

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

У статті досліджено сутність інноваційних технологій у сфері ресторанного бізнесу. Доведено, що найважливішими інноваційними технологіями є інформаційно-комп'ютерні технології, які дозволяють значно спростити та оптимізувати низку специфічних для цього бізнесу процесів. Проаналізовано переваги від застосування інноваційних технологій у сфері ресторанного бізнесу.

Ключові слова: інноваційні технології, ресторанний бізнес, інформаційно-комп'ютерні технології.

N.V. PRILEPA, G.O. SOKOLIUK

Khmelnitskyi National University

INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE RESTAURANT BUSINESS

This article explores the essence of innovative technologies in the restaurant business. It is proved that the most important innovative technologies are information and computer technologies to greatly simplify and streamline a number of specific business processes. However, their proliferation interfere with, firstly, unsaturation demand for restaurants and entertainment, and secondly, low technological culture population. This is hampering the development of innovative processes. We consider that a major IT innovation for the restaurant business is the implementation of complex web- and telecommunications solutions for interactions with consumers. The advantages of applying innovative technologies in the restaurant business.

Keywords: innovative technology, restaurants, information and computer technology.

Постановка проблеми. З кожним роком на території України з'являється все більше закладів ресторанного господарства. Це викликано, насамперед, зростаючою потребою людей в харчуванні та проведенні дозвілля. Незважаючи на нестабільний економічний стан наших співвітчизників, заклади харчування користуються неабияким попитом серед місць дозвілля, засобів організації різноманітних заходів. Гнучка політика ресторанних підприємств дозволяє задовольнити бажання усіх людей. Але на тлі конкуренції, яка виникає в ресторанному бізнесі, все частіше постає питання відходу від традиційних методів обслуговування, кухні, розважальних заходів та очікуваного контингенту споживачів. Тому підприємства ресторанного бізнесу вимушені впроваджувати найновітніші інноваційні технології, методи та методики як на рівні управління закладом, так і на рівні обслуговування.

В даний час ресторанний бізнес є одним з найперспективніших в Україні. Як жодна інша область, цей напрямок діяльності вимагає серйозного осмислення світового досвіду і пильної уваги до перспектив його використання на українському ринку. У зв'язку з цим, надзвичайно важливим стає визначення ролі і значення даного виду бізнесу в сучасній економіці, визначення динаміки його розвитку в нашій країні, порівняння тенденцій становлення цього бізнесу в областях України з метою внесення корисного в специфіку розвитку інноваційних технологій на ринку ресторанних послуг.

На жаль, у ресторанному бізнесі відчуваються проблеми, які впливають не тільки на поліпшення якості життя людей (задоволення потреби в якісній (екологічний аспект), красиво і смачно приготовленої їжі (естетичну насолоду), але і на грамотно вибудовані стосунки з клієнтами, грамотну маркетингову політику і PR-стратегію, а також облік необхідності комерціалізації інноваційних розробок (отримання патентів, реєстрація фірмових знаків).

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Останнім часом окремі аспекти інноваційного розвитку сфери ресторанного господарства та оцінювання ефективності інноваційної політики підприємств цього виду діяльності висвітлювалися у працях Г. П'ятницької [6], О. Григоренко, О. Борисової [1]. Проте комплексне дослідження інноваційних змін, що впливають на результати управління підприємствами ресторанного господарства, до цього часу не проводилось. Тому, враховуючи обмеженість наукових та практичних розробок з цього питання, виникла нагальна потреба у дослідженні інноваційних технологій у сфері ресторанного бізнесу. Це і визначило мету цього дослідження.

Формулювання цілі статті. Метою статті є дослідження інноваційних технологій в ресторанному бізнесі, а також визначити переваги від впровадження інновацій у закладах ресторанного господарства.

Виклад основного матеріалу досліджень. Досвід економічного і соціального розвитку суспільства підтверджує, що сталий розвиток усіх сфер, у тому числі, і ресторанного господарства може бути забезпечений виключно завдяки інноваційним технологіям на макро-, мезо- та мікрорівнях, оскільки вони сприяють модернізації та структурній перебудові економіки. Тому, проблеми інноваційних технологій є досить актуальними.

Найважливішими інноваційними технологіями є інформаційно-комп'ютерні технології, розроблені для підприємств ресторанного господарства, які дозволяють значно спростити та оптимізувати низку специфічних для цього бізнесу процесів. Проте їх розповсюдження заважають, по-перше, ненасиченість попиту на послуги ресторанного господарства і дозвілля, по-друге, низька технологічна культура населення. Це все заважає розвитку інноваційних процесів.

Зручність автоматизації та інформатизації процесів на підприємстві ресторанного господарства

очевидно не тільки з точки зору «ведення справ», а й з позицій споживачів, оскільки ІС дозволяють більш оперативно працювати з розрахунками споживачів, черговістю обслуговування, забезпеченістю пропонованого меню усіма необхідними інгредієнтами тощо.

