

УДК 338.48.2:640.43

Наталія Петришин

*канд. техн. наук,
доцент кафедри харчових технологій,
Львівський торговельно-економічний
університет, м. Львів*

УПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

На етапі організації протиепідемічних заходів у закладах громадського харчування на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19) проблеми сервісу, задоволення потреб і поведінки споживачів особливо актуальні і розробляються в руслі економічних, соціологічних, культурологічних і загальнофілософських підходів. Підвищення якості обслуговування споживачів є одним з ефективних напрямів забезпечення конкурентоспроможності підприємств на ринку послуг ресторанного господарства.

Заклади ресторанного господарства ведуть постійну боротьбу за сегментацію ринку, пошук нових і утримання постійних споживачів. Для цього заклади ресторанного господарства використовують у своїй діяльності інноваційні технології, які сприяють створенню комфортної атмосфери в закладі, організації кухні та сервісу на належному рівні.

Одним із сучасних напрямів підвищення якості є використання інформаційних технологій.

Закордонний і український досвід свідчить, що з кожним роком збільшується кількість ресторанів, які впроваджують систему електронного меню. За даними літературних джерел визначено, що ефективність функціонування системи обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства із використанням електронного меню підвищується, що сприяє збільшенню прибутку за рахунок потоку відвідувачів.

У процесі дослідження переваг споживачів в обслуговуванні та аналізу впровадження електронного меню проаналізовано чинники, які

впливають на функціонування системи ефективного обслуговування та рівня задоволення потреб споживачів якісного сервісу.

Електронне меню є аналогом традиційного паперового меню. Це інтерактивна система ознайомлення, вибору й управління замовленнями, яку має клієнт у руках і може самостійно замовляти страви і напої з місця, де сидить. Одразу видно власне замовлення, активні акції, розділення товарів на групи або інші параметри. Електронне меню постійно зв'язане з центральною системою, ним управляють динамічно, що дає змогу додавати і змінювати будь-який показник страв – наявність, ціну, групу або картинку. Централізоване управління надає більше гнучкості менеджерам, які можуть адаптувати товари, ґрунтуючись на перевагах клієнтів, без потреби повторного друку цілого меню для ресторану.

Під час дослідження переваг системи обслуговування споживачів встановлено, що електронне меню має певні переваги над друкованим, а саме:

- інформативність. Планшетка може замінити друковане меню, офіціанта, надати значно більше інформації. Відвідувач сам обирає страву, і може прочитати її характеристику. Меню самостійно порекомендує додаткові страви і добавки до неї;
- скорочення впливу людського чинника, зростання контролю замовлень. Використання електронного меню виключає помилки у виконанні замовлення;
- відстежування історії замовлень, яку система зберігає в режимі онлайн у будь-який час доби;
- скорочення витрат на рекламу. Електронне меню надає нові можливості для проведення рекламних акцій: можна ефективно представити свій бренд за допомогою системи електронного меню. З'являються нові можливості і для живого зв'язку зі споживачами: проведення опитування і завдяки цьому можливість ефективно управляти програмами лояльності.

Отже, інтерактивна система впливає на конкурентну придатність на ринку, особливо в період організації протиепідемічних заходів у закладах громадського харчування у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19), дає змогу збільшити кількість відвідувачів завдяки новому формату закладу, скоротити витрати на залучення клієнтів завдяки унікальності закладу.

Список використаних джерел

1. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / [Г. Т. Пятницька, Н. О. Пятницька, Л. В. Лукашова та ін.]; за ред. Г. Т. Пятницької.– 2-ге вид., перероб. доп.– Київ : Київ нац. торг.– екон. ун-т, 2010.– 430 с.
2. Організація ресторанного господарства : підручник / Л. П. Малюк, Н. В. Полстянова, О. Ю. Давидова.– Харків : Лідер, 2016.– 488 с.