

УДК 640.43:338.48:005.336.3

Оглобліна В.С.¹, Дубініна А.А.²

¹ студ. гр. ГФЗ-114м, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² д-р техн. наук, професор, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

ІННОВАЦІЙНІ ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Заклади ресторанного господарства є невід'ємною складовою сучасного готельно-ресторанного бізнесу, який функціонує в умовах війни та динамічного конкурентного середовища. Їх розвиток зумовлений як потребами споживачів, так і змінами ринкових відносин. Навіть в умовах війни постійна боротьба за клієнта спонукає ресторани не лише підтримувати стабільну якість послуг, а й активно впроваджувати інноваційні підходи до організації діяльності [4].

Сьогодні вітчизнянні заклади громадського харчування перебувають у стані постійної конкуренції, прагнучи завоювати нові сегменти ринку, утримати постійних гостей і привабити нових відвідувачів [5]. Це потребує постійного вдосконалення сервісу, гнучкого реагування на зміну попиту та впровадження технологічних рішень, здатних підвищити ефективність роботи персоналу.

Попит на якісне сервісне обслуговування зростає, і це зумовлює необхідність переосмислення підходів до ведення ресторанного бізнесу [2]. Сьогодні ресторанна справа в Україні має значний потенціал розвитку, а підвищення конкурентоспроможності галузі тісно пов'язане із запровадженням інноваційних технологій. Вони дозволяють не лише оптимізувати процеси обслуговування, а й створити позитивний імідж закладу серед клієнтів.

Одним із найперспективніших напрямів удосконалення діяльності закладів є використання електронного меню, яке поступово замінює традиційні паперові варіанти. Це інноваційна форма представлення асортименту, що дає можливість

клієнтам переглядати страви на екранах планшетів або власних мобільних пристроїв, робити замовлення без участі офіціанта і здійснювати оплату онлайн [1]. Електронне меню є інтерактивною системою замовлень, яка містить повну інформацію про страви, напої, їх склад, калорійність, наявність алергенів тощо. Відвідувач має змогу самостійно ознайомитися з меню, вибрати страви за смаком і оформити замовлення у зручний спосіб. Це скорочує час очікування, мінімізує можливість помилок персоналу і створює більш комфортну атмосферу.

Переваги електронного меню можна розглядати у кількох аспектах, а саме:

- екологічний – відсутня потреба постійно друкувати нові меню, що знижує використання паперу й витрати закладу;
- маркетинговий – сучасні технологічні рішення викликають інтерес клієнтів і слугують ефективним засобом просування ресторану;
- організаційний – прискорюється процес прийому та обробки замовлень, а також покращується комунікація між залом і кухнею;
- медичний – клієнт має змогу ознайомитися зі складом страв і уникнути алергенів або небажаних інгредієнтів;
- технологічний – система дозволяє автоматизувати роботу, зменшити навантаження на офіціантів і кухарів, оптимізувати послідовність виконання замовлень.

Крім того, програмне забезпечення електронного меню надає відвідувачам додаткові можливості: перегляд новин, прослуховування музики, перегляд відео чи навіть розваги під час очікування замовлення. У більшості випадків такі меню реалізуються через планшети або смартфони клієнтів, підключених до Wi-Fi, що відкриває сайт закладу з інтерактивним меню.

Порівняльний аналіз світових електронних меню, таких як eMenu, Smart Menu, Profit Menu, логічно показав, що система «eMenu» має найбільшу функціональність [3]. Вона забезпечує можливість формування рейтингу страв, доступ до Інтернету, рекламу партнерів, відсутність посередників між клієнтом і кухнею, а також оплату замовлення банківською карткою.

Використання подібних рішень дає змогу суттєво підвищити ефективність управління рестораном і забезпечити сучасний рівень обслуговування. Впровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного господарства сприяє не лише зростанню прибутковості, а й зміцненню довіри та лояльності споживачів.

Так, інноваційні технології (впровадження електронних меню) відіграють ключову роль у розвитку сучасного ресторанного бізнесу. Вони дозволяють покращити якість сервісу, оптимізувати внутрішні процеси, скоротити витрати часу та ресурсів, створити конкурентні переваги на ринку. Правильно обрана стратегія інноваційного розвитку закладів ресторанного господарства – запорука успіху, підвищення рівня конкурентоспроможності та формування позитивного іміджу підприємства. У сучасних економічних умовах інновації стають головним фактором стабільного функціонування та сталого розвитку галузі в Україні.

Список використаних джерел:

1. Боковець В., Гарафонова О., Сідлак С. Інноваційна діяльність в Україні. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. Том 1. № 6. С. 711.
2. Кукліна Т., Гурова Д., Мамотенко Д., Цвілій С., Журавльова С. Розробка заходів щодо підвищення ефективності використання персоналу на ресторанному підприємстві. *Modern scientific research: achievements, innovations and development prospects*. Proceedings of the 5th International scientific and practical conference. MDPC Publishing. October 24 – 26, Berlin, Germany. 2021. Pp. 611–617.
3. Dubinina A.A., Lenert S.O., Khomenko O.O., Malyuk L.P., Skyrda O.Ye, Radchenko A.E. Development of peanut quality criteria for determination of its rational Use. *Science and innovation*. 2019. № 5 (2). P. 27–37.
4. Zaitseva V., Tsviliy S., Gurova D., Korniienko O., Mamotenko D. Postcoronavirus formation of tourist micro-business of the region on the basis of economic security. *Management, finance, economics: modern problems and ways of their solutions* : monograph. USA. Boston: Primedia eLaunch, 2021. P. 169-202.

5. Zaytseva V.M., Tsviliy S.M., Demko V.S., Klopov I.O., Kovalenko V.I.
Internalization of the investment environment in the international tourism industry.
Apuntes del CENES. Vol. 43. № 78. 2024. P. 91–123. DOI:
<https://doi.org/10.19053/uptc.01203053.v43.n78.2024.16971>.