Також однією з основних ІТ-інновацій для ресторанного бізнесу є впровадження комплексу web- і телекомунікаційних рішень для взаємодії зі споживачами. В результаті все частіше з'являються послуги доставки додому замовлень, зроблених за телефоном та через Інтернет. Наприклад, оригінальна ідея з'явилася в ресторанному бізнесі Великобританії. У Лондоні відкрився концептуальний ресторан далекосхідної кухні «Inamo», де немає традиційного надрукованого меню [5]. При цьому споживачі, не встаючи з місця, замовляють страви, спостерігають за їх приготуванням, вибирають оформлення свого столика, дізнаються новини і розважаються; виконують замовлення офіціанти. Такі дії пояснюються тим, що столики в ресторані високотехнологічні. Поверхня столу є сенсорним монітором з ілюстрованим меню, яке і дозволяє робити замовлення, спостерігати за роботою кухарів, вибирати картинку на столі і музику. Якщо обслуговування в ресторані підходить до кінця, «столік» допоможе викликати таксі. Незважаючи на креативну систему замовлення, інтер'єри закладу досить консервативні. Очевидно, це зроблено для того, щоб залучити в ресторан не тільки молодь, яка обожає технологічні нововведення, але і заможних споживачів.

Більше багатообіцяючим напрямком використання web- і телекомунікаційних технологій є технології з нарощування потоку споживачів ресторанів і непрямой реклами ресторанних закладів. В даному випадку пробки на дорогах можуть бути звернені на користь підприємствам ресторанного господарства шляхом використання RFID-технологій [5]. В Україні ці системи ще не дуже розповсюджені, але за кордоном вони знайшли широке використання. Суть технології – в розміщенні поблизу ресторанів RFID-міток, які можуть прочитуватися спеціальними портативними пристроями за допомогою Wi-Fi, Bluetooth або мобільного зв'язку. Відбувається зв'язок з сервером, на якому зберігається найрізноманітніша інформація про даний ресторан. Відповідна інформація далі може бути передана на спеціальний портативний пристрій, що є у власника. Таким чином, власник даного КПК, наприклад, заблукавши або стоячи в пробці, отримує можливість переглянути меню зареєстрованого пристроєм, розташованого поблизу ресторану, дізнатися про наявність вільних місць, систему знижок і бонусів і т.д.

Подібні технології дозволяють також економити ресторану на рекламі – дійсно, потреба в рекламних щитах відпадає, якщо ресторан автоматично детектується мобільним телефоном або КПК, коли його власник проїжджає мимо на автомобілі [5].

Однак не слід звужувати технологічні перетворення в сфері послуг до нововведень лише інформаційних та автоматизованих технологій. Так, на ресторанний бізнес значно впливають досягнення з таких типів технологій: енергетичних, процесів, конструкційних матеріалів, дизайну, біо-, інформаційних, обслуговуючих, управлінських, продаж, обладнання, в продуктах харчування.

Цікава інновація впроваджується в США. Там відкривається мережа ресторанів здорового швидкого харчування під такою назвою «Жуй, граючи». Вона абсолютно інноваційна. Адже там можна їсти і насолоджуватися проведенням часу в соціальних мережах. Або грати в комп'ютерні ігри з іншими відвідувачами. Фахівці підраховали, що ресторан економить 8–12% прибутку. Адже не витрачає гроші на маркетинг. За підприємство рекламу роблять його клієнти. Тому, як відмітив власник ресторану Майкл Шуман: «Ми можемо витратити зекономлені кошти на те, щоб покласти в наш продукт найкращі інгредієнти» [1].

Ще одна причина чому інноваційні ресторани такі популярні – їжа там швидка, але при цьому корисна. У меню більше двохсот найменувань різноманітних сандвічів з натуральних продуктів без генетично модифікованих організмів і з мінімальним вмістом жиру. Особливо успішні геймери можуть там виграти смачні безкоштовні добавки до свого замовлення, якщо будуть грати з професіоналами ресторану.

Необхідно зазначити, що і в місті Хмельницькому заклади ресторанного господарства дуже стрімко розвиваються і також широко впроваджують сучасні Інтернет-технології. Наприклад, ресторани «Шотландія», «Ле Каприз», «Абазур», «Арена», готельно-ресторанний комплекс «Колізей», розробили сайти, які мають таку інформацію:

1. Візитна картка. Сайт являє собою простий спосіб представлення бізнесу, містить ключову інформацію про ресторан, його місцезнаходження і основні напрями діяльності.

2. Web-вітрина. Містить довідкову інформацію, спеціальні пропозиції (опис меню, інтер'єру, кухні і т.д.), прайс-аркуші і «гарячі» новини.

3. Система «on-line». Орієнтована на споживачів, та надає можливість on-line бронювання, on-line замовлень наведених в меню страв та багато інших функцій, що максимально спрощують процес реалізації продукції за допомогою Інтернету.

