СЕКЦІЯ 6. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО - РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

УДК 640.43:338.48

ІННОВАЦІЙНІ РЕСТОРАННІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Олександра Антоненко,
студентка ВСП «КТЕФК ДТЕУ»
Яніна Безверха,
спеціаліст вищої категорії, викладач
ВСП «Київський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ»

Сучасна економіка визнає інновації як основну складову успіху. У період кризових явищ і фундаментальних змін інновації стають потужною стратегією та інструментом протидії кризі. Швидка глобалізація ринків, скорочення життєвого циклу продуктів і потреба у постійному оновленні якості товарів та послуг роблять інноваційні технології надзвичайно актуальними. Готельно-ресторанним підприємствам, також необхідно залучати більше клієнтів і зробити їх постійними. Це вимагає впровадження інноваційних рішень, модернізації технологій та раціоналізації процесів для збереження часу, грошей та енергії. Тому, у конкурентному середовищі готельно-ресторанного бізнесу інновації відіграють важливу роль у підвищенні та забезпеченні конкурентної переваги. [1].

В даний час ресторанний бізнес є одним з найперспективніших в Україні. Як жодна інша область, цей напрямок діяльності вимагає серйозного осмислення світового досвіду і пильної уваги до перспектив його використання на українському ринку. У зв'язку з цим, надзвичайно важливим стає визначення ролі і значення даного виду бізнесу в сучасній економіці з метою внесення корисного в специфіку розвитку інноваційних технологій на ринку ресторанних послуг [2].

Інноваційні ресторанні технології – це сукупність нових та передових рішень, які використовуються в ресторанній індустрії для покращення обслуговування, підвищення ефективності роботи, залучення клієнтів і оптимізації бізнес-процесів. Ці технології охоплюють широкий спектр інструментів та методів, включаючи: автоматизацію та роботизацію, цифрові меню та замовлення, системи управління запасами, аналітику та бізнес-інтелект, смарт-кухні, соціальні медіа та маркетинг. Зазначені технології допомагають ресторанам залишатися конкурентоспроможними на ринку, підвищують рівень задоволеності клієнтів і сприяють зростанню прибутків [3].

Час, коли похід в ресторан не був ніяк пов’язаний з технологіями, минув. Те, що раніше здавалося новаторством, тепер стало сервісом за замовчуванням.

Тож розглянемо, як технології та інновації змінили ресторанний ринок, які сервіси вже доступні та впроваджуються у діяльність закладів [4,5,6]:

– Автоматизація та діджиталізація – все більше рестораторів замислюються про інтеграцію технологій для оптимізації швидкості обслуговування та економії на оплаті праці. Щороку кількість працездатного населення в Україні зменшується, через трудову міграцію в найближчі європейські країни. Пошуки і утримання персоналу стали однією з основних проблем на ринку громадського харчування.

– Доставка та їжа на виніс – культура доставки їжі і онлайн-замовлення розвивається неймовірно швидкими темпами. Додатки Delivery.com, Raketa, Glovo – одні з найпопулярніших додатків доставки їжі в світі. Крім доставки з звичайних закладів, зростає число замовлень з «віртуальних» ресторанів, які не приймають офлайн-гостей і готують виключно для доставки. Одна з нових ідей на ринку – «хаби» для віртуальних закладів: кухні різних ресторанів під одним дахом, між якими курсують автономні автомобілі, які забирають замовлення і розвозять їх клієнтам. Це здешевлює витрати закладів та робить доставку більш доступною для відвідувачів.

– Різноманітність каналів і способів доставки – мілленіали і покоління Z – це пріоритетні аудиторії для служб доставки. Саме вони, в порівнянні з іншими поколіннями, витрачають велику частку свого бюджету на замовлення готової їжі. Вони ж і висувають найвищі вимоги: миттєва доставка, індивідуальний підхід і трекінг процесу доставки. Щоб відповідати запитам своїх клієнтів, сервіси доставки впроваджують нові технології і максимально спрощують механізм замовлення. Замовити можна в соціальних мережах, за допомогою віртуальних помічників і з навігаційної системи автомобіля.

– Роботизація в ресторанах – розглядається як один з найефективніших методів вирішення проблеми персоналу в майбутньому. Мова йде не про заміну людей ШІ, а скоріше про оптимізацію процесів у роботі співробітників. Зараз роботів ділять на: front of the house – працюють з гостями; back of the house – закривають завдання на кухні.

Прикладів другого типу поки більше: роботизовані руки, які смажать бургери (Miso Robotics), або автомати, які готують салати to go (Spyce). Такі технології дозволяють досягти однакової якості продукту в закладах. Роботи для обслуговування в залі поки що використовуються рідше, одна з останніх новинок, яку презентували в останньому NRA Show в Чикаго, – робот Penny 2 (Bear Robotics). Він вміє рухатися по вузьких коридорах, орієнтуватися в натовпі, доставляти їжу і забирати брудний посуд. У новій моделі з'явився планшет, за допомогою якого можна приймати замовлення і спілкуватися з гостем. В Україні ситуація з технологіями розвивається дуже повільно: кіоски самообслуговування і роботи є мало поширеним явищем. Проте вже зараз багато закладів працюють з хмарними системами обліку, офіціанти використовують смартфон або планшет замість блокнота з олівцем, а на кухнях стоять екрани із замовленнями.

