

## ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ В ОБСЛУГОВУВАННІ

**Чередниченко А.В., гр. ГРС-60м**

Науковий керівник – д-р техн. наук, проф. **Малюк Л.П.**  
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Актуальність теми дослідження полягає в особливій ролі ресторанних послуг у сучасному суспільстві. Ресторанний бізнес одна із сучасних галузей індустрії гостинності, що стрімко розвивається. На сьогодні швидкість обслуговування відвідувачів – одна з найважливіших проблем у підприємствах ресторанного господарства. Внаслідок чого власникам необхідно впроваджувати інновації, щоб підвищити цей показник.

Термін «інновація» походить від латинського «novatio», що означає «оновлення» (або «зміна») і приставці «in», яка перекладається з латинської як «в напрямок», якщо перекладати дослівно «Innovatio» – «в напрямку змін».

У ресторанах з селф-сервісом для оповіщення гостей про готовність їх страв використовують пейджери або біпери. Такі прилади подають світловий або вібросигнал споживачам в радіусі 1000 м. Вони можуть мати різний дизайн і форму.

Технологія радіочастотної ідентифікації виступає альтернативою пейджерам і біперам. При замовленні їжі біля стійок і прилавків, гість самостійно обирає столик і очікує доставки свого замовлення. Після приготування страви при високому завантаженні ресторану ідентифікувати замовлення буває складно, відповідно, офіціанти втрачають час на пошуки столиків.

Радіочастотна ідентифікація столиків значно спрощує роботу офіціантам і прискорює доставку страв споживачам. Дана технологія ґрунтується на зчитуванні спеціальних міток, які прикріплюють до внутрішньої сторони столиків, а також настільних пристроїв відстеження. Останні зчитують мітки і запам'ятовують місцезнаходження столиків. Настільні пристрої також ведуть облік часу від моменту замовлення до подачі страв на стіл, відстежують найбільш популярні столики. Настільні пристрої з індивідуальним номером видаються споживачеві при прийомі замовлення біля прилавків.

На сьогодні ресторан оцінюється за трьома критеріями – якість кухні, рівень сервісу і своєчасність приготування страв. Завдяки впровадженню нових інноваційних підходів ці критерії втілити в життя набагато легше і швидше.