

## ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

*У статті досліджено сутність інноваційних технологій у сфері ресторанного господарства. 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 господарства.*

*Ключові слова: інноваційні технології, ресторанне господарство, інформаційно-комп'ютерні технології.*

PRILEPA N. V.  
Khmelnitskyi National University

## A FEATURE OF DEVELOPMENT OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF RESTAURANT ECONOMY

*The aim of the article is generalization of possible innovative technologies in a restaurant economy and determination of advantages from introduction of innovations in establishments of restaurant economy. In the article an innovation is considered in the field of a restaurant economy and additional services that is offered in modern establishments of restaurant economy are described. It is set that innovations play a large role development of restaurant economy, are the result of increase of consumer demand and require permanent changes. The set of additional services is offered, using that it is possible to bring over visitors to the restaurants and promote efficiency of their functioning. It is well-proven that major innovative technologies are informatively-computer technologies that allow considerably to simplify and optimize the row of specific for this business processes. Advantages are analysed from application of innovative technologies in the field of a restaurant economy. Certainly, that understanding of essence of innovative technologies gives an opportunity to the enterprises of restaurant economy more effectively to carry out the activity, promote effectiveness of functioning of enterprise and competitiveness at the market. It is marked that in the conditions of increase of necessities of population, only on the basis of providing of complex rest of clients of restaurant economy on innovative basis it is possible to attain a desirable result in given to the type of business. It is therefore needed to develop proprietors and inculcate in realization different innovative methods and technologies that would improve a visit and brought over the all greater amount of potential consumers to the establishment.*

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

**Актуальність дослідження.** 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 господарстві, все частіше постає питання відходу від традиційних методів обслуговування, кухні, розважальних заходів та очікуваного контингенту споживачів. Тому підприємства ресторанного господарства вимушені впроваджувати найновітніші інноваційні технології, методи та методики як на рівні управління закладом, так і на рівні обслуговування. Тому кожен ресторатор аби залучити як найбільше відвідувачів намагається підвищити рівень якості обслуговування. Для цього особливе значення приділяється інноваційним технологіям, які привертають до себе увагу клієнтів за рахунок неординарності пропозицій та загалом підвищують імідж ресторану.

Інноваційні технології – це один із основних чинників зростання ресторанного сервісу. За умови якісного та продуманого механізму впровадження, нові ідеї здатні значно збільшити кількість клієнтів, збільшити вартість одного замовлення та загальну прибутковість ресторану. Звичайно, що провадити певні зміни потрібно досить послідовно, але необхідно, тому обрану в дослідженні тему можна вважати актуальною.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанню інноваційним технологіям в ресторанному господарстві в тому або іншому аспекті присвячені дослідження В. Карсеніна та Т. Ткаченко, які досліджували загальні проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні [3]. У дослідженнях В. Русавської найбільше приділяється увага гостинності [6], тоді як Г. П'ятницька розглядає безпосередньо ресторани інноваційні технології [5]. Т. Литвиненко аналізує новітні технології обслуговування клієнтів [4], О. Бреус зупиняється на питаннях ресторанних послуг, що пов'язані з доставкою готових страв споживачам [2]. У своїй роботі Д. Алексєєв вбачає позитивний ефект для ресторанного господарства від використання емоційної складової клієнтів [1].

Проте комплексне дослідження особливостей розвитку інноваційних технологій у сфері ресторанного господарства до цього часу не провадилось. Тому, враховуючи обмеженість наукових та практичних розробок з цього питання, виникла нагальна потреба у дослідженні інноваційних технологій у сфері ресторанного господарства. Це і визначило мету цього дослідження.

**Формулювання цілі статті.** Метою статті є узагальнення можливих інноваційних технологій в ресторанному господарстві та визначення переваг від впровадження інновацій у закладах ресторанного господарства.

**Вклад основного матеріалу дослідження.** 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.

На наявні соціально-економічні перетворення в громадянському суспільстві продовжує впливати розвиток нових технологій. Без нових технологій не обходиться й сервісна сфера. Технології чинять вплив на процес виробництва, надання та маркетинг послуг. Новітні технології дозволяють сервісним компаніям виконувати різноманітні операції значно швидше та з більшою продуктивністю.