– QR-код на чеку клієнта – все більше ресторанів використовують цю технологію, щоб гість міг оплатити замовлення за допомогою смартфона. Сам QR-код може містити різну інформацію: меню, умови доставки, історію

ресторану або дані персональних карт лояльності. За допомогою коду також можна створити замітку в календарі з акцією або заходом, який буде в закладі, або можна просто перенаправити відвідувача на сторінку відгуків.

– Розпізнавання облич – кіоски самообслуговування можуть бути і розумними (завдяки ШІ): визначати гостя по обличчю, пропонувати йому повторити попереднє замовлення, а потім автоматично списувати гроші з картки.

– «Від фермери – до столу» – гості, які все частіше замислюються про здоровий спосіб життя, хочуть отримувати якісні місцеві продукти і знати, де і як вони були вирощені, яким чином транспортувалися і як все це впливає на навколишнє середовище. На тлі таких змін в споживчій поведінці з'являються маркетплейси, що з'єднують фермерів і ресторани з географічною прив'язкою.

– Технологія очищення повітря – це усвідомлення власної безпеки гостем, який дихає очищеним від вірусів повітрям, приваблює його, спонукає повернутися до закладу знову.

Отже, на сучасному етапі заклади готельно-ресторанного бізнесу в Україні знаходяться на шляху розвитку. Впровадження ресторанних інновацій в закладах є не лише важливим стратегічним кроком, а й визначальним фактором у розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Перспективними напрямками у роботі таких підприємств 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 РРО для скорочення витрат, пов'язаних із фіскалізацією бізнесу. Комбінація обслуговування онлайн та офлайн, орієнтація на здорове харчування, розвиток франчайзингу, екологічна та соціальна відповідальність – світові тренди у сфері послуг. Наслідуючи їх і розумно використовуючи ресурси, можна легко пристосуватися під різних клієнтів.

Список використанних джерел

1. Кіш Г. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. Актуальні питання у сучасній науці. 2023. Випуск № 6(12). С. 65-77. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/52251 (дата звернення: 20.03.2025).
2. Прилепа Н. В., Соколюк Г. О. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2014. №4. Т.2. С.162-164. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/prylepa.htm (дата звернення: 20.03.2025).
3. Конспект лекцій з дисципліни «Інноваційні ресторанні технології»: для студентів другого (магістерського) рівня освіти, ден. та заочн. форм навчання, освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»/ уклад.: Куниця К. В., Якименко-Терещенко Н. В. ; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». – Електрон. текст. дані. – Харків : НТУ "ХПІ", 2024. – 137 с. – URI: https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/82147.
4. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес. URL: https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjujut-restorannij-biznes/
5. Капліна Т.В., Красномовець В.А. Інновації в системі розвитку підприємств готельного господарства. Підприємництво та інновації. 2021. № 16. С. 63–

66. DOI: https://doi.org/10.37320/2415-3583/16.10 (дата звернення: 20.03.2025).
6. Паска М.З., Радзімовська О.В., Гузенко І.І., Гузенко А.Ю., Холявка В.З. Інновації в готельно-ресторанній індустрії. Humanities Studies. 2022. № 12 (89). С. 153–159.



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ВАРШАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАУК ПРО ЖИТТЯ, М. ВАРШАВА, ПОЛЬЩА
ГДАНСЬКИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, М. ГДАНСЬК, ПОЛЬЩА
АЙОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, США
ЗАХІДНОЧЕСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ, ЧЕХІЯ
ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЛЕО, ШВЕЦІЯ
ШКОЛА ГУМАНІТАРНИХ НАУК ЛОНДОНСЬКОГО СТОЛИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ, ВЕЛИКА БРИТАНІЯ
АКАДЕМІЯ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ “МЕРКУР”, СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

IV МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

«ГОСТИННІСТЬ І ТУРИЗМ МАЙБУТНЬОГО: НАУКОВІ ТА ПРАКТИЧНІ ГОРИЗОНТИ»

30 квітня - 01 травня 2025 року, м. Київ

КИЇВ – 2025

УДК 338.48 “40”

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти: збірник тез доповідей IV-ої міжнародної науково-практичної конференції (30 квітня - 1 травня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 243 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С.В. – доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Бандура В.М. – доктор технічних наук, професорка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Мосіюк С.І. – кандидат економічних наук, доцентка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції висвітлюються результати наукових досліджень з питань глобального, національного та регіонального розвитку туризму і сфери гостинності, соціокультурного виміру туризму та реалізації концепції сталого розвитку, маркетингу туристичних дестинацій та діджиталізації бізнес-процесів суб’єктів туристичної діяльності, інноваційних технологій та еко-трендів в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі.

Видання розраховане для студентів бакалаврату та магістратури, аспірантів, докторантів, дослідників, викладачів, суб’єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. Відповідальність за зміст і достовірність тез доповідей несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редколегії збірника.

© Колектив авторів, 2025
© НУБіП України, 2025