

відходів, готелі можуть зменшити витрати та одночасно підвищити свою репутацію соціально відповідальних закладів.

Список використаних джерел

1. Центр екологічної сертифікації та маркування : офіційний web-сайт [Електронний ресурс] URL: <https://www.ecolabel.org.ua/standarti>;
2. Цілі сталого розвитку ООН [Електронний ресурс] URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/tsili-staloho-rozvytku>;
3. Григор'єва Л. В. Екологізація, як перспективна тенденція розвитку готельного господарства [Електронний ресурс] URL: <http://surl.li/grxph>.

Мацука В.М.

Маріупольський державний університет

м. Київ, Україна

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

У ресторанному бізнесі, де панує найжорстокіша конкуренція, виживає той, у кого розум винахідливіший. Вони готові здійснювати незвичайні маркетингові ходи для утримання постійних клієнтів, залучення нових відвідувачів та вдосконалення сервісу. Так, стильного інтер'єру та якісної їжі вже мало. Потрібні інновації, заради яких знову і знову вибиратимуть саме вас.

Які технології закріпили свої позиції в ресторанній індустрії, а які технології мають потенціал інноваційного зростання, знаємося нижче.

Перш ніж перейти до безпосереднього опису технологій, варто наголосити на тому, що ми розуміємо під «регулярними» та інноваційними технологіями. Найчастіше використовувані на даний момент ІТ в ресторанній індустрії називають інноваціями, але з точки зору визначення інновацій вони такими не є, оскільки принцип дії даних технологій існують давно і застосовується і в інших галузях, а по суті вони допомагають автоматизувати будь-який бізнес-процес, перевівши аналогову інформацію у цифрову. Все, що стосується інновацій, відноситься до так званої індустрії 4.0 – а це заміщення людської праці машинним – роботи, штучний інтелект та ін. Багато «регулярних» технологій у якомусь сенсі стали must have для ресторану, і їх вартість настільки адекватна інвестиційним цілям, що має сенс їх запровадити зараз, щоб не опинитися в аутсайдерах через невинувдану економію на автоматизації.

Визначити, які технології матимуть подальший розвиток, можна, поглянувши на те, як змінився ринок. По-перше, змістився фокус у потребах гостя при відвідуванні ресторану, вони

стали більш утилітарними, з одного боку, і спрямованими на розваги, що запам'ятовуються, – з іншого. У аудиторії, представленій поколінням Y, зовсім інші цінності, ці люди вважають за краще отримувати враження, а не витратити час на щоденні турботи. Старша аудиторія більше захоплена професійним зростанням і прагне економити час на готуванні. Ці зміни, крім пандемії, стали драйверами у розвитку доставки готової їжі, а у ресторанів з'явилася можливість створювати комплексний досвід, що формує воістину грандіозне враження від відвідування ресторану. У свою чергу, потреба в готовій їжі на кожен день диктує необхідність досягнення вартості, пропорційної витратам на самостійне приготування їжі.

Тому глобально є сенс розділити технології на п'ять напрямків:

- 1 - технології, що допомагають оптимізувати витрати ресторану [2];
- 2 - технології, спрямовані на покращення досвіду гостя;
- 3 – технології, пов'язані із замовленням на місці, замовленням на винос, з доставкою;
- 4 – технології, що дозволяють організувати бізнес: платіжні системи, прийом онлайн чайових, різні касові системи та ін. [1];
- 5 – робототехніка та штучний інтелект [3].

До першої групи належать:

- хмарні рішення для управління рестораном, від створення технологічних карт, роботи із закупівлями і до управлінської звітності та систем лояльності (у США – toasttab та ін.);
- сервіси, що дозволяють управляти та оптимізувати графік співробітників (представлені на західному ринку - hot schedules, у українського ринку для подібних систем є потенціал);
- сервіси, що дозволяють відстежувати виконання операційних стандартів (аналогічно з попередніми сервісами, представлені тільки на західному ринку, наприклад, push operations);
- сервіси, спрямовані на скорочення харчових відходів, наприклад, західне рішення Leanpath щодо зниження харчових відходів скорочує їх кількість на 50% і знижує трудові та експлуатаційні витрати, роблячи кухню більш прибутковою [2].

У другій групі рішень, спрямованих на покращення досвіду гостя, хоча за своїм характером вони, у тому числі, належать і до рішень щодо оптимізації витрат, можна виділити:

- різні чат-боти та голосові боти;
- омніканальні рішення, що дозволяють інтегрувати потоки комунікації з гостем у єдину мережу;
- біометричне зчитування даних про людину для персоналізації пропозицій та можливості «пізнавати» гостя в хорошому розумінні слова в офлайн-просторі;
- системи маркетингової аналітики/CRM системи;

- технології, що доповнюють реальність – VR/AR.

