

УДК 338.48

Плохий В.М.

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Сучасні умови ведення ресторанного бізнесу вимагають від підприємств переходити на якісно нові рівні здійснення діяльності й обслуговування клієнтів. Враховуючи складні економічні умови й зростаючу конкуренцію, традиційні методи ведення бізнесу більш не можуть гарантувати зростання обсягів прибутковості, а іноді не спроможні навіть й забезпечити збереження діяльності підприємств на вже досягнутому рівні. Такі обставини стимулюють вітчизняних представників ресторанного бізнесу аналізувати сучасні світові тенденції та запроваджувати у власну діяльність новітні методи й підходи у веденні господарської діяльності. У цьому контексті, одним з дієвих напрямків трансформації бізнес-процесів є діджиталізація, спрямована на переведення частини процесів у цифрове середовище.

Розглядаючи сутність діджиталізації ресторанного бізнесу можна говорити про процес уможливлення, поліпшення та/або перетворення бізнес-операцій підприємств (закладів) ресторанного господарства та/або їхніх бізнес-функцій, та/або їхніх бізнес-моделей чи процесів, та/або ж усієї їхньої діяльності в цілому через застосування цифрових технологій та більш широке використання перетворених цифрових даних із метою одержання певних бізнес-переваг. Наразі на практиці діджиталізація ресторанного бізнесу досягається за рахунок застосування підприємствами (закладами) ресторанного господарства наступного мінімального комплексу цифрових технологій та процесів [1]:

- 1) обслуговування клієнтів з використанням QR-кодування;
- 2) надання клієнтам цифрової інформації у приміщенні закладу через електронні пристрої: планшети з e-Menu, цифрові сенсорні консолі, стойки надання цифрової інформації тощо;

3) здійснення дистанційної комунікації з клієнтами поза межами закладу, у тому числі через спеціалізовані веб-сайти, включаючи веб-сайт підприємства (закладу) ресторанного господарств чи групи закладів у складі однієї мережі, сторінки закладу у соціальних мережах, включаючи Facebook, Instagram, Twitter та інші, спеціалізовані мобільні застосунки, спеціалізовані чат-боти у месенджерах, включаючи Viber, Telegram, Whatsapp та інші;

4) автоматизація внутрішніх процесів й забезпечення дистанційного обміну інформацією між працівниками закладу за рахунок застосування спеціальних інформаційних програм управління закладом;

5) надання клієнтам можливості здійснення електронної оплати послуг закладу.

Анкетування, проведене у Франції у 2023 році Національною асоціацією ресторанів, показало, що 63% респондентів користувалися новими технологіями при виборі ресторану або кафе, а також для ознайомлення з меню та підбору страв, замовлення столика чи обіду онлайн, електронної оплати послуг тощо. При цьому велика частка позитивних відповідей проведеного анкетування припадає на молодих людей віком від 18 до 34 років, які широко використовують технологічні нововведення: Інтернет, Скайп, чати, СМС-повідомлення, соціальні мережі, мобільні застосунки до телефонів тощо. Це покоління користувачів інформаційних технологій, що відчуває постійний брак часу, потребує зручності, простоти та доступності послуг підприємств харчування. Аналіз відповідей французької молоді, зокрема, показав наступне: 70% респондентів отримують необхідну інформацію про ресторани за допомогою мобільного додатка; 56% здійснюють контакт із рестораном через соціальні мережі; 74% роблять замовлення онлайн через мобільний застосунок; 88% шукають адресу та місцезнаходження кафе або ресторану в мобільному додатку [2].

Протягом останніх 20-25 років з початком підключення України до мережі Інтернет й поступовим запровадженням до застосування в Україні різного роду електронних пристроїв й сервісів розвивається й сегмент ресторанного бізнесу. Процеси діджиталізації й автоматизації підприємств (закладів) ресторанного

господарства набувають все більшої поширеності.

Література:

1. Innovations in the Restaurant Business. URL:
<http://nippondom.com/innovatsii-v-restorannom-biznese> (дата звернення
27.09.2023 р.)
2. Quand les nouvelles technologies s'invitent à notre table. URL:
<https://www.restoconnection.fr/commentutiliser-les-nouvelles> (дата звернення
27.09.2023 р.)