Досить важливою інновацією є застосування сучасних інформаційних нанотехнологій, цифрової оргтехніки. Найважливішими заходами даного напрямку в сучасному просторі являються інформаційно-комп'ютерні технології, які розроблені для підприємств ресторанного господарства, дозволяють значно спростити, оптимізувати і прискорити цілий ряд рутинних, специфічних для цього бізнесу операцій. Також однією з основних ІТ-інновацій для ресторанного господарства є впровадження комплексу web- і телекомунікаційних рішень для взаємодій з клієнтами. Як наслідок, все частіше з'являються послуги замовлень або послуги доставки додому замовлень, зроблених по телефону та мережі Інтернет. Прикладом можуть стати заклади ресторанного господарства, що є в місті Хмельницькому, які 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.

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

Однак, не слід звужувати технологічні перетворення в сфері послуг до нововведень лише інформаційних та автоматизованих технологій. Так, на ресторанне господарство значно впливають ще й досягнення з таких типів технологій: енергетичних процесів, конструкційних матеріалів, дизайну, біотехнологій, інформаційних, обслуговуючих, управлінських, продажу обладнання, а також технологічні досягнення з виготовлення продуктів харчування [1, с. 167].

Можна відмітити, що інновації як явище повинні збільшувати рівень задоволення клієнтів, піднімати конкурентоспроможність закладу та, як результат, підвищувати прибутковість закладу. Це пов'язано з тим, що інновації – це результати науки, які втілені в реально існуючі речі та процеси і дозволяють людині переходити на новий більш якісний рівень розвитку та існування.

Протягом останніх років вимоги відвідувачів ресторану постійно ускладнювались. Так, якщо 10-15 років тому клієнти з подивом споживали суші і молоде вино, то в бажаннях сучасного клієнта обов'язковими вимогами до ресторанів є наявність дитячої кімнати, боулінгу, звукового супроводу, аніматорів. Не маючи можливостей відмовити гостям, деякі ресторани прагнуть до стрімких змін і перетворень. Однак, як показує практика, далеко не всі додаткові послуги можуть збільшити рентабельність бізнесу, а деякі мають зворотній ефект.

Така ситуація пов'язана з тим, що прагнучи до проведення інноваційних змін заклади ресторанного господарства не розраховують економічних наслідків, а розроблені заходи мають тривалий термін окупності. Досить часто це твердження підкріплюється порушенням класичних стандартів обслуговування клієнтів та відвідувачів. Так, існують випадки, коли брендові французькі ресторани впроваджують у закладі ді-джеїв і вводять в своє меню суші і роли. Пивні ресторани пропонують своїм відвідувачам кальян. Деякі заклади, переслідуючи мету впровадження нових ідей у свою діяльність, експлуатують одразу кілька ідей. У таких місцях можна зустрітися з суперечливими складовими: караоке зал поряд з ювелірним бутиком, більярдний холл – із закладом японської кухні, баром [3, с. 42].

Сьогодні багато закладів пропонують своїм відвідувачам широкий асортимент додаткових послуг. В наш час особливо популярні наступні поєднання: заклади зі східною кухнею і кімнати для кальяну, класичні ресторани з кав'ярнями. Такі заходи, що передбачають поєднання кількох напрямків спеціалізації, спрямовані на затримку відвідувачів на тривалий час, щоб вони змогли замовити більше послуг та страв. Ідея подібних ресторанів в тому, що гості зранку приходять на сніданок, потім обід, ввечері – на вечерю і

каву з сигарою. Вважається, що люди обирають заклад з повним спектром послуг і тим самим більш повно і комплексно задовольняють свої вимоги, а заклади ресторанного господарства за рахунок таких інновацій отримують вищий економічний ефект.

Безумовно, існуючі під одним дахом ідеї мають поєднуватись однією концепцією і взаємодоповнювати одна одну. Будь-яке нововведення потрібно ретельно вивчити, враховуючи смаки і побажання своїх відвідувачів, щоб відповідати їх очікуванням. Вводити додаткову послугу за принципом «чим більше, тим краще» досить небажано. Перш за все, потрібно вивчити історію закладів зі схожими концепціями або з аналогічними пропозиціями послуг, здійснити маркетингове дослідження ринку. Після виявлення доцільності проведення змін варто розпочинати їх впровадження у власному закладі, але обов'язково з врахуванням індивідуальних особливостей.

