвищенням рівня зайнятості та відповідним скороченням частки домашньої праці, в результаті чого люди все частіше обідають та вечеряють поза домом. Зміна рівня диференціації доходів населення сприяла прояву ефекту демонстративного споживання. Задля підтвердження свого статусу сучасний споживач прагне бути не гірше, а часто навіть краще за інших, що виражається у відвідуванні так званих нових закладів які мають високий рейтинг чи недавно тільки відкрили свої двері для відвідувачів. Відвідування закладів готельно-ресторанної сфери сьогодні це ознака стабільності та безпечності. Хоча сфера пов'язується з приємним проведенням часу дозволя, оскільки сучасний ресторан чи готель – це світ, у якому поєднуються мистецтво й традиції, національний колорит і класична елегантність, етика й етикет, досвід і новітні технології обслуговування. Багато хто скаже, що не на часі думати про такі речі підчас війни але світ змінюється і

змінюється споживач, а наша задача дати якісний продукт та емоцію за будь-яких обставин.

Метою роботи є дослідження тенденцій, запровадження нових технологій та перспективних видів продуктів у сфері гостинності України з урахуванням зарубіжного досвіду

Аналіз останніх досліджень і публікацій: Прогрес будь-якої країни відбувається за рахунок розвитку науки. Саме впровадження інноваційних технологій та ідей призводить до економічного зростання, розвитку малого бізнесу, і, відповідно, до фінансової стабільності.

Постійний динамізм розвитку ринкових відносин і посилення конкуренції об'єктивно вимагають особливої уваги до проблем розвитку ресторанного господарства на інноваційній основі, оскільки застосування прогресивних форм і методів обслуговування, формування нових видів послуг визначають перспективи діяльності суб'єктів господарювання в готельно-ресторанному господарстві.

Однак разом із накопиченими науковими напрацюваннями з проблематики питання комплексного дослідження сучасних інноваційних трендів для формування стратегії конкурентоспроможності, підприємства сфери гостинності потребують подальшого наукового пошуку. Інновації мають світовий характер, їх намагаються створити першими в кожній країні світу, безумовно, за наявності інноваційного потенціалу та фінансових ресурсів. Лідерами за унікальними технологіями, що застосовуються в готельно-ресторанному бізнесі, є Лондон, Нью-Йорк, Сінгапур, Сідней.

Результати дослідження. Покращення у сфері обслуговування безпосередньо залежить від застосування інновацій. Варто зазначити, що оскільки зараз наша держава переживає фінансову кризу, то і рівень сервісу в закладах є далеко не найкращим. Тому для того, щоб привернути увагу потенційних клієнтів, керівники готелів, садиб, ресторацій та кафе впроваджують у діяльність закладів нові технології.

Сучасний готельно-ресторанний бізнес - це не тільки продаж страв та напоїв, це можливість цікаво провести час, поспілкуватися з іншими відвідувачами, познайомитися, дізнатися щось нове. Так чому в світі, в якому люди звикли бути online, користуватися сенсорними телефонами і голосувати за улюблені бренди за допомогою лайків,

ресторатори досі пропонують традиційні і нудні рішення?

Люди віддають перевагу тому місцю, яке створює тренди.

Інтерактивні технології - це майбутнє готельно-ресторанного бізнесу. Саме на них буде побудована робота більшості закладів. Так що там буде! Уже сьогодні ресторани активно впроваджують передові технології в свою діяльність. Так, жителі міст і туристи віддадуть перевагу тому закладу, в якому є безкоштовний Wi-Fi.

Робота кожного готелю чи ресторану побудована за принципом закону Парето - 20% постійних відвідувачів здатні забезпечити 80% його прибутку. Але для того, щоб утримати цих постійних відвідувачів і залучити нових в умовах високої конкуренції якісної смачної їжі і стильного інтер'єру вже не досить. Потрібно постійно вдосконалюватися і диференціюватися.

Використання можливостей Інтернету. Сьогодні кожен бажаючий може забронювати столик в Інтернеті. В online замовленні вказують усі деталі (час, кількість персон, передзамовлення тощо), а також залишають свої контакти[3]. Завдяки цьому замовнику на телефон надійде sms-сповіщення або йому зателефонують з ресторану особисто для підтвердження заявки.

Наявність Wi-Fi. Цей критерій для сучасної молоді є одним із найголовніших при виборі закладу харчування або відпочинку. З вільним доступом до Інтернету під час очікування замовлення можна переглянути новини, поспілкуватися з друзями у соціальних мережах, послухати музику тощо.

Технологія Smart City прискорює процес обслуговування, що дозволяє гостям отримати максимум задоволення в подібному режимі.

Застосування технологій забезпечує лідерство на ринку. А гостям – розуміння того, що вони хочуть прийти саме в цей заклад. У вас може бути неординарна арт-програма або екзотичні страви в меню, які гості до цього ніде не куштували.

Що стосується сервісу і офіціантів, то персонал працює переважно з планшетами. На кухні у нас присутня система певної сигналізації та прискорення видачі страв.

QR-коди і наявність електронного меню. QR-код - це двовимірний штрих-код, з якого телефон зчитує інформацію. Бізнесу винихід цього інструменту надав нові необмежені можливості для online взаємодії компаній і споживачів. Це вдалий маркетинговий хід,

завдяки якому привертають увагу відвідувачів. Зайшовши на сайт закладу, потенційні клієнти можуть переглянути on-line меню, де вказані всі позиції, що є в наявності у ресторані чи кафе. Це зручний спосіб, що спрощує процес вибору і замовлення страв безпосередньо на місці або через доставку.

