

3. СВІТОВІ ДОСЯГНЕННЯ ТА ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.

УДК 004.031.42:640.432(043.2)

Н. М. ГОБЛИК-МАРКОВИЧ
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанна справа,
Н. М. ЛЕГАЧ
студентка,
Мукачівський державний університет,
м. Мукачево

ІНТЕРАКТИВНИЙ РЕСТОРАН ЯК МАЙБУТНЄ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Інноваційні технології вже ввійшли у всі сфери людського життя. Сьогодні вже важко здивувати вибагливого споживача інтер'єром чи кухнею, оскільки акцент більше ставиться або на оптимізацію обслуговування, економію часу для споживачів у великих мегаполісах, або на унікальні інноваційні бізнес-рішення, які повертатимуть відвідувачів до закладу знову і знову. Інтерактивні технології і є тими цікавими маркетинговими рішеннями.

Інтерактивний ресторан – це нова концепція закладів харчування, яка увібрала в себе всі сучасні ІТ-технології і перетворила їх на засоби обслуговування споживачів. Починаючи від звичайного електронного меню і до новітніх технологій віртуальної реальності – все це перетворюється на видовищний атракціон для відвідувачів. Найбільш вражаючими є використання проекторів та широкомасштабних екранів, які відображають різну інформацію, транслюють новини та створюють динамічний інтер'єр (ефект зоряного неба, ландшафтів, інтерактивні подорожі країнами тощо). Інтерактивна барна стійка вабить різними ефектами, які з'являються та зникають з дотиком руки, візуалізує підкладку об'єктів на стійку (келихи з напоями, телефони тощо), ідентифікує дотик, розпізнає об'єкти [1].

У найпростішому варіанті ці інновації проявляються в електронному меню. Першопрохідцем був австралійський ресторан Global Mundo Tapas, який вперше замінив традиційне паперове меню планшетами iPad. Його переваги вже відчули на собі ряд ресторанів Європи, США та Японії. Набуває поширення він і в Україні [2].

З досвіду закладів ресторанного господарства, які вже застосували цю інноваційну технологію, можна визначити переваги eMenu у наступних напрямках [3]:

1. Збільшення кількості замовлених страв (у eMenu можна надати повну інформацію про страву, створити яскравий інтерфейс, додати фотографії тощо);
2. Економія витрат на паперові буклети і бланки, які постійно потрібно передруковувати при зміні меню;
3. Вирішення постійних проблем традиційного паперового меню, а саме: швидко і без додаткових витрат змінити назву страви та її ціну, вилучити відсутні страви у поточний день, просувати неактуальні страви чи страви дня, повідомляти про акції та різні “гарячі пропозиції” від шеф-кухаря тощо;
4. Багатомовний функціонал, що дозволяє найповніше задовольнити потреби іноземних відвідувачів;
5. Збільшення пропускної здатності, адже скорочується час обслуговування (замовлення здійснюється одразу та відправляється одразу на кухню);
6. Гість отримує точний рахунок (електронна форма рахунку захищена від помилок та приписів);

7. Зменшення витрат на велику кількість персоналу, підвищення його продуктивності (офіціант не приймає замовлення в кожного відвідувача окремо, а отримує замовлення он-лайн та приносить вже готову страву);

8. Покращення сервісу у закладі харчування (не потрібно чекати офіціанта, поки він прийме замовлення в інших, або шукати його поглядом в залі і намагатися привернути його увагу, щоб попросити рахунок);

9. Збільшення кількості відвідувачів за рахунок цікавого інтерактивного рішення, а також збільшення кількості додаткових послуг (в планшеті можна читати новини, переглядати відео, грати в ігри, навіть побачити кухню і її роботу);

10. Забезпечення зворотного зв'язку (дозволяє відстежувати інтереси клієнтів, визначити популярність тої чи іншої страви).

Статистика по закладах, що ввели дану інновацію показує, що покращення якості обслуговування клієнтів у відсотках збільшується на:

- 40% - оборот закладів;
- 20-25% - пропускна здатність;
- 15% - середня сума чека.

Натомість, на 21% зменшується час на прийом і обробку замовлення, а також на 15% скорочується час очікування на прийом повторного замовлення [3].

Е-menu може бути у формі планшетів, стаціонарних моноблоків, eMenu Table, eMenu Kiosk та цифрових менюбордів.

EMenu Kiosk – інноваційне рішення для закладів швидкого обслуговування. За його допомогою гість самостійно замовляє страву та одразу оплачує рахунок. Це вирішує проблему черг та прискорює обслуговування.

Ще однією новинкою для закладів швидкого обслуговування є цифрові менюборди (Digital menu board) – система трансляції динамічного меню на моніторах [4].

EMenu Table працює за принципом великого планшета-стола. На ньому можна грати, вивчати меню ресторану, робити замовлення і навіть здійснювати безконтактну оплату картою, не вдаючись до допомоги офіціанта.

Розробкою “розумних столів” займається міжнародна інноваційна компанія Kodisoft, співзасновником якої є українець Дмитро Костик. Такі столи зокрема можна знайти в Північній Америці, Азії, Європі, а також в Україні, зокрема в дитячому розважальному центрі Papashon, у львівському ТРЦ Victoria Gardens і в столичному ЦУМ в магазині Goodwine.

