

УДК 640.43

**Володимир ЗАПАДНЮК,
Олександр ДЕРЕНЬКО**

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

СИСТЕМИ АВТОМАТИЗАЦІЇ РЕСТОРАНУ: СЕНСОРНИЙ СТІЛ ТА ЕЛЕКТРОННЕ МЕНЮ

На сьогодні будь-яка сфера обслуговування потребує розвитку й автоматизації для спрощення роботи, яку виконують люди, тому сфера обслуговування в ресторанах повинна застосовувати нові технології. У своїй роботі ми розглянемо дві системи автоматизації за допомогою яких можна швидко і якісно обслуговувати людей.

Сенсорний стіл, або touch стіл, – це мультитач-пристрій з сенсорною поверхнею. Його основне призначення – застосування в закладах громадського харчування (кафе і ресторанах) для автоматизації процесів замовлення та для того, щоб чимось зайняти клієнта в період очікування страв і напоїв, які він замовив.

Рестораторам відомо, що більшість проблем і конфліктів у ресторанах провокують офіціанти: клієнтам часто доводиться їх чекати для того, щоб зробити замовлення, отримати рахунок або меню. Сенсорні столи в кафе і ресторанах вирішують цю проблему. Інтерфейс touch-столу дозволяє гостю самостійно вибрати страву, зробити замовлення та оформити рахунок [1].

На сенсорній панелі можна побачити, як виглядатиме страва – зображення проектується прямо на тарілку. Одним кліком кожен страву можна додати в список, а потім, коли клієнт вибрав, електронний список відправляється на кухню. Допоки гості чекають, вони можуть відкрити на столі відеовікно і спостерігати в прямому ефірі, як кухарі готують їхнє замовлення на кухні. Гості можуть також розважити себе, змінюючи вигляд, колір і малюнок скатертини, вибираючи різні варіанти. У сучасних інтерактивних обідніх столах передбачена інтеграція з мобільними пристроями користувачів і з соціальними мережами. Під час очікування свого замовлення клієнти можуть пограти безпосередньо на сенсорному столі в комп'ютерні

ігри, завантажити фотографії зі свого фотоапарата або телефону і переглянути їх та, звичайно, детально вивчити весь асортимент страв, які пропонує заклад.

Перевага сенсорної панелі в тому, що на маленькій площі можна представити широкий асортимент напоїв і страв, надавши клієнтові можливість вибирати і порівняти, наприклад, за калорійністю. Деякі touch столи пропонують і додаткові функції: можна зробити «карти клієнтів», завдяки яким з'являється можливість ідентифікуватися і повторити вподобане замовлення, скористатися накопичувальною або індивідуальною знижкою. Звичайно, наявність сенсорних столів у ресторані не скасовує присутності офіціантів. Хто ж приносить напої та їжу, доглядатиме за «розумними» столами і допомагатиме гостям у разі потреби розбиратися в інтерфейсі? Хоча в майбутньому, можливо, замовлені страви будуть просто безпосередньо доставляти до клієнта на конвеєрі і таку штатну одиницю, як офіціант, можна буде скоротити.

На Заході вже діє кілька кафе і ресторанів, укомплектованих сенсорними столами і сенсорними барними стійками. На жаль, обладнання закладів такою сучасною технікою вимагає значних затрат. Хоча інтерес рестораторів до такого дива техніки однозначно є. Деякі з них купують задля експерименту по одному столу для свого закладу.

Електронне меню самообслуговування, широко відоме як «E-menu», у тривіальному виконанні є настільним терміналом, що закріплений на краю столу й призначений для самостійної реєстрації замовлення, однак лише одним із гостей столу. Ця і низка інших обставин перешкоджають значному поширенню такого технічного рішення, адже гості змушені по черзі підсідати ближче до терміналу, термінал зазвичай займає одне посадкове місце біля столу, офіціантові вкрай незручно внести доповнення до замовлення на такому терміналі, врешті-решт обладнання кожного столу таким терміналом вимагає значних затрат [2, 3].

Розмістивши електронне меню на мобільному пристрої, ми повністю позбавили E-menu перерахованих недоліків:

- не перевищуючи розмірів традиційного паперового меню, його електронна версія може бути надана кожному гостю столу окремо або по одному на кілька гостей;

- офіціант може активно брати участь у процесі вибору страв, взявши пристрій у свої руки;
- після закінчення реєстрації замовлення всі пристрої прибираються зі столу, повністю звільняючи стіл для відвідувачів;
- врешті-решт, зникає необхідність оснащувати кожен стіл стаціонарними терміналами, адже як і паперове, електронне меню може передаватися на будь-який стіл.

Мобільне електронне меню самообслуговування D2menu – це програмно-апаратний комплекс, орієнтований на недорогі планшетні пристрої з великим екраном та бездротовим зв'язком [4].

Розміром як аркуш формату А4, завтовшки 1,5 см і вагою 900 г, з розміром екрану 10" й роздільною здатністю 1024 x 600 крапок, пристрій дуже зручний для такого застосування.

Повністю заряджений пристрій може працювати без додаткової підзарядки 3 години, чого цілком достатньо для виконання свого завдання.

За результатами дослідження було виявлено, що надання послуг у ресторанах ще не досягло бажаного рівня. В Україні ресторани мають підвищувати свою конкурентоспроможність і виходити на світовий ринок підготовленими. Тому потрібно концентрувати свою увагу на розвитку чогось нового, що поліпшить рівень обслуговування, та вводити в дію нові технології.

Електронне меню й сенсорний тіл – це потужний інструмент, що дає змогу ефективно управляти закладом і надавати клієнтам найвищий рівень обслуговування. Ефективність, економія часу й турбота про клієнтів – ось пріоритети, які були поставлені при розробленні системи eMenu і сенсорних столів. Інвестиції у високотехнологічні рішення є запорукою успішності сучасного бізнесу.

Список використаних джерел

1. Интерактивные сенсорные столы, витринные мониторы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://touchkiosk.com.ua/infokat/item/interaktivnyye-sensornye-stoly-vitrinnye-monitory>.

2. Пуха В. В. Переваги технологічних інновацій в готельно-ресторанній сфері / В. В. Пуха // Актуальність інновацій у маркетингу : зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф., 19–20 липня 2013 р. – Сімферополь, 2013 – С. 108.

3. D2menu – мобільне електронне меню самообслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://d2.ua/ua/content/144>.

4 Нагапетова Є. О. Автоматизація закладів ресторанного господарства / Є. О. Нагапетова, В. В. Гізова // Соціально-економічний розвиток суспільства на засадах реалізації кластерного підходу: зб. тез доповідей Міжнар. інтернет-конф., 13 листопада 2012 р. / М-во освіти та науки України, КНТЕУ, ХТЕІ КНТЕУ; [відп. за вип. Н. Ю. Олійник]. – Харків: КНТЕУ, ХТЕІ КНТЕУ, 2012. – 299 с.