

БОРЩВікторія Ігорівна
viktoriyaborshch@gmail.com

УДК 640.43:005.591.6 (477)

КРУСІР

Тетяна Олександрівна

**ІННОВАЦІЇ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ****INNOVATIONS IN THE RESTAURANT BUSINESS**

к.е.н., доцент кафедри, Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

студент, Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

BORSHCH Viktoriia Ihorivna – PhD in Economics, Associate Professor of department, Odesa National University after I.I. Mechnykov**KRUSIR Tetiana Oleksandrivna** – student, Odesa National University after I.I. Mechnykov

У статті особливу увагу приділено інноваційним аспектам діяльності підприємств ресторанного бізнесу. Відмічені зміни, що відбуваються в сучасному ресторанному бізнесі. Центральне місце у статті займає інноваційна діяльність і інноваційні технології, що використовуються на підприємствах індустрії харчування, які відкривають нові можливості для підвищення ефективності праці, підвищення якості надання послуг та залучення нових клієнтів. Також досліджено сучасні інновації, що впроваджуються на світовому ринку ресторанного бізнесу, який виявляє успішність в рішенні завдань інноваційного розвитку підприємств цієї сфери з урахуванням основних тенденцій розвитку науки і техніки.

* * *

В статье особое внимание уделено инновационным аспектам деятельности предприятий ресторанного бизнеса. Отмечены изменения, происходящие в современном ресторанном бизнесе. Центральное место занимает инновационная деятельность и инновационные технологии, используемые на предприятиях индустрии питания, которые открывают возможности для повышения эффективности труда, улучшения качества предоставляемых услуг и привлечения новых клиентов. Также исследованы современные инновации, внедряемые на мировом рынке ресторанного бизнеса, который выявляет успешность в решении задач инновационного развития предприятий данной сферы с учетом основных тенденций развития науки и техники.

* * *

Restaurateurs know that only 20% of regular visitors are able to provide 80% of profit (rule of Pareto). Stylish interior and quality delicious meal are not enough to retain regular visitors and attract new in the conditions of hard competition. In these situation innovations in restaurant business come to the assistance – interesting marketing ideas for which customers want to come more and more exactly in this restaurant.

The main purpose of this paper is to analyze the role of innovation in the restaurant business. The main methods of research are theoretical analysis of the literature on the problem being investigated, as well as methods of formal logic, namely observation, analysis and synthesis.

The article highlights the changes taking place in the modern service sector, innovative activities and innovative technologies used in the food industry, which open up opportunities to improve labor efficiency and to attract new customers. In this regard, the various types of innovations existing in the world market of restaurant business which reveals the success in solving the problems of innovative development of enterprises in restaurant business, taking into account the main trends in the development of science and technology are analyzed. In the paper the authors have considered, such innovations in the restaurant business, as food moulage, augmented reality and interactive boards. Also, such specific technological innovations are used in restaurant business, as robots and smart-kitchens. Problems with meal delivery could be decided by use of vending machines.

As we see, there are a lot of ways to use new technologies in restaurant business, but it is important to understand that modern customers are becoming more advanced, accustomed to using new technologies, open to innovations and new consumption patterns. Therefore, restaurateurs should also get used to new technologies and implement them in their business. But by themselves, new technologies in restaurants are not a panacea that solves all the problems. Innovations in restaurants are a tool that creates new opportunities.

Ключові слова: інновація, інноваційна діяльність, якість послуги, ресторан, ресторанний бізнес**Ключевые слова:** инновация, инновационная деятельность, качество услуги, ресторан, ресторанный бизнес**Keywords:** innovation, innovative activity, service quality, restaurant, restaurant business**ВСТУП**

Останнім часом про інновації у ресторанах згадують дуже часто. Спочатку це були всім відомі системи автоматизації, наприклад Iiko, Tillypad, IC та інші. І досить довгий час ці системи були свого роду

новинками в ресторанах.

Але останнім часом з'явилося досить багато інших проєктів, які як разом з системами автоматизації, так і самостійно покликані вирішувати для ресторатора ті або інші завдання та спрямовані на підвищення ефек-

тивності існуючих бізнес-процесів та проектів і, навіть формувати нові. Це і системи аналітики, і системи бронювання, програми лояльності, навчання персоналу, системи для відтворення музики та електронний документообіг. Такі інновації часто представлені у вигляді «стартапів». Цих «стартапів» досить багато, більше 120 в Україні та країнах СНД. Але порівняно з США, де подібний ринок проектів налічує більше 1500 на рік, то, звичайно, очевидно, – нам є куди рости.

