

АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ

Семейкіна А.С., магістрант

Пенкін А.К., асист.

Полупан В.В., канд. техн. наук, доц.

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Інновації є важливою рисою сучасної економіки. У сучасну епоху динамічного науково-технічного розвитку інновації в ресторанному бізнесі відіграють важливу роль у жорсткій конкурентній боротьбі між ресторанами за своїх клієнтів. Використовуючи новітні технології ресторанного бізнесу, компанії можуть підвищити свою продуктивність, поліпшити якість обслуговування і знайти нові резерви для пропозиції нових послуг.

Надання послуг найвищої якості є обов'язковим для індустрії ресторанного харчування, що робить аналіз та оцінку інноваційних способів покращення роботи ресторанів важливою темою в секторі гастрономії та гостинності. Не відставати від останніх тенденцій і технологій дуже важливо, оскільки ресторанна індустрія постійно змінюється, зосереджуючись на задоволенні потреб сучасних споживачів.

Розробляючи власні мобільні додатки або об'єднуючи зусилля з такими визнаними платформами, як GrubHub і UberEats, ресторани пропонують своїм відвідувачам зручність замовлення їжі через смартфон. Користувачі можуть використовувати додаток, щоб не лише замовляти їжу, але й завчасно резервувати столик. Це означає, що клієнти можуть замовляти та вибирати столик, перебуваючи поза рестораном. Перш ніж навіть переступити через двері, користувачі можуть переглянути меню та зробити свій вибір через додаток. Додатки доступні в деяких ресторанах, в яких можна залишити відгук про заклад, поспостерігати за приготуванням їжі через веб-камеру або замовити таксі. Вони також дозволяють завантажувати книгу відгуків, ділитися інформацією про акції та демонструвати фотографії працівників закладу.

Щоб інформувати клієнтів про готовність замовлення чи наявність вільних столиків, багато ресторанів роздають спеціальні пейджери або біппери. Ці гаджети стають у пригоді завдяки своїм миготливим сигналам.

Працюючи в екологічно стійкий спосіб, ресторани зменшують

відходи паперу, використовуючи QR-коди. Асиміляція аналітичних даних із цих кодів дозволяє оптимізувати послуги та меню на основі популярності страв та обсягу замовлень. Інтеграція системи онлайн-бронювання на веб-сторінку ресторану або мобільний додаток дає цінні переваги. Якщо бронювання підтверджено, важливі деталі, зокрема дата, час і кількість учасників, надсилаються електронною поштою або SMS, щоб гарантувати успішне бронювання. Така система може розширити загальний рівень обслуговування, спростивши бронювання, уникнувши проблем із чергами та наявністю столиків, ефективно керуючи робочим графіком, окрім надання даних бронювання для детального аналізу. Таким чином, він є плідним, сприяючи задоволенню застережень клієнтів, підвищенню задоволеності та покращенню якості обслуговування.

Впровадження терміналів самообслуговування дозволяє клієнтам самостійно обирати та замовляти страви, що пришвидшує процес обслуговування, а це особливо важливо для тих, хто має щільний графік. Клієнти можуть підвищити задоволеність, використовуючи термінали самообслуговування для точного вибору кількості порцій і вказівок особливих побажань. Це не тільки дозволяє уникнути непорозумінь і помилок, але й забезпечує унікальний досвід відвідування ресторану. Ці термінали також дозволяють ресторанам відстежувати популярність певних страв, ефективно управляти запасами та мінімізувати харчові відходи. Цифрове меню, яке зазвичай відображається на цих терміналах, усуває потребу в паперових меню, що є життєво важливим для створення екологічно чистого закладу, який зменшує споживання паперу.

Технологічні інновації, такі як автоматизація замовлень та обслуговування, дає можливість ресторанам скоротити час очікування та підвищити продуктивність персоналу. Це сприяє швидшому та ефективнішому обслуговуванню клієнтів. Впровадження технологічних інновацій у сферу громадського харчування сприяє покращенню обслуговування, задоволеності клієнтів та конкурентоспроможності, а також сприяє успішному управлінню та розвитку ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел

1. П'ятницька Г. Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб. Київ: Кондор–Виробництво, 2013. 250 с.
2. Поплавський М. М. Готельно-ресторанний сервіс: навч. посіб. Київ: Макрос, 2011. 240 с.
3. Степова С. В., Когут А. Л. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі.