

ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

На сьогоднішній день ресторанний бізнес є надзвичайно популярною галуззю, а інновації слугують постійним двигуном для її розвитку. Якість їжі та стандартне обслуговування вже не є основними факторами розвитку індустрії харчування. Враховуючи це, ресторанне господарство повинне не тільки відповідати сучасним тенденціям, а й випереджати їх. Одним із способів це зробити є впровадження інноваційних методів обслуговування, таких як:

- «мінімізація взаємодії з персоналом». Закордоном набирає обертів застосування роботів у обслуговуванні споживачів закладів харчування. Для України це ще невідома інновація, але використання деяких ІТ-технологій в змозі замінити працю людини. Наприклад, технологія Table Tracker. Електронний пристрій, який допомагає зробити замовлення без контактування з офіціантом. Також він має такі додаткові функції як: відстеження часу приготування, калорійності, розміру і готовності подачі блюда. Використання цієї технології спрощує та пришвидшує обслуговування відвідувачів та роботу персоналу;

- «відмова від паперового меню». Використання такого меню не завжди є раціональним та зручним. Папір швидко втрачає привабливий вигляд, а також при зміні цін або асортименту доводиться весь час друкувати нове. Інтерактивні столи – є інновацією закордонних рестораторів. Вони не тільки повністю замінюють використання паперового меню, а й мають розважальний характер. Вбудований Інтернет допомагає з користю провести час очікування на страву. Подібною новинкою в Україні є використання планшетів. Споживач сам обирає їжу та передає замовлення, а поки готується страва він може перевірити пошту або поспілкуватися з друзями за допомогою соціальних мереж;

- «дошка відгуків». Закордонна практика доводить, що використання інтерактивних дощок для контролю якості обслуговування набагато ефективніше, ніж звичайні паперові книги «відгуків та пропозицій». Вбудована програма формулює доречні уточнюючі запитання, після виставлення певної оцінки. Нещодавно й в Україні почали з'являтися подібні дошки, але замість уточнюючих запитань споживачам пропонують залишити відео відгук. Ця інновація допомагає відстежувати й усувати недоліки в режимі реального часу, а також робить процес залишення відгуків простим і цікавим для відвідувачів;

– «з собою». Ресторанний бізнес давно перестав бути місцем, спеціалізованим лише на харчуванні. За останній рік почали з'являтися такі новинки, як «Антикафе». Ці заклади асоціюють себе зі звичайними кафе, але замість їжі пропонують розважальний контент. У таких закладах споживач знайде майже все: настільні ігри, різноманітні книги, PlayStation (приставки) та навіть живу музику. Відвідувачі можуть приносити їжу з собою, або замовити будь-який напій. Оплата є фіксованою і здійснюється погодинно. Також, до категорії «з собою» можна віднести новий метод доставки. Замість того, аби платити гроші працівникам доставки, власники закладів ресторанного господарства знайшли приємну альтернативу для споживачів. Відвідувачі замовляють страву з собою й самі її забирають, а як бонус отримують другу таку ж – безкоштовно. Цей інноваційний метод не тільки допомагає заощадити людську працю, а й слугує привабленням нових споживачів і приємним доповненням для постійних;

– «екологічний посуд». Кожна сучасна людина переймається проблемою екології. Вчені всього світу працюють над винаходами, що допоможуть запобігти: змінам клімату, зникненню лісів та водойм, а також забрудненню Землі. Закордонні владники закладів харчування вже давно відмовилися від використання предметів з пластику і поліетилену, що довго розкладаються та випаровують токсичні речовини в атмосферу. Цю, так би мовити, добродійну тенденцію охоче переймають українські ресторатори. Нещодавно у Києві почали відкриватись підприємства, де їжу подають в одноразовому біорозкладному посуді. Зручна і корисна інновація, яка: заощаджує водні ресурси країни, гроші на миючі засоби, електроенергію (у випадку користування посудомийною машиною) та є гарантом чистоти для відвідувачів, які турбуються про якість миття посуду в закладах ресторанного господарства.

Таким чином, впровадження інноваційних методів обслуговування дозволить задовольнити бажання споживачів, відповідати їх очікуванням, а це, в свою чергу, підвищить конкурентоспроможність закладу ресторанного господарства. Вищезазначене сприятиме зміні уявлення про стандарти сервісу, підвищить імідж закладу та збільшить сукупний дохід у майбутньому. Також сучасні ресторанный тенденції слугують гарним прикладом турбування про навколишній світ та раціонального використання людської праці.