Але об'єктивно: світ навкруги нестримно змінюється, агресивний розвиток інновацій вносить свої корективи у гостьові моделі – це з одного боку, а з іншого – гості, споживачі, ЗМІ стають досить гнучкими, готовими до нового досвіду, новим моделям споживання та інновацій. Якщо ресторатор бажає бути в тренді, йому необхідно, розвиватися та надавати своїм клієнтам сучасні сервіси, до яких вони звикають в інших сферах. Це означає, що рестораторам необхідно бути дуже уважними до інновацій, що постійно з'являються на споживчому ринку, та готовими до їх безперервної імплементації у діяльність свого бізнесу.

МЕТА РОБОТИ

Основною метою статті є аналіз ролі інноваційної діяльності у ресторанному бізнесі. Основними методами дослідження є теоретичний аналіз літератури з проблеми, що досліджується, а також методи формальної логіки, а саме спостереження, аналізу та синтезу.

РЕЗУЛЬТАТИ

Інновації – це один із основних двигунів ресторанного бізнесу. Якість їжі та обслуговування вже не є єдиними чинниками розвитку ресторанного бізнесу. В останні роки інновації суттєво змінили індустрію громадського харчування. Ця проблематика дуже часто розглядається як практиками, так і теоретиками у сфері організації ресторанного бізнесу. Багато представників цієї сфери готові запропонувати значну кількість інноваційних ідей, наприклад, В.А. Привалов та А.Н. Казак розглядають впровадження у ресторанный бізнес вітрини з муляжами страв меню. Ця інновація полягає в тому, щоб показати своє меню клієнтам з вітрини ресторану. Як відомо, це практично нереально зробити за допомогою готових страв. Фотографії страв, навіть найякісніші, також не зможуть впоратися з цим завданням. Отже, муляжі страв є найбільш практичним варіантом вирішення цієї проблеми.

В Японії одним із провідних методів залучення клієнтів до ресторану є оформлення вітрин і прилавків муляжами страв. Муляжі страв і продуктів – потужний психологічний інструмент впливу на підсвідомість людини, що збуджує апетит. Вітрина ресторану, оформлена наочним меню, перетворює звичайних перехожих у відвідувачів і збільшує продажі вже з першого дня її використання.

Однією з недавніх інновацій у сфері відображення меню ресторану стало використання доповненої реальності. Це дає можливість на смартфоні гостя при наведенні камери на певну мітку показати 3d-модель страви, що дозволяє розглянути її з усіх боків і прийняти рішення про доцільність її купівлі. Звичайно, поки що ці технології не дуже розвинені, але, наприклад, для віддаленого замовлення банкету, де гість може задале-

гідь подивитися, як виглядає страв без дегустації і відвідування ресторану, рішення доповненої реальності цілком може бути корисне.

Ще одним рішенням проблеми реклами страв меню ресторану. Коли відвідувач робить замовлення безпосередньо у ресторані, він звик бачити, як офіціант записує все у блокнот, а потім приносить страви. Але іноді трапляється так, що офіціант приносить зовсім не те, що було замовлено. Завдяки використанню можливостей інтерактивного столу, таких ситуацій не виникне. Ця сучасна мультимедійна модель дозволяє уважно вибрати страву, ознайомитися з необхідною інформацією про неї, зробити миттєве замовлення, яке відправиться відразу на кухню, змінити оформлення самого столу, проглянути відеоролики або включити онлайн-трансляцію приготування замовленої вечері. По суті, відвідувач ресторану знаходиться на самообслуговуванні, що в разі скорочує час, витрачений на виконання одного замовлення [2, с. 24-25].

Іншим проявом інновації в ресторанному бізнесі є використання роботів. Одним з таких прикладів є сучасна концепція доставки піци, відкрита в Каліфорнії. Унікальність цієї піцерії полягає в розвитку технології приготування на два етапи. Перший – це безпосередньо робота з піцою, а саме з її приготуванням. На цьому етапі робот «розкочує» соус по піці і закладає її в піч, а також ріже на рівні шматочки. Але найцікавіше починається далі. На другому етапі піца потрапляє у спеціальний фургон з розміщеними «розумними шафами», у яких відбувається остаточний процес приготування піци, де система аналізує шлях до адреси доставки і починає «доготування» піци у процесі доставки. Таким чином, клієнт отримує піцу, зроблену «під двері».