Варто відмітити, що кілька років назад інновацією в ресторанному бізнесі вважався виклик таксі із кафе чи ресторану або бронювання столів по телефону. Трохи пізніше інноваційними ставали ресторани, в яких можна було зробити замовлення додому, а також заклади в яких в різноманітних конкурсах можна було виграти знижку на обслуговування або наприклад вечерю на двох [5, с. 69]. В сучасному ж обслуговуванні виникає значна кількість новинок, які до цього часу повністю не вивчені ні ресторанными закладами, ні їх відвідувачами. Але, очевидно, що за ними майбутнє інноваційного обслуговування споживачів ресторанных послуг.

Тому зважаючи на досвід впровадження інновацій у ресторанному господарстві можна запропонувати наступні інноваційні технології сучасному ресторанному господарству, які спрямовані на задоволення вимог клієнтів та підвищення ефективності діяльності закладів громадського харчування:

1. Електронне меню (за допомогою інтерактивного електронного меню дозволено: обрати з карти вин закладу вино за ціною, року, регіону, букету, а потім до нього обрати страву з меню; підрахувати калорійність тих чи інших страв; при виборі страв бачити одразу кінцеву суму чека; в очікуванні замовлення пограти в ігри, скористатись інтернетом);

2. «Кобрендинг» – це симбіоз 2 різних напрямків бізнесу, де гість може не тільки обідати, але і займатись власними справами, дивитись фільми;

3. QR-код і можливість маркетингу (відвідувачі вивчають кожну страву з меню: склад, калорійність, спосіб обробки; за допомогою QR-коду ресторан може повідомляти своїх відвідувачів про акції, лотереї, розіграші, активування нових різноманітних програм лояльності, влаштовувати голосування, інтерактивні опитування і відгуки про ресторан від гостя);

4. 95% роботів (так, наприклад, в китайському місті Харбін, функціонує кафе, де основну роботу роблять роботи під керівництвом інженерів, зустрічають клієнтів робошвейцари, готують страви робокухари, обслуговують відвідувачів робоофіціанти);

5. «Мобільний офіціант» (це дуже ефективний спосіб прийняття замовлення, за допомогою бездротових портативних приладів. Програмне забезпечення на мобільному пристрої вміщує меню всього ресторану, офіціант швидко може обрати страву з меню, а головне швидко передати замовлення на кухню за допомогою безпроводного зв'язку) [2].

Можна зазначити, що в умовах зростання потреб населення, лише на основі забезпечення комплексного відпочинку клієнтів ресторанного господарства на інноваційній основі можна досягти бажаного результату в даному виду 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.

**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. Сучасні люди активні, динамічні, тому ресторанам необхідно впроваджувати такі додаткові послуги та інновації, які б заохочували їх до різних видів соціально-культурної активності. 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. Алексеев Д. Успешный ресторан-эмоций и расчет / Д. Алексеев // Ресторанные ведомости. – 2012. – № 5. – С. 165–169.
2. Бреус О. Ресторанный Бизнес. Как организовать услуги по доставке обедов / О. Бреус // Услуги и сервис. – 2011. – № 4. – С. 48–55.
3. Карсенін В. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні / В. Карсенін, Т. Ткаченко. – К. : Економіка України, 2011. – С. 41–46.

4. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т. К. Литвиненко. – К. : Знання, 2011. – 215 с.
5. П'ятницька Г. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навч. посіб. для вищ. навч. закл. / Г. П'ятницька, Н. П'ятницька. – К. : Кондор-Виробництво, 2013. – 250 с.
6. Русавська В. А. Гостинність в українській побутовій культурі XIX ст. : дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата історичних наук / В. А. Русавська. – Київ, 2007. – 187 с.
7. Холворсен Ф. Основы кейтеринга: как организовать выездное обслуживание / Холворсен Франсен. – М. : Ресторанные возможности, 2005. – 214 с.

Надійшла 18.09.2016; рецензент: к. е. н. Доценко І. О.