Швидкість розпізнавання QR-коду дуже висока. Його можна розміщувати на будь-яких носіях, починаючи від касових чеків і закінчуючи різними вивісками і навіть розтяжками. Зчитувати інформацію з нього можна за допомогою мобільного телефону або відеокамери ноутбука.

Використання QR-кодів, мобільних застосунків зменшує час на ті процеси, які були енерговитратними.

Команда сомельє працює зі спеціальними годинниками-пейджерями, які вібрують і попереджають про запрошення фахівця до того чи іншого столу.

Від цього нововведення виграють як ресторатори, так і відвідувачі: інтерактивне електронне меню є ефективним каналом зв'язку між ними і дозволяє адміністрації ресторану швидко його редагувати і вносити нові страви. Для клієнтів відвідування закладу можна порівняти з грою, яка дозволяє:

- при виборі страв, відразу ж бачити остаточний чек замовлення;
- підібрати з карти вин закладу вино за ціною, роком, регіону, букету, а потім до нього - блюдо з місцевого меню;
- підрахувати калорійність тих чи інших страв;
- в очікуванні замовлення пограти в ігри, почитати новини, дослідити простори Інтернету.

Аудіо-візуальні дисплеї. Дисплеї, вбудовані у стіни, шафи, столи стали не лише оригінальним способом привернення уваги клієнтів, але й вдалим дизайнерським рішенням. Технологічно оновлений інтер'єр гарантує зацікавленість відвідувачів. Дисплеї можуть транслювати музичні кліпи, новини, а також використовуватися як екрани для доступу до Інтернету. Відповідно на них можна встановити програми з доступом до карт, схем транспортних маршрутів тощо. По суті, відвідувач ресторану знаходиться на самообслуговуванні, що в рази скорочує час, витрачений на виконання одного замовлення. Більш того, інтерактивні столи - це ще і свого роду посередники між відвідувачами. Наприклад, ви можете відправити повідомлення вподобаної дівчини,

поділитися цікавою посиланням або пограти в шахи з чоловіком за сусіднім столиком.

Екологія і відповідальне ставлення до природи. Екотренд захопив свідомість людей, і це абсолютна користь для їх організму. Використання екологічно чистої продукції та матеріалів переросло в норму сучасної людини відмова від поліетилену та сортування сміття.

Наприклад підтримка крафтових виробників.. Щоб готувати екологічно чисті продукти, потрібно знайти фахівця, який це робитиме якісно.

Слід пам'ятати, що дуже важливо отримати правильний продукт. Для цього слід укласти договір з тими фірмами, які вас ніколи не підведуть. У найкращому випадку – це ферми. Таким чином підтримуємо крафтового виробника і зміцнюємо економіку. Екотренду слідувати легко, бо наразі люди цього дуже хочуть і це шалено стимулює,- використання сезонних продуктів це норма сьогодення.

Команда сомельє працює зі спеціальними годинниками-пейджерями, які вібрують і попереджають про запрошення фахівця до того чи іншого столу.

Що стосується вентиляції, то нормою є використання системи рекуперації – економна схема додаткової переробки повітря.

Що стосується сервісу і офіціантів, то персонал працює переважно з планшетами. На кухні у нас присутня система певної сигналізації та прискорення видачі страв.

Висновки. Підсумовуючи викладені вище матеріали, хочеться зазначити, що впровадження інноваційних технологій, відслідковування сучасних трендів у сфері гостинності приводить до збільшення кількості відвідувачів, до розширення асортименту продукції та способів її подачі, а також до пошуку нових оригінальних рішень ведення бізнесу, які підвищують конкурентоздатність закладів харчування . Отже, із удосконаленням технологій сфера гостинності зможе вийти на новий рівень сервісу.

Ключові слова: індустрія гостинності, тенденції, перспективи, інновації, інноваційне оновлення, конкурентні переваги, екотренд, крафтовий виробник, технологічні рішення.

Список використаних джерел:

1. Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства / Журавльова С. М. // Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – № 2(8).
2. П'ятницька Г. Сучасні проблеми інноваційного розвитку ресторанного господарства України / П'ятницька Г., Григоренко О. // Вісник КНТЕУ. – 2005. – № 1. – С. 5–11.
3. Організація послуг харчування : підручник / Усіна А. І., Давидова О. Ю., Сегеда І. В., Кононенко Т. П. – Харків : ХНУМГ, 2014. – 183 с.
4. П'ятницька Г.Т. Вплив інноваційних змін на діяльність підприємств ресторанного господарства / П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. // Економіка розвитку. – 2013. – № 1(65). – С. 122–126.
5. Шамара І. М. Тенденції розвитку ресторанного господарства як складової туристичної галузі України / Шамара І. М. // Вісник ХНУ ім. В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. –2013. – № 1042. – С. 151–153.
6. Гросул В. А. Інноваційні технології оновлення бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства / Гросул В. А., Чатченко О. Є. // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2019. – Вип. 27, ч. 1. – С. 39–44.
7. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі / Завадинська О. // Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. –2018. – № 2. – С. 93–102.
8. Засимович Е. Особенности внедрения инновационных подходов к организации ресторанного сервиса / Засимович Е., Мартынюк С. // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – № 2(29). – С. 72–78.
9. Кирніс Н. Інновації у сфері підприємств ресторанного господарства, які надають кейтерингові послуги / Кирніс Н. // Економіко-правова парадигма розвитку сучасного суспільства. – 2017. – № 1.
10. Бутенко А. Ю. Інновації у ресторанному бізнесі / Бутенко А. Ю., Бліщ Р. О. // Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг : матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 24 листопада 2016 р.). – Львів : Растр-7, 2016. – С. 303–306.