

### Список використаних джерел:

1. Кустріч Л. О., Кустріч В. І. Інновації в системі управління персоналом. *Економіка та держава*. 2022. № 4. С. 34-38.
2. Писаренко С.В., Дядик Т.В., Бих С.М. Інноваційні методи управління персоналом як чинник формування його конкурентоспроможності. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. 2020. Вип. 41. С. 61-67
3. Постова В.В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного бізнесу // *Економіка та суспільство*. 2021.
4. Шевченко О., Євтушенко Г. Інноваційні методи управління персоналом на підприємствах у сучасних умовах господарювання. *Молодий вчений*. 2019. 10(74). С. 753-757.
5. Гузар У., Вільчинська О. Сучасні методи управління розвитком персоналу організацій готельно-ресторанного бізнесу. URL: <https://sportscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/1000>.
6. Фальченко О.О. Юр'єва І.А. Мардус Н.Ю. Методи управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*. URL: <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/07/Falchenko-O.-O.-2.pdf>

Лазько Дар'я

здобувачка, 242 Туризм

Науковий керівник: Герасименко Тетяна, к.е.н., доцент

НТУ «Дніпровська політехніка»

## ІННОВАЦІЙНІ РЕСТОРАННІ ТЕХНОЛОГІЇ

Прогрес будь-якої сфери розвивається пліч-о-пліч з наукою. Ресторанний бізнес не є виключенням. Сьогодні заклади є невід'ємною частиною життя людини. Це не просто економія часу, це місце робочих, романтичних, зустрічей з друзями, а також місце для відпочинку і навчання. Саме тому неможливо не помітити такий швидкий зріст нових технологій та змін у цій сфері. Дуже важливо покращувати та підвищувати рівень комфорту для працівників та гостей.

Особливо багато нових технологій прийшли до нас після початку пандемії, коли послуги доставки отримали широке застосування. Але за рахунок такої важливості та популярності зросла і конкурентність. Саме тому кожен ресторанний заклад сьогодні намагається вразити відвідувачів та перевершити конкурентів.

Найбільш відомі програми з доставки їжі продовжують додавати нові функції. Люди можуть почати замовляти їжу в аеропортах, щоб не стояти у чергах на стійці перед вильотом, замовляти їжу до салонів краси, будь-куди. Ще 10 років тому це здавалося чимось дивним [2].

Мережі фаст-фудів завжди відрізнялися своєю швидкістю. McDonald's та сервіси самообслуговування – місце, де завжди величезні черги, обрали правильне рішення, встановивши декілька терміналів. Завдяки яким людина може не тільки насолодитися їжею, яка швидко готується, а ще й пропустити час очікування в черзі. Замість чого сплативши в терміналі замовлення та, взявши табличку з номером, очікувати, витрачаючи час на власні справи.

Зараз замовлення через термінали самообслуговування займає більше 60% від всіх замовлень у ресторані і з них більше 30% користуються послугою обслуговування за столиками. Але на цьому інноваційні технології не закінчуються, бо в кожній табличці вбудовано датчик з геолокацією, щоб полегшити роботу для працівника та прискорити процес для клієнта. У 2020 р. корпорація McDonald's придбала компанію, яка спеціалізується на штучному інтелекті.

Впроваджена технологія допомагає швидше визначитись з вибором: під'їхавши до макдрайву клієнт бачить цифровий дисплей, який показує, що краще взяти з урахуванням

погодних умов; пристрій запропонує каву, коли холодно або дощ, а до кави покаже, що найчастіше обирають відвідувачі закладу [2].

Навіть сфера фастфуду сьогодні змінюється на 180 градусів. Нові технології, які роблять ресторанну сферу максимально комфортною, а щодо використання штучного інтелекту, то в цьому є навіть певна турбота про клієнта, яка зверне увагу на погодні умови і запропонує клієнту зігрітися кавою або освіжитися холодним напоєм.

QR-код у закладі має різні функції. У 2020 році використання кодів зросло в геометричній прогресії. Найпершим та найпопулярнішим є меню, яке стало важливою частиною ресторанного досвіду. Сьогодні більше 66 % ресторанів розміщують QR-коди на столах. Відвідуючи заклад, клієнт не має очікувати на офіціанта, а може одразу просканувавши код, обрати їжу для себе, що є не просто зручним, але й корисним для навколишнього середовища [4].

Паперове меню псується і його треба переробляти кожного разу при зміні позицій меню або цін на них. Сьогодні майже в кожному кафе можна оплатити за замовлення за QR-кодом, а також залишити чайові та відгук. Ця функція з'явилася приблизно три роки тому в українських рестораних закладах.

Найцікавішою та інноваційнішою технологією у ресторанному бізнесі є роботи. Це не є таким поширеним напрямом, як QR-коди або нові засоби доставки, але це неймовірно нововведення.

Ресторани вже експериментують з роботами для різних сфер використання, включаючи подачу їжі, збирання брудного посуду, миття підлоги, навіть приготування їжі і прийом замовлень. Роботи чудово справляються з цими повторюваними та рутинними завданнями, надаючи можливість працівникам приділяти більше уваги цінній взаємодії з клієнтами.

Ресторани на всій території США все ще намагаються знайти достатню кількість працівників, щоб встигнути за зростаючим попитом. Станом на лютий 2023 р. в галузі на 500 000 працівників менше, ніж у 2020 році і ресторани працюють над тим, щоб заповнити понад 2 мільйони відкритих ваканцій [3].

