

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Сучасний ресторанный бізнес у Дніпропетровській області дуже змінився. Люди не йдуть у ресторан тільки за основною послугою – харчуванням, а хочуть відпочити у затишній атмосфері, побачити або скуштувати щось незвичне і гарне. Для цього власникам ресторану необхідно раціонально продумати сучасні технології обслуговування відвідувачів, правильно спланувати приміщення, оскільки це відіграє значну роль у зручності надання ресторанных послуг. Важливо створити таку атмосферу обслуговування, яка би гармоніювала із дизайном, стилем, класом закладу, концепцією та навіть із меню. Коли ці пункти будуть правильно підібрані, то успіх закладу гарантований.

Так як ресторанный бізнес – це сфера, яка динамічно розвивається, кожного року з'являється все більше і більше нових закладів, а у результаті зростає конкуренція між ними. Підприємці, які хочуть, щоб їх ресторан тримав свою високу позицію на конкурентному ринку ресторанных послуг, вкладають значні суми для впровадження різних сучасних технологій обслуговування.

Важливо впроваджувати сучасні технології ресторального обслуговування своєчасно, для цього необхідно володіти достовірною та актуальною інформацією, вміти приймати виклики зовнішнього середовища, оперативно і гнучко реагувати на мінливі запити споживачів послуг.

Правильне і своєчасне впровадження сучасних технологій обслуговування у роботу підприємств ресторального бізнесу, з урахуванням зовнішніх і внутрішніх факторів середовища, безсумнівно підвищить показники ефективності їх діяльності. Сучасні дніпропетровські ресторатори постійно знаходять всілякі інструменти для розширення спектра послуг з метою утримання і залучення нових клієнтів. Одним з інструментів, що дозволяють утримати конкурентні позиції на ринку послуг громадського харчування, є впровадження інноваційних технологій.

В якості мотивації до розробки та впровадження інновацій у ресторанных підприємствах Дніпропетровської області виступають наступні цілі:

- залучення клієнтури;
- зменшення витрат на виготовлення продукції із застосуванням більш досконалих технологій виробництва і збуту;
- підвищення якості продукції та забезпечення різноманітності послуг.

Підприємницький підхід, новаторські рішення і реалізація інновацій можуть забезпечити успіх і конкурентоспроможність значної кількості ресторанів області.

Ідея використання нових технологій у сфері надання послуг у ресторанный бізнесі давно хвилює зарубіжних підприємців. Традиція зустрічатися і харчуватися у кафе, барах і ресторанах широко поширена за кордоном. Гостра конкуренція між ресторанными підприємствами у великих містах, зокрема Дніпро, Кривий Ріг, Кам'янське, Нікополь та Павлоград вимагає постійної уваги до інновацій і, по можливості, їх якнайшвидшого впровадження у ресторанну діяльність.

Наш досвід засвідчує, що удосконалення надання класичного набору послуг клієнтам старшого і середнього віку виявляється недостатнім. Інтерес власників ресторанних підприємств розширився до винаходу різних методик і прийомів залучення молоді, яке не уявляє свого життя без сучасних гаджетів та стає потенційною цільовою аудиторією.

Інтерактивні технології стрімко поширюються у сфері ресторанного бізнесу. У світовій практиці вже існують ресторани, відвідувачі яких можуть самостійно управляти інтер'єром приміщення і сервісом: столи представлені величезними планшетами, а підлога, стіни і барна стійка є інтерактивними поверхнями, за допомогою яких можна «замовити» дизайн приміщення і навіть внутрішню атмосферу. Користуючись планшетом, клієнти отримують інформацію про кухню, без офіціанта самі вибирають страви, роблять замовлення, спостерігають за роботою кухаря, відправляють повідомлення, грають у комп'ютерні ігри і навіть можуть на свій смак оформити інтер'єр.

Нові функції у ресторанному обслуговуванні (Франція) виконує інноваційний нейронний шолом «Neurokiff» – він допомагає вимірювати рівень смакових відчуттів у відвідувачів ресторану. Нові технології дозволяють тестувати нові страви, склад інгредієнтів або поєднання «їжі і вина», що дає можливість відразу дізнатися, чи сподобаються страви клієнтам. Застосування «Neurokiff» дозволяє «читати у прямому ефірі» відчуття людини, що з'їдає їжу або випиває вино. Описаний нейронний шолом надає значну допомогу у роботі рестораторів і дегустаторів.

Шолом може використовуватися також при впровадженні нової винної карти, для оцінки можливої популярності нового меню, вдосконалення продукту тощо.

Сьогодні робототехніка та інноваційні технології поступово впроваджуються у сферу харчування. На нашу думку, роботизація розвиває харчову галузь:

- по-перше, дозволяючи економити кошти, вона дає можливість інвестувати і покращувати сільськогосподарську галузь;
- по-друге, внаслідок розгалуженості системи вона множить комбінації різних смаків і помітно розвиває смакові відчуття споживачів.

Сервісні інновації. Стосуються нововведень у технології сервісу ресторану і техніки обслуговування гостей. Обов'язковою умовою стає безкоштовне надання Wi-Fi у приміщенні кафе чи ресторану, а користування соціальними мережами дає додаткову рекламу підприємству.

Особливий інтерес представляє система оплати рахунку за допомогою мобільного телефону, що отримала широке поширення в США і країнах Азії. У Європі та Україні подібна система оплати на підприємствах громадського харчування поширюється повільно, у тому числі й Дніпропетровській області, так як вимагає розробки і установки спеціальних мобільних додатків, доступних для «iPhone» і «Android». Оплата через мобільний телефон дає багато переваг рестораторам і клієнтам:

- простота в оплаті чека;
- відмова від готівки і від терміналу для зчитування даних з кредитних карток;
- відсутність комісійних відсотків на транзакції;
- швидке перерахування грошових коштів.

Технологічні нововведення впливають також на фінансову сторону сфери громадського харчування. Можливість здійснювати оплату через мобільний телефон вже з'явилася в багатьох областях діяльності.

Таким чином, застосування ефективних інноваційних стратегій розвитку, які відповідають потребам ринку є один з найважливіших факторів, що впливають на конкурентоспроможність ресторанних підприємств в Дніпропетровській області. Яскраві підприємницькі ідеї, розробка і впровадження оригінальних продуктів і послуг, сучасні форми організації і управління ресторанним закладом, створюють новий імідж підприємств області та надають широкі можливості для інноваційного розвитку.

ЛІТЕРАТУРА

1. Завгородня О.Є. Додаткові послуги та інновації в соціокультурному просторі ресторанного бізнесу. *Культура України*. 2016. Вип. 52. С. 129–139.
2. Зигель С. Ресторанный сервис: Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. М.: ЗАО «Центрополиграф», 2007. 265 с.
3. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. М.: ИКЦ «МарТ», 2006. 276 с.
4. Карпюк О.А. Event-менеджмент ресторанного бізнесу України як інструмент маркетингових комунікацій. *Імплементация научных засад та перспективи досконалої маркетингової діяльності підприємств як ринково-орієнтованої концепції їх розвитку: монографія*. Житомир: Вид-во Євенок О.О., 2017. С. 331–359.

B