До третьої групи належать:

- комплексні рішення, що дозволяють автоматизувати доставку з ресторану або роботу dark kitchen (від управління замовленнями та передачі їх на кухню із сайту та інших каналів комунікації з гостем до управління логістикою). Такі сервіси, як правило, являють собою комбінацію рішень від декількох ІТ-провайдерів, а у випадку великого бізнесу, подібні системи розробляються in-house;
- кіоски самообслуговування з автоматичною функцією допродажу;
- програми для замовлення їжі на виніс.

З четвертої групи хотілося б виділити онлайн-системи прийому чайових для офіціантів. Це досить прості, зрозумілі, можливо, поки що не найзручніші, але працюючі системи, що дозволяють вирішувати оплату чайових.

Що ж до самої інноваційної частини, представленої в цій статті, – п'ятого напрямку, пов'язаного з робототехнікою та штучним інтелектом, – тут йдеться в тому числі про впровадження безпілотних автомобілів для доставки їжі – одному з найяскравіших технотрендів у ресторанній галузі, що приваблює до себе найбільшу увагу [3]. Використання безпілотників для доставки їжі обіцяє суттєво скоротити час очікування клієнтів. Очікується, що безпілотники зможуть виконувати близько 15 доставок на годину в порівнянні з трьома годинами на автомобілі, і, як наслідок, ресторани потенційно зможуть підвищити виручку завдяки збільшенню обсягів продажів. На українському ринку безпілотники для доставки їжі тестує Google, Amazon і Uber - на американському. І хоча технології з доставки за допомогою роботів і дронів є багатообіцяючими, бар'єром для їх впровадження є законодавче регулювання, крім того, необхідно вирішити етичні, логістичні та погодні проблеми.

Впровадження інноваційного спектру ІТ успішно було здійснено ресторанами формату fast fine dining – Souvla у Сан-Франциско (грецька кухня) та Піцерія 18|89 у Стокгольмі. Піцерія 18|89 виглядає як преміальна концепція піцерії, проте за фасадом ховається лабораторія для найбільшої у світі фірми з проектування гостьового досвіду ресторанів. Подібно до того, як технологія Amazon Go «Just walk out» дозволяє відстежувати клієнтів по всьому магазину, 18|89 використовує широкі можливості Інтернету речей (IoT) та штучного інтелекту (AI) для розкриття всієї сили інноваційного потенціалу компанії. Тим самим ресторатори, які працюють у концепії fast fine, намагаються побудувати нову, економічно стійку бізнес-модель для роботи із високоякісними продуктами харчування.

Інноваційні технології у ресторанному бізнесі багато в чому залежать від того, що відбувається у суміжних галузях, та значно впливають на економіку. Без застосування

нововведень неможливо виробити продукцію, яка матиме необхідний рівень конкурентоспроможності. Підприємства, що першими застосували ефективні новинки, отримують величезні переваги.

Список використаних джерел

1. Інноваційні технології та ідеї для ресторанів на які чекають клієнти у 2023. URL: <http://surl.li/fypfl> (дата звернення: 31.03.2023).
2. Нові технології ресторанного бізнесу. URL: <http://surl.li/fypfv> (дата звернення: 31.03.2023).
3. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес URL: <http://surl.li/fypgi> (дата звернення: 31.03.2023).

Барбакару О.А., Халілова-Чуваєва Ю.О.

Одеський національний технологічний університет

м. Одеса, Україна

НОВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИГОТУВАННЯ СТРАВ (НАПОЇВ) В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Дослідження новітніх технологій приготування страв та напоїв є дуже **актуальним** у закладах ресторанного господарства, оскільки це допоможе задовольнити потреби сучасного споживача та підвищити конкурентоспроможність закладу.

Сьогодні важливо розвивати новітні технології приготування страв (напоїв) в закладах ресторанного господарства тому, що розвиток технологій у готельно-ресторанній галузі може позитивно вплинути на бізнес, забезпечуючи більш швидке та ефективне приготування страв та напоїв, зниження витрат на продукцію, а також підвищення якості продукту та задоволення потреб клієнтів. Крім того, новітні технології можуть забезпечити підвищення екологічної чистоти закладу та зменшення відходів, що є важливим у сучасному світі.

Метою дослідження є ефективність використання нових технологій у закладах ресторанного господарства, зокрема в плані підвищення якості страв, ефективності роботи кухарів та персоналу закладу.

Аналіз досліджень. Проблеми розвитку ресторанного господарства як складової індустрії гостинності, розглядалися у працях О.В. Євтушенко, А.Ю. Парфіненко, І.М. Шамара, С.О. Юрченко. Н.О. Нечаюк, М.П. Мальська, Т.Г. Сокол.

Новітні технології приготування страв означають використання сучасних технологій та обладнання для підвищення якості та ефективності процесу приготування їжі в закладах