

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ДЖЕРЕЛО КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Підвищення конкурентоспроможності суб'єктів ресторанного бізнесу, формування та утримання конкурентних переваг неможливо без використання інноваційних технологій, які забезпечують високу ефективність процесів управління як з позиції менеджменту суб'єкту бізнесу, так і з позиції споживачів ресторанного продукту. Проблеми та перспективи використання сучасних інформаційних технологій для управління ресторанним сервісом з позиції споживачів є недостатньо висвітленими у науковій літературі.

Сучасні інформаційні технології становлять основу для багатьох інновацій, що успішно використовуються в закордонному та вітчизняному ресторанному бізнесі. Так, у визначених Г. П'ятницькою секторах інновацій (новинки форматів та напрямів; новинки в процесах і засобах праці; новинки товарів та методів їх просування на ринку) автоматизація системи управління, формат інтерактивного ресторану, використання віртуальних турів для просування ресторанного продукту базуються на сучасних інформаційних технологіях. У запропонованих Є. Засимович, С. Мартинюк основних типах інновацій (управлінських; організаційно-технологічних; технічних; комплексних), за нашою позицією, використання сучасних інформаційних технологій є обов'язковою умовою. Серед революційних, за визначенням Національної асоціації ресторанів США, інноваційних технологій, безпосередньо з використанням сучасних інформаційних технологій пов'язані: ресторанний менеджмент на планшеті; сенсорні виробники їжі; технологія ЛЕД-оповіщення; інноваційний веб-моніторинг. Світовий досвід також підтверджує використання сучасних інформаційних технологій в таких інноваціях, як: концепція електронного ресторану; система Light Touch; сенсорні настільні екрани; електронні вивіски-меню; високотехнологічні столи тощо. Отже, сучасні інформаційні технології використовуються для створення та реалізації інновацій, орієнтованих на споживачів, а саме на: якісне харчування; якісне обслуговування; економію часу; відпочинок та розваги; задоволення специфічних потреб; економію засобів.

Якісно новий рівень використання сучасних інформаційних технологій в ресторанному бізнесі забезпечується у тому числі завдяки спеціальним додаткам для споживачів ресторанного продукту –

користувачів Apple iPhone, iPod touch, iPad. На підставі результатів досліджених нами характеристик спеціальних додатків, що активно використовуються в США, Канаді, Австралії, Великобританії, Ірландії, багатьох інших країнах світу, можна зробити висновок щодо існування у закордонних споживачів усіх підстав для здійснення дистанційного управління ресторанним сервісом. В Україні використання таких додатків знаходиться на початковому етапі.

Спеціальні додатки для користувачів Apple iPhone, iPod touch, iPad – Urbanspoon; Open Table; Dishfinders; Foodspotting; Zagat; Foodik забезпечують можливості вибору ресторанів з урахуванням їх рейтингів; вибору страв за рейтингами, створеними на підставі оцінок споживачів; стимулювання активної участі споживачів у маркетингових програмах ресторанів або мереж.

В Україні спеціальний додаток компанії iLand став першим програмним продуктом, розробленим спеціально для мережі ресторанів «Козирна карта», яка об'єднує близько 100 закладів різних концепцій. Додаток дозволяє споживачам самостійно здійснювати такі операції: ознайомлення з меню та інтер'єром закладу; швидкий вибір ресторану; резервування місць у ресторанах мережі; цілодобовий зв'язок з оператором гарячої лінії мережі; отримання інформації щодо акцій та спеціальних пропозицій у ресторанах мережі; отримання інформації від компаній-партнерів, в якій пропонуються знижки для власників дисконтних карток мережі ресторанів.

Потреба у створенні та розвитку спеціальних додатків для користувачів Apple iPhone, iPod touch, iPad, інших засобів в Україні зростає пропорційно до активного формування цільової аудиторії. За даними станом на вересень 2012 р. кількість власників iPhone різних поколінь становила 490 тис. осіб, що втричі більше від даних станом на квітень 2011 р. Необхідно відмітити, що сучасні інформаційні технології виконують виховну та розвиваючу функції. Сучасне покоління користувачів засобів зв'язку готове до виконання різних завдань, у тому числі й до дистанційного управління сервісом у ресторанному бізнесі.

Розвиток нової цільової аудиторії для ресторанного бізнесу України ускладнюється завдяки негативному впливу політичних та економічних чинників зовнішнього середовища, обумовлюється необхідністю інвестування суб'єктами бізнесу значних коштів на удосконалення діючих автоматизованих систем управління, реалізацію концепцій електронного меню, удосконалення структури та змісту сайтів, розробку віртуальних турів, спеціальних додатків для користувачів сучасними засобами зв'язку.