

ІНТЕРАКТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ В РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

Благий О. С., асист.

Українська інженерно-педагогічна академія

Сучасна ресторанна індустрія удосконалюється під впливом мінливого високотехнологічного суспільства. Актуальним завданням ресторанного підприємства постає не лише продаж страв та напоїв, але й надання різних послуг розважального характеру. Тому на ринок послуг просувається новий тренд – електронний ресторан.

Електронний ресторан може надавати наступні автоматизовані послуги:

- система обслуговування персоналом за допомогою мобільних пристроїв введення замовлення. Застосування такого обладнання передбачає внесення до системи офіціантом обраного гостем замовлення та моментальна його передача до цехів виробництва;

- технологія установки спеціального додатка на телефон гостя, що дозволяє бронювати столики, заздалегідь замовляти страви, доставку, інтерактивно спілкуватися та використовувати систему лояльності із накопиченням бонусів;

- автоматизована система самообслуговування. Технологія полягає у заміні класичного меню електронним на основі планшетного комп'ютера. Означене обладнання дає змогу споживачеві самостійно обирати необхідні страви натисканням визначеного поля замовлення. Підтверджені повторно гостем вибір і інформація про замовлення негайно надходять до місць приготування. Офіціант не бере участі у прийомі замовлення.

Сучасним конкурентом електронного меню виступає інтерактивний стіл замовлення. Завдяки інтерактивній панелі столу споживач має можливість прочитати історію обраної страви, дізнатися про її інгредієнти, можливо, навіть рецепт. Під час очікування замовлення гість може скоротати час за інтерактивною грою або поспілкуватися із сусіднім столом – і це все за допомогою інтерактивних технологій.

Перевагами впровадження інтерактивного столу замовлення у ресторанну індустрію є:

1. Збільшення прибутку закладу ресторанної сфери, а саме:

- збільшення кількості відвідувачів завдяки новому формату закладу;

- скорочення витрат на залучення споживачів за рахунок унікальності ресторану;

– відмова від друкованих меню та інших презентаційних матеріалів;

- використання інтерактивних поверхонь із рекламною метою;
- повне виключення можливості нечесних заробітків персоналу.

2. Удосконалення сервісу:

- відвідувач може вибрати зручну для нього мову;
- досить одного торкання, щоб гість отримав інформацію про обрану страву (історію, склад, калорійність тощо);
- миттєве замовлення без очікування офіціанта;
- чіткий контроль всього процесу проходження замовлення;
- надання клієнтам унікальних послуг;
- спілкування гостей;
- ігри, відео, чати;
- онлайн-трансляції з кухні;
- інтерактивні пугівники;
- замовлення таксі.

Ціль проектування інтерактивних систем полягає не лише в комфортному використанні, але й у наданні корисних функцій та полегшенні життя людей, які ними користуються. Першочерговими задачами процесу проектування вчені передусім повинні ставити людей, а вже потім – технології. Також необхідно враховувати наявність значної кількості людей, що мають недостатній рівень володіння навичками роботи з комп'ютерами, оскільки в минулому вони припускалися таких помилок, роблячи дизайн інтерактивних систем незрозумілим або незручним у використанні. Наведене питання є однією з соціальних проблем цих систем. Тобто інтерактивні системи повинні бути доступними, цікавими та корисними.