Отже, Інтернет-технології надають закладам ресторанного господарства таких переваг: залучити нових споживачів, розширити ринок збуту, знайти кращих постачальників сировини та товарів тощо.

У таблиці 1 зображено переваги від застосування інноваційних технологій у сфері ресторанного бізнесу.

Таким чином, розуміння суті інноваційних технологій дає змогу підприємствам ресторанного господарства більш ефективно здійснювати свою діяльність, підвищувати результативність функціонування підприємства та конкурентоспроможність на ринку.

Переваги від застосування інноваційних технологій у сфері ресторанного бізнесу [4]

Інновації	Майбутні зміни ресторанного бізнесу		
	Очікувані позитивні зміни	Галузеві обмеження і ризики	Можливі складності
Інформація внутрішніх сервісів	Підвищення гнучкості і оперативності в роботі зі споживачами, можливість індивідуалізації обслуговування без збільшення транзакційних витрат.	Збільшення клієнтської бази (створення on-line, web-сервісів) призводить до супутнього зростання транзакційних витрат з обслуговування віддалених споживачів (проблема доставки)	Інновації, які впроваджуються можуть виявитися надлишковими витратами через випередження існуючої технологічної культури населення, культури споживання і дозвілля
Автоматизація системи розрахунків зі споживачами	Збільшення можливостей із залучення споживачів, розширення реклами.	Недостатньо висока технологічна і споживча культура населення	Збільшення центрів витрат без супутнього зростання центрів прибутку, випереджає зростання витрат на обслуговування «віддаленої» клієнтської бази
Автоматизація системи постачання сировиною та матеріалами	Збільшення можливостей співпраці з провідними банками, спільні програми з підвищення лояльності споживачів (знижки, бонуси, спеціальні пропозиції і т.д.), формування постійної клієнтської бази.	Ненасиченість попиту на послуги підприємств ресторанного господарства і дозвілля	
Впровадження інтегрованих систем	Підвищення якості, оперативності і гнучкості постачання, рішення проблеми псування сировини, можливості підтримки ексклюзивного меню. Зміцнення і підвищення ефективності діяльності за рахунок інтеграції в суміжний бізнес (ресторан при готелі, фірмі тощо)		

Висновки. На нашу думку, у зв'язку з тим, що через збільшення попиту споживачів на заклади громадського харчування з кожним роком відкривається все більше підприємств ресторанного бізнесу, новим власникам потрібно розробляти і продумувати свою діяльність таким чином, щоб утримувати конкуренцію з поміж інших аналогічних закладів. На сьогоднішній день таке нововведення, як заклади з кухнями різних національностей та цікавий інтер'єр, є не досить актуальним. Тому власникам потрібно розробляти і впроваджувати в реалізацію різні інноваційні методи та технології, які б покращували відвідування та залучали все більшу кількість потенційних споживачів до свого закладу.

Література

1. Борисова О. В. Показники ефективності інноваційної політики підприємств ресторанного господарства / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : [зб. наук. праць]. – Харків : ХДУХТ, 2009. – С. 72–77.
2. Давидова О. Ю. Інформаційно-комп'ютерні інновації в ресторанному бізнесі / О.Ю. Давидова, Н.В. Полстяна // Муніципальне господарство міст. – 2012. – № 106. – С. 403–408.
3. Касенін В. О. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні / В. О. Касенін, Т. В. Ткаченко. – К. : Економіка України, 2011. – С. 41–46.
4. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.К. Литвиненко. – К., 2011. – 215 с.
5. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства : підручник / Мазаракі А.А., Благополучна Н.П., Гайовий І.І., Григоренко О.М., Литвиненко Т.Є. – К. : КНТЕУ, 2005. – 631 с.
6. П'ятницька Г. Сучасні проблеми інноваційного розвитку ресторанного господарства України / Г. П'ятницька, О. Григоренко // Вісник КНТЕУ. – 2009. – № 1. – С. 5–11.

References

1. Borisova O. V. Performance Indicators Innovation Policy enterprises restaurants / AV Borisov // economic strategy and prospects of the development of trade and services: [Coll. sciences. works]. - Kharkiv: HDUHT, 2009 - P. 72-77.
2. David O., Polstyana N. Information and computer innovations in the restaurant business / O. Davydova, N. Polstyana // municipal economy of cities. - 2012. - №106. - S. 403-408.
3. Kasenin V. A., Tkachenko T. V. Problems of restaurants in Ukraine. - K.: Economy of Ukraine, 2011 - p 41-46
4. Litvinenko T. K. Latest technology service in the restaurant business. - K.: 2011 - 215s.
5. Mazaraki A. A. Organization of services in restaurants and catering enterprises: Tutorial Text / Mazaraki A. A. - K.: KNTEU, 2005 - 631s.
6. Pyatnitska G. Modern problems of innovative development of restaurants Ukraine / Pyatnitska G., A. Grigorenko // Herald KNTEU. - 2009. - №1. - S.5-11.