

УДК 642.5(075.8)

Бойко О.К.¹, Безхлібна А.П.²

¹ студ. гр. МТЕз-419 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Повне переосмислення принципів роботи багатьом підприємствам допомогло вижити під час пандемії корона вірусу та запровадження воєнного стану в країні, а декому навіть процвітати. Сфера ресторанного господарства змушена була впроваджувати нові технології. Наразі громадське харчування залежить не лише від хорошого обслуговування, а й визначається споживанням за межами ресторану, тому потребує впровадження таких технологій:

- онлайн-замовлення та доставка - створюються власні служби або залучаються на сторонні аутсорсинг;
- безконтактна оплата;
- бронювання столиків онлайн – дозволяє збирати дані про відвідувачів, їх смакові уподобання та впливати в такий спосіб на лояльність;
- цифрові табло – інформаційні технології в ресторанному бізнесі допомагають вибудовувати замовлення пріоритетності, запам'ятовувати особливі дієтичні потреби, контролювати час доставки, відстежувати товарні запаси;
- автоматизація керування постачанням – коли та в якій кількості поповнювати запаси продуктів харчування та напоїв – замість персоналу вирішує програмне забезпечення;
- QR-коди, що дають доступ до онлайн-меню та замовлень – їх розміщують на сторонніх сайтах, стовпах, автобусних зупинках та інших несподіваних місцях;
- технологія очищення повітря – усвідомлення власної безпеки гостем, який дихає очищеною від вірусів атмосферою, приваблює його, спонукає знову повертатися.

Впровадження унікальних рішень дозволяє не лише оптимізувати бізнес, а й виділитись. Але жодною мірою не заперечує вплив якісного обслуговування та смачних страв.

Власникам ресторанного бізнесу довелося регулярно переглядати бізнес-стратегію, створювати унікальні продукти та проекти (власні програми для смартфонів, власна служба доставки), проведення реорганізації персоналу, інтернет-торгівля через Instagram, Facebook, Viber, літні відкриті майданчики тощо, впровадження нових технологій (цифрові рекламні панелі,

меню за QR-кодами, вітрини, що говорять, безконтактну оплату, нейромережа для контролю викладки);

Ресторанний бізнес продовжуватиме розвиток, перспективними напрямками у роботі стануть:

- впровадження кіосків самообслуговування для самостійного замовлення;
- переносна касова система, здатна видати чек будь-де;
- сервісні термінали Outdoor, розміщені у закладі;
- система обслуговування клієнтів у автомобілі;
- програмні засоби для скорочення витрат, пов'язаних із фіскалізацією бізнесу.

Необхідно зазначити про роль процесів автоматизації в обслуговуванні клієнтів. Автоматизація допомагає ресторану вирішити два основні завдання: покращити якість сервісу та збільшити швидкість обслуговування. Домогтися цього просто – достатньо навчити персонал роботі з касою на планшеті, а потім постійно аналізувати дані про роботу команди та попит гостей. Ключовий момент – робота із замовленнями. За рахунок автоматизації можна миттєво сформувати та роздрукувати чек, вивчити стоп-лист, розбити замовлення на кілька гостей, відправити замовлення на кухню від столика клієнта. Якщо ресторан має систему лояльності, відомості про замовлення відразу підуть на гостьову карту для накопичення бонусів. Все це скорочує час обробки замовлень, а це одна з головних переваг закладу в очах відвідувачів.

За допомогою системи автоматизації контролювати те, що відбувається в ресторані, можна віддалено – не з офісу, а з планшета або смартфона.

Стандартизація сервісу та контроль виконання стандартів рахунків автоматизованої системи дозволяють відстежувати динаміку бізнесу, розуміючи, де потрібні доопрацювання. При цьому вважається, що високі стандарти сервісу гості помічають тоді, коли одержують більше, ніж розраховували. Це означає, що мало підтримувати взятую планку. Потрібно постійно підвищувати компетентність персоналу, удосконалювати сервісні операції, дивувати чимось новим.

Комбінація обслуговування онлайн та офлайн, орієнтація на здорове харчування, розвиток франчайзингу, автоматизація процесів, екологічна та соціальна відповідальність – світові тренди у сфері послуг. Наслідуючи їх і розумно використовуючи ресурси, можна пристосуватися під різних клієнтів та збільшити виручку ресторанного закладу.