

УДК 681.518.54

Копейченко Є.А., здобувач спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Науковий керівник: Якименко-Терещенко Н.В., д.е.н., професор, завідувач кафедри
туризму і готельно-ресторанного бізнесу
(Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» м.Харків,
Україна)

СУЧАСНІ ТРЕНДИ В РОЗВИТКУ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ТА АВТОМАТИЗАЦІЇ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Умови сучасної індустрії ресторанного бізнесу вимагають від компаній виведення заходів щодо обслуговування клієнтів на якісно новий рівень. Зважаючи на складну економічну ситуацію та зростання конкуренції, традиційні методи ведення бізнесу вже не гарантують зростання прибутковості, а інколи навіть не забезпечують збереження життєздатності підприємства на досягнутому рівні. Така ситуація спонукає представників ресторанного бізнесу аналізувати тенденції сучасного світу та впроваджувати у свою діяльність новітні методи та способи ведення бізнесу. У цьому контексті одним із ефективних напрямків трансформації бізнес-процесів є діджиталізація, метою якої є переведення частини процесів у цифрове середовище.

Однією з найважливіших трендів громадського харчування в світі є активна інтеграція технологій у різні бізнес-процеси. Поступова діджиталізація та автоматизація ресторанної індустрії дозволяє їй ефективніше функціонувати та задовольняти потреби клієнтів. Застосування різних електронних сервісів та пристроїв допомагає управляти ресторанним бізнесом, контролювати інвентар, здійснювати ефективний менеджмент, спрощувати операційні процеси та збільшувати прибуток. Так цифрова трансформація ресторанного бізнесу є важливим етапом в розвитку галузі та дозволяє підприємствам бути більш конкурентоспроможними на ринку[6].

Від цифрових меню та безконтактних замовлень до передових касових систем — технології спрощують процеси та покращують загальний досвід відвідування ресторанів. Мобільні додатки дозволяють клієнтам безперешкодно розміщувати замовлення, бронювати столики і навіть оплачувати страви. Штучний інтелект та аналітика даних використовуються для персоналізації меню та акцій на основі вподобань клієнтів, створюючи більш привабливий та ефективний досвід відвідування ресторанів.

Цифровізація ресторанів та барів стала абсолютно необхідною для підтримки їхньої прибутковості, а також для залучення більшої кількості клієнтів. Саме тому, у період пандемії та війни заклади ресторанного господарства почали впроваджувати й удосконалювати доставку страв, послуги take away, діджиталізацію та автоматизацію своїх послуг[1][3].

Наразі на практиці діджиталізація ресторанного бізнесу досягається за рахунок застосування підприємствами (зкладами) ресторанного господарства наступного мінімального комплексу цифрових технологій та процесів:

- 1) обслуговування клієнтів з використанням QR-кодування;
- 2) надання клієнтам цифрової інформації у приміщенні закладу через електронні пристрої: планшети з e-Menu, цифрові сенсорні консолі, стойки надання цифрової інформації тощо;
- 3) здійснення дистанційної комунікації з клієнтами поза межами закладу, у тому числі через спеціалізовані веб-сайти, включаючи веб-сайт підприємства (зкладу) ресторанного господарств чи групи закладів у складі однієї мережі, сторінки закладу у соціальних мережах;

4) автоматизація внутрішніх процесів й забезпечення дистанційного обміну інформацією між працівниками закладу за рахунок застосування спеціальних інформаційних програм управління закладом;

5) надання клієнтам можливості здійснення електронної оплати послуг закладу[4].

Саму тому варто відзначити, що час, коли похід в ресторан не був ніяк пов'язаний з технологіями, минув. Те, що раніше здавалося нововведенням, наприклад, онлайн-замовлення піци з доставкою або безкоштовний Wi-Fi в закладі, тепер стало сервісом за замовчуванням. Дані результатів досліджень ресторанного ринку, озвучені на одній з експертних сесій NRA Show свідчать про наступне:

- 71 % відвідувачів закладів ресторанного господарства вважають важливим можливість замовити їжу на виніс;
- 52 % гостей чекають в ресторані безкоштовний Wi-Fi;
- 47 % людей розраховують, що в закладі можна зробити попереднє замовлення телефоном;
- 78 % опитаних шукають меню закладу в Інтернеті;
- 32 % відвідувачів вже платять через Apple Pay і Google Pay [5].