Окрім зручностей, які надають інновації гостям, вони здатні істотно економити витрати на робочу силу, а також краще організувати роботу ресторану. Наприклад, вендінгові машини перейшли на абсолютно новий етап розвитку. Через такі прилади можна придбати не просто каву і газовані напої, але й свіжі готові страви. У США компанія Sprinkles використовує вендінгові машини для поширення своїх кексів 24 години на добу. MooBella Ice Creamery Machine здатна приготувати 96 різних комбінацій морозива, обробляючи кожне замовлення за 40 секунд. Вендінгові машини дають можливість багатьом компаніям поширювати свою їжу і напої у вигідному місцезнаходженні [1, с. 404-405].

Облаштуванню smart-кухні відтепер надають велике значення. За допомогою Momentum machines ресторани вже зараз можуть зробити часткову заміну кухарів устаткуванням. Спеціальні машини дозволяють готувати до 360 бургерів за годину, при цьому нарізка овочів, а також прожарення м'яса здійснюється без участі людини. При цьому гарантується дотримання порційних стандартів і максимально точна калькуляція страв.

Цифрове управління також стає популярним у ресторанному бізнесі. Деякі технології відстежують витрати, формують робочий розклад і надають до нього доступ, а також сканують штрих-коди при проведенні інвентаризації. HotSchedules – це хмарний додаток, інтегрований в систему касових терміналів, який здійснює управління персоналом і обробку документації,

може скласти робочий розклад і розіслати його персоналу. При цьому, будь-який співробітник може «переставити» свою зміну через мобільний додаток або онлайн. Результати дослідження компанії Workforce Insight показали, що ресторани швидкого харчування економлять від 4 до 6 годин за тиждень завдяки складанню розкладу за допомогою цифрових технологій. Ці системи дозволяють закладам наймати і навчати нових співробітників і не витрачати час на низькоефективну паперову роботу [3].

Представлені вище інновації для підприємств ресторанного бізнесу надають переваги, як ми можемо бачити, не тільки виробникам, але й споживачам. Для споживачів вони задовольняють потребу у харчуванні та проведенні дозвілля, а виробникам збільшують прибуток.

Отже, сучасні інновації у ресторанному бізнесі направлені на: забезпечення максимальної зручності гостям, підвищення якості сервісу, поліпшення організації роботи ресторану та істотну економію витрат на робочу силу. Ми можемо стверджувати, що найбільш перспективною галуззю для розвитку інноваційною діяльністю є галузь ресторанного господарства. Цьому сприяють висока динаміка росту і якісні зміни в розвитку ринків послуг підприємств ресторанного бізнесу. Інноваційні процеси в сфері ресторанного господарства в нашій країні, пов'язані з нововведеннями у системі товароруку, перебудовою оптового ланцюга, інноваціями у роздрібній торгівлі і маркетингу взаємовідносин з покупцями, на відміну від розвинених країн світу, які вже пройшли цю стадію розвитку.

ВИСНОВКИ

Засобів застосування нових технологій дуже багато, але важливо розуміти, що сучасні клієнти стають більш розвиненими, звикають користуватися новими техно-

логіями, відкриті до інновацій і нових моделей споживання. Тому рестораторам треба також звикати до нових технологій і впроваджувати їх у своєму бізнесі. Але самі по собі нові технології в ресторанах не є панацеєю, яка вирішує всі проблеми. Інновації в ресторанах – це інструмент, що створює нові можливості.

Необхідність впровадження інновацій у ресторанному бізнесі зумовлена, перш за все, нетривалим життєвим циклом ринку ресторанних послуг та, по-друге, – підвищенням рівня конкурентоспроможності підприємства. Хоча тенденція впровадження інновацій для підприємств, які знаходяться на території України, бажано бути кращою, проте інновації для підприємств ресторанного господарства є головним фактором забезпечення конкурентоспроможності.

Список використаних джерел

1. Давидова О.Ю., Полостяна Н.В. Інформаційно-комп'ютерні інновації в ресторанному бізнесі. Комунальне господарство міст. Науково-технічний збірник. 2015. № 106. С. 403-408.
2. Привалов В.А., Казак А.Н. Інновації в ресторанном бізнесі. Таврический научный обозреватель. 2016. № 1. С. 24-25.
3. Інновації в ресторанном мире: веб-сайт. URL : https://reston.ua/kyiv_topics/8

References

1. Davydova O.Yu., Polostiana N.V. Information and computer innovations in the restaurant business. Komunalne gospodarstvo mist. Naukovo-technichniy zbirnyk. 2015, № 106. pp. 403-408 (in Ukrainian).
2. Privalov V.A., Kazak A.N. Innovations in the restaurant business. Taurian scientific observer. 2016, № 1, pp. 24-25 (in Russian).
3. Innovations in the restaurant world: website. URL: https://reston.ua/kyiv_topics/8 (in Russian).