

УДК 338.488.2:640.43:642.53

Людмила Мамченко

*канд. техн. наук, доцент
кафедри технології ресторанної
і аюрведичної продукції,
Національний університет харчових технологій*

Карина Свідло

*д-р техн. наук, проф. кафедри туризму
і готельного господарства,
Харківський національний університет
міського господарства
ім. О. М. Бекетова*

УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО МЕНЮ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК ЧИННИК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

Вступ. Заклади ресторанного господарства (ЗРГ) дедалі більше зосереджуються на технологіях, які не лише дають змогу підняти рівень якості обслуговування клієнтів, але й демонструють зростання соціальної відповідальності власників, менеджерів та всього персоналу ЗРГ в цілому. Водночас є чітке розуміння того факту, що меню є основним інструментом комунікації ресторану, оскільки в ньому до клієнта доводиться інформація у визначеній формі та обсязі.

Мета – довести значущість використання е-меню для реалізації стратегії корпоративної соціальної відповідальності (КСВ).

Результати. Використання стратегії КСВ стосується прозорості бізнесу та формування довіри з боку споживачів. Слід зазначити, що те, як ЗРГ через меню формують та презентують власним клієнтам уявлення щодо корпоративної політики, впливає на їх

сприйняття дій ресторану в рамках корпоративної соціальної відповідальності. У рамках КСВ новітні цифрові технології дають змогу запропонувати клієнтам таке:

- більш гігієнічні рішення, які не вимагають фізичного контакту, що забезпечує більшу безпеку для всіх учасників (зокрема, робітників закладу);
- екологічно безпечні стандарти з мінімізацією негативних наслідків для навколишнього середовища;
- коректні та зручні форми комунікації з особами, які мають особливі потреби (певні фізичні та ментальні обмеження);
- спільні солідарні дії з підтримки локальних виробників харчової продукції.

Додатковий поштовх розвиток е-меню отримав через пандемію на коронавірус та обмежувальні заходи, які сприяли уведенню безконтактних способів комунікації. Зважаючи на необхідність удосконалення епідеміологічного та санітарно-гігієнічного захисту населення, Всесвітня організація охорони здоров'я рекомендує прискорити всебічне поширення відповідних цифрових технологій у сфері ресторанного господарства.

Слід також відзначити, що електронне меню є більш екологічним, ніж звичайні його види. Його масове використання у практиці ресторанного бізнесу дає змогу застосувати стійкі технології та зменшити обсяг вуглецевого сліду. Проблеми навколишнього середовища є головними пріоритетами для багатьох споживачів. Заміна традиційних паперових видів меню (зокрема, одноразових та ламінованих) допомагає виявити солідарність з клієнтами щодо довкілля. Наразі ресторани відповідальні за значну кількість споживання паперу. Зокрема, значні обсяги паперових відходів створюються через друк у закладах громадського харчування попередніх рахунків та квитанцій щодо сплати. До цього значним чинником забруднення (зокрема, важкими металами) є використання чорнильних картриджів різного виду.

Соціально важливою тенденцією ресторанного бізнесу є намагання полегшити повсякденне життя людей з обмеженими можливостями. Здебільшого їм важко читати меню з складним дизайном, дрібним шрифтом, дуже стислими описами страв тощо. Досить часто такі клієнти вимушені звертатися до додаткової сторонньої допомоги, що

негативно, наприклад, впливає на їхню самооцінку. Конче важливо дозволити кожному почуватися комфортно та подолати бар'єри в суспільстві. Важливість правильного розв'язання цієї проблеми в Україні набуває додаткової актуальності у зв'язку із зростанням кількості ветеранів війни, зокрема з обмеженнями, які є наслідком важких ран, травм та контузій (акубаротравм).

Закордонний досвід та відповідні дослідження свідчать про те, що використання у ЗРГ харчових продуктів місцевого виробництва є одним із провідних кулінарних трендів, який позитивно сприймають та підтримують споживачі. Здебільшого споживання локальних продуктів є певною формою солідарності власників ресторанів та клієнтів з місцевими виробниками автентичної продукції, особливо коли це стосується дрібного та середнього бізнесу. Тож активне використання таких харчових продуктів та сировини має позитивні економічні, соціальні та екологічні наслідки.

Е-меню має доведені переваги порівняно з традиційними паперовими видами стосовно розширеної презентації не лише страв, які виготовлені із використанням місцевих продуктів, але й більш глибокої демонстрації умов їх виробництва / вирощування. Завдяки цифровим технологіям встановлюється персоніфікований віртуальний контакт клієнтів ЗРГ з представниками локального бізнесу. Споживачі усвідомлюють, що кошти, які вони витратили, перетворюються на інвестиції для конкретного дрібного або середнього підприємства. Додатковим плюсом знов ж таки є підкреслювання екологічності виробничих процесів та органічного характеру сировини/готових продуктів.

Завдяки сучасним програмам (цифровим технологіям), зокрема в рамках удосконалення та розвитку платформ е-меню, можна знайти універсальні рішення, які дають змогу підняти корпоративну соціальну відповідальність на нову висоту та сподобаються кожному клієнтові.

Ключові слова: електронне меню, стратегія корпоративної соціальної відповідальності.