Усе це говорить про те, що зараз вже недостатньо просто відповідати стандартним критеріям ресторану: гарантувати чистоту, якість продукту та обслуговування. Люди вибирають технологічність і шукають місце, яке може задовольнити цей запит.

Змінюються вимоги і до швидкості приготування страв: 5 хвилин - для очікування замовлення в закладі, якщо не йдеться про вечерю в ресторані, доставка страв - 30, максимум 60 хвилин, і цей проміжок часу постійно скорочується. Гості не можуть чекати. Тому заклади ресторанного господарства впроваджують нові підходи до просування своєї продукції, а саме:

- наявність електронного меню;
- візуалізацію (відеоконтент допомагає відправляти гостям повідомлення в зручному для них форматі);
- чат-боти (деяким гостям комфортніше спілкуватися за допомогою месенджера; це миттєва реакція в будь-який час; чат-бот може одночасно обслуговувати понад 100 клієнтів, що є вигідним для закладу);
- голосовий пошук (з використанням сучасних технологій Apple Air Pods, Google Home та інших);
- систему ідентифікації гостей (NFC) (серед переваг такої технології є, у першу чергу, безконтактний доступ)[2].

Електронне меню, як система автоматизації для ресторанів, кафе, барів, робить процес вибору страв максимально простим і зручним. Автоматизація ресторану значно виграє. Таке меню на планшетних комп'ютерах дозволяє підняти якість обслуговування, підвищити кількість постійних відвідувачів закладу, позбавить від проблем паперових меню.

Переваги впровадження електронного меню:

- збільшення прибутку;
- відвідувачам простіше і зручніше зробити замовлення, збільшується кількість замовлених страв;
- підвищення якості обслуговування, зменшується час прийняття та обробки замовлення;
- підвищений інтерес до обслуговування;
- електронне меню приверне нових відвідувачів, яким цікаво все нове;
- зручність оновлення асортименту і цін, для внесення змін в меню не треба нічого заново друкувати.

У ресторанах, кафе вже також працюють меню через QR-код. Відвідувачу достатньо просканувати штрих-код при вході в заклад, сидячи за столиком або перебуваючи вдома,

щоб на екрані смартфона з'явився розгорнутий опис страв та актуальні пропозиції. Саме тому останнім часом відзначають, що QR-код відіграє важливу роль в побудові іміджу ресторанів.

Таким чином, поступова діджиталізація та автоматизація ресторанної індустрії дозволяє їй ефективніше функціонувати та задовольняти потреби клієнтів. Застосування різних електронних сервісів та пристроїв допомагає управляти ресторанним бізнесом, контролювати інвентар, здійснювати ефективний менеджмент, спрощувати операційні процеси та збільшувати прибуток.

Отже, цифрова трансформація ресторанного бізнесу є важливим етапом в розвитку галузі та дозволяє підприємствам бути більш конкурентоспроможними на ринку.

Список використаних джерел:

1. Борисов Д. Тренди 2022. Українські реалії. URL: <https://www.restorator.ua/post/trendy-2022-ukrainski-realii-dmytro-borysov>.
2. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії // Підприємництво та інновації. 2020. Вип.11-2. С.7-12.
3. Ліпінська К. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект» (м. Чернівці, 5 травня 2022 р.) Чернівці: Технодрук, 2022. 352 с. С.69-72. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/lipinska.htm
4. Субот Т.П. Діджиталізація ресторанного бізнесу. URL: <http://surl.li/rwvxpr>.
5. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес. URL: <http://surl.li/fypgi>.
6. ТОП-13 трендів у ресторанному бізнесі у 2024 році URL: <https://joinposter.com/ua/post/restoranni-trendy>