Роботи все ще є новинкою в ресторанах, і вони викликають цікавість та хвилювання у клієнтів. Також роботи активно використовуються у менш задіяних з клієнтом сферах: миття посуду, прибирання (для миття посуду у США використовується до півмільйона роботів).

На даний момент використання роботів стало досить популярним, існують навіть повністю роботизовані кафе. Навіть у Європі вже є кафе з роботами, й хоча зазвичай ці технології користуються більшим попитом у Азії та Америці. Китайський гігант із нерухомості «Country Garden Holdings Co. Ltd» відкрив у Гуанджоу свій перший ресторан, у якому переважно працюють роботи. Клієнта зустрічають, проводять до столика, обслуговують та навіть готують страви роботи. Такі робітники дуже швидко отримали визнання і популярність в ресторанах [1].

Ця інноваційна технологія вже допомагає ресторанам вирішити проблеми з робочою силою та підвищити ефективність обслуговування клієнтів, оптимізувати витрати та надати клієнтам і працівникам більше комфорту та задоволення.

Технологічний прогрес виявився корисним як для клієнта, так і для ресторанних закладів. Більше того, для ресторанів інноваційні технології підвищують доходи та прибутки. Завдяки спрощенню процесу замовлення та покращення якості обслуговування, ресторанна індустрія, за прогнозом «Oak Business Consultant» зростатиме на 10% щорічно до 2030 року.

#### **Список використаних джерел:**

1. Інноваційні тенденції ресторанних технологій 2023 року. URL: <https://cloudkitchens.com/blog/restaurant-technology-trends/>

2. Мендела І. Я., Румянцева І. Б. Матеріали II міжнар. Наук.-Практ. Конф. «Інновації, тренди та виклики в індустрії гостинності» (Львів, 4-5 травня 2023 р.). Львів: ЛТЕУ, 2023. С.168-170.

3. Робототехніка в ресторанах: Чи варто інвестувати? URL: <https://us.softbankrobotics.com/blog/robot-technology-in-restaurants>
4. Перший ресторан з роботами-офіціантами. URL: <https://www.guinnessworldrecords.com/world-records/first-restaurant-with-robot-waiting-staff>

**Марков Ілля,**  
здобувач, 241 Готельно-ресторанна справа  
Науковий керівник: Язіна Вікторія, к.е.н., доцент  
Університет митної справи та фінансів

## РОЗВИТОК ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: СУЧАСНІ РЕАЛІЇ

Індустрія гостинності завжди була важливою галуззю, яка впливає на розвиток економіки та підприємництва в різних країнах світу. Сьогодні індустрія гостинності стикається із значними викликами, а воєнний стан в країні робить ці виклики ще складнішими. Військові конфлікти та загострення ситуації національної безпеки негативно впливають на туристичну галузь і створюють низку складних завдань для підприємців та урядових органів. Це вимагає від підприємців нових стратегій та підходів до розвитку галузі готельно-ресторанного бізнесу.

Слід відзначити важливість галузі гостинності як джерела доходу для багатьох країн. Туризм сприяє створенню робочих місць, збільшенню обсягу інвестицій та збільшенню обсягу споживчого попиту. Він також сприяє зростанню ВВП і покращенню інфраструктури. Проте, сфера гостинності є дуже конкурентною, і найбільш успішні підприємства та дестинації постійно конкурують за увагу туристів. Однак під час воєнного стану в країні ця конкурентність може перетворитися на ще більший виклик. Воєнний конфлікт призводить до надзвичайної невизначеності та безпекових загроз, що робить такі регіони менш привабливими для подорожей та інвестицій. Туристичні агентства відмінюють бронювання, а потенційні відвідувачі підприємств готельно-ресторанного бізнесу вибирають інші, більш безпечні місця для відпочинку. Результат - воєнний стан стає подвійним викликом для розвитку галузі гостинності та економіки.

Вплив воєнного стану на індустрію гостинності стає особливо відчутним у сфері інвестицій та розвитку інфраструктури. В умовах невизначеності та небезпеки інвестори стають обережнішими щодо вкладення своїх коштів в проекти, пов'язані з туризмом та гостинністю. Вони бояться ризику можливих втрат своїх дорогоцінних коштів. Як результат, інвестиції в готелі, туристичну інфраструктуру та інші проекти значно знизяться та, в деяких випадках, призупиняться взагалі.

Ця ситуація, в свою чергу, негативно вплине на якість та доступність послуг в індустрії гостинності. Зменшення інвестицій означає менше коштів для розвитку нових об'єктів, модернізації існуючих та підвищення якості обслуговування. Це значно зменшить конкурентоспроможність країни на міжнародному ринку, що вплине на її здатність залучати туристів та збільшувати доходи [1].

Також, важливо враховувати вплив воєнного стану на збереження природи та культурної спадщини. Військові конфлікти стовідсотково призведуть до пошкодження історичних пам'яток, природних резерватів та інших об'єктів, які приваблюють туристів. Знищення архітектурних шедеврів, культурних пам'яток або природних унікальних місць може призвести до втрати привабливості регіону для туристів. Тож у реставраторів пам'яток архітектури та культури є і буде дуже багато роботи під час воєнного стану.

Відновлення та збереження цих цінностей стає завданням національної та міжнародної ваги. Воєнний стан є перешкодою для здійснення реставраційних робіт та реалізації проектів із збереження природних резерватів. При цьому важливо враховувати, що культурна та природна спадщина є цінними активами для розвитку індустрії гостинності, і їх збереження є важливою складовою сталого розвитку галузі.

Туристи стають більш екологічно свідомими, і ця тенденція вкрай важлива в умовах