Прикладом використання eMenu Table є концептуальний ресторан східної кухні Inamo в м. Лондон. У їхніх “розумних столів” є ряд додаткових функцій. Наприклад, відвідувачі можуть змінити відповідно до свого настрою цифрову скатертину. EMenu Table може навіть викликати таксі та за допомогою міських карт спланувати дорогу додому [5].

У Лондоні також працює інтерактивний нічний клуб TwentyFour. Заклад має унікальну барну стійку: коли відвідувач кладе руку на барну стійку, то на нього відразу направляє світло прожектора і йому не доводиться чекати бармена. Ще однією “фішкою” є стакани, обладнані спеціальними пристроями, які повідомляють бармену, що напій закінчився [6].

У Японії працює інтерактивний ресторан Sagaya, який обладнаний технологіями, які базуються на використанні цікавих спецефектів. Особливість цього закладу в тому, що відвідувачі знаходяться у залі сильно приглушеного кольору, при цьому стіни і стіл відображає відео. Наприклад, при подачі на стіл тарілки із зображенням птахів, спеціальні датчики фіксують зміну і передають це на генератор проєкцій, який створює ілюзію птаці, що злітає з цієї тарілки. Унікальний інтерактивний зал ресторану може прийняти тільки 8 людей на день. Меню, яке містить 12 страв, змінюється разом із інсталяціями щомісяця. Харчування в ньому коштує близько 300\$.

Отже, інноваційні технології змінюють принцип ведення ресторанного бізнесу. Вже сьогодні інтерактивні ресторани усувають недоліки традиційних ресторанів, удосконалюють процес обслуговування та подачі меню, допомагають власникам економити на персоналі, збільшують доходи та кількість відвідувачів. До того ж, такі нововведення швидко окупляються

(3-6 міс.). Така нова концепція закладів харчування – це майбутнє ресторанного бізнесу, де будуть максимально задовольнятися потреби як споживачів, так і власників підприємств.

1. *Інтерактивний ресторан* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://leater.com/ua/services/interaktivnyy-restoran.html>. 2. Супрученко О. Л. Електронне меню як засіб удосконалення системи замовлень на підприємствах ресторанного господарства / Перспективи розвитку, обліку, контролю та аналізу у контексті євроінтеграції – матеріали конференції, 2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua>. 3. Завадинська О. Ю., Ліфіренко О. С., Довга О. О. Підвищення лояльності клієнтів в закладах харчування готельно-ресторанних комплексів шляхом провадження інтерактивних електронних систем [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5532>. 4. Меню ресторана на планшеті [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://emenu.su>. 5. Маранчак М. У київських ТРЦ і ресторанах з'являться українські інтерактивні столи Kodisoft [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://rau.ua/novyni/kodisoft/>. 6. Інтерактивний ресторан [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://snob.ru/>. 7. Інтерактивний ресторан в Токіо: коли обід перетворюється на казку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://vikna.if.ua/>.

УДК [640.442:379.821]:001.895:640.432(043.2)

Н. М. ГОБЛИК-МАРКОВИЧ
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанна справа,
А.ОЧЕРЕТЯНА
студентка.
Мукачівський державний університет,
м. Мукачево

АНТИКАФЕ ЯК ІННОВАЦІЙНА ФОРМА ОРГАНІЗАЦІЇ БІЗНЕСУ

Останнім часом в Україні, як і в усьому світі, все більше стає популярним такий інноваційний спосіб організації бізнесу як коворкінг.

Коворкінг – це специфічна модель роботи, коли працівники одночасно і зайняті, але водночас залишаються незалежними і в змозі вільно використовувати час на свій розсуд. Дані вільні креативні простори досить часто називають тотожними визначеннями, як «коворкінгами», «некафе» або «smart safe». В даних закладах основна концепція полягає у тому, що все надається безкоштовно, окрім часу. Ці заклади працюють за системою «все включено» (відвідувач платить не за їжу та напої, а за час) і являють собою нерухомість нового формату, яка спеціально пристосована для фрілансерів, стартаперів, ІТ-підприємців та маркетологів [1].

Однією з найбільш популярних форм організації даного бізнесу стає саме антикафе.

Антикафе (їх також називають, being place, time safe, time club) – це новий формат закладів, призначення яких виключно для культурного відпочинку, зустрічей, роботи та проведення дозвілля. В таких антикафе не подаються вишукані страви та алкогольні напої. В меню закладу лише безкоштовні чай, кава, печиво, пончики, шоколад. Іншу їжу можна абсолютно вільно принести з собою або замовити з доставкою в іншому, більш традиційному закладі. [2].

У свої діяльності антикафе мають ряд особливостей та відмінностей від звичайних традиційних кафе. Насамперед, кожен відвідувач антикафе вносить певну фіксовану оплату, яка є з розбивкою тарифу похвилинно. У дану вартість може входити вартість чаю, кави та певних солодоців до чаю, якщо такі у даному закладі надаються. Як правило, у більшості антикафе немає знижок, навіть якщо приходить сім'я (мама, тато, діти), то оплата буде стягуватись з кожного члена родини.

Головне джерело доходу антикафе – це похвилинна оплата за перебування в ньому. Вартість складає, як правило, 0,5 гривень за хвилину або 30 гривень за одну годину і по 25 гривень наступні години [3]. Та головною проблемою, яку кожен заклад має вирішувати по своєму, є ведення системи обліку часу, що кожен відвідувач проводить у антикафе. Зазвичай,



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>