

УДК 338.488.2:640.43

Тетяна Колісниченко

*канд. техн. наук, доцент,
доцент кафедри туризму та готельно-
ресторанного бізнесу,
Київський національний університет
технологій та дизайну*

Євгенія Фесак

*студентка гр. БГР-1-18,
Київський національний університет
технологій та дизайну*

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Ресторанна галузь – одна з найбільш адаптивних галузей у світі. Тож в ній потрібно швидко реагувати і підлаштовуватися під мінливу поведінку споживачів, адже без швидкого впровадження інноваційних рішень ресторанний бізнес починає зазнавати труднощів.

Саме тому в цій галузі існує величезна кількість комбінацій для формування гостьового досвіду, що містить і варіативне подавання їжі і створення унікального враження, як наприклад вечері на висоті, і обслуговування роботами-офіціантами. Щоб запуснути здатність гостя до вирішення завдань (цю навичку цілеспрямовано стимулюють під час створення гостьового досвіду), ресторани впроваджують технології для ведення щоденної рутини, наприклад використовують інтерактивні меню, мобільні застосунки для замовлення або створення кастомізованого під гостя продукту.

Усе, що стосується інновацій, належить до так званої індустрії 4.0, тобто це заміщення людської праці машинами-роботами, штучний інтелект тощо. Багато «регулярних» технології в якомусь сенсі стали необхідним для ресторану, їхня вартість настільки прийнятна і відповідає інвестиційним цілям, що є сенс їх впровадити зараз, щоб не опинитися в аутсайдерах через невиправдану економію на автоматизації. Визначити, які технології отримають подальший розвиток, можна поглянувши на те, як змінився ринок за останній рік.

По-перше, змістився фокус у потребах гостя під час відвідування ресторану, вони стали більш практичними, з одного боку, і спрямованими на розваги з другого. В аудиторії віком від 25 до 35 рр. зовсім інші цінності, ці люди вважають за краще отримувати враження, а не витрачати час на щоденні турботи. Вона більше захоплена професійним зростанням і прагне економити час на готуванні. Ці зміни, крім пандемії, стали поштовхом у розвитку доставлення готової їжі, а у ресторанів з'явилася можливість створювати комплексний досвід, що формує чудове враження від відвідування ресторану. Потреба в готовій їжі на кожен день диктує і необхідність досягнення вартості, відповідної до витрат на самостійне приготування їжі.

Тож можна розділити інноваційні технології розвитку в готельно-ресторанному бізнесі на п'ять напрямів:

- технології, які допомагають оптимізувати витрати ресторану;
- технології, спрямовані на поліпшення досвіду гостя;
- технології, пов'язані із замовленням на місці, передзамовленням із собою, із доставленням;
- технології, що дають змогу організувати бізнес: платіжні системи, приймання онлайн чайових, різні касові системи;
- робототехніка і штучний інтелект.

До першої групи належать:

- хмарні рішення для управління рестораном від створення технологічних карт, роботи із закупівлями і до управлінської звітності та систем лояльності;
- сервіси, що дають змогу управляти й оптимізувати графік співробітників (представлені на західному ринку – hot schedules);
- сервіси, що дають змогу відслідковувати виконання операційних стандартів (наприклад, push operations);
- сервіси, спрямовані на скорочення харчових відходів.

У другій групі рішень, спрямованих на поліпшення досвіду гостя, хоча вони теж стосуються рішень щодо оптимізації витрат, можна виокремити:

- різні чатботи і голосові боти;
- системи маркетингової аналітики / CRM системи;
- технології, що доповнюють реальність, – VR / AR.

До третьої групи належать:

- комплексні рішення, що дають змогу автоматизувати доставлення з ресторану або роботу «темних кухонь» (dark kitchen) (від управління замовленнями і передачі їх на кухню із сайту та інших каналів комунікації з гостем до управління логістикою).
- кіоски самообслуговування з автоматичною функцією допродаж;
- застосунки для замовлення їжі із собою.

У четвертій групі хотілося б виокремити онлайн-системи приймання чайових для офіціантів.

Що ж стосується п'ятого напрямку, пов'язаного з робототехнікою і штучним інтелектом, – тут йдеться зокрема про впровадження безпілотних автомобілів для доставлення їжі. Ця технологія може вирішити проблеми як операторів, так і клієнтів, оскільки спрямована на зниження витрат на робочу силу. Використання безпілотників для доставлення їжі обіцяє істотно скоротити час очікування клієнтів. Імовірно, вони зможуть виконувати близько 15 доставок за годину порівняно з трьома за годину автомобілем, і, як наслідок, ресторани потенційно зможуть підвищити свій виторг завдяки збільшенню обсягів продажів. І хоча технології з доставлення за допомогою роботів і дронів є перспективними, бар'єром для їх впровадження є законодавче регулювання, крім того, потрібно залагодити етичні, логістичні та погодні проблеми.

У висновку варто зазначити, що впровадження технологій слід вивчати на рівні прийняття стратегічних рішень. З огляду на нинішні потреби в підвищенні фонду оплати праці в умовах дефіциту кадрів, постійно збільшувану вартість інгредієнтів доводиться знижувати витрати за іншими напрямками операційної діяльності. Технології, як і зазначалося раніше, можуть якісно вплинути на оптимізацію витрат, водночас залишатися узгодженими з інвестиційними цілями бізнесу.

Список використаної літератури

1. Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства / С. М. Журавльова. // Економіка. Управління. Інновації. Серія: Економічні науки. – 2012. – № 2. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2012_2_15.
2. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія / Г. Т. П'ятницька. – Київ, 2007. – 231 с.