DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-132

УДК 640.43:338.48

ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ФОРМ ТА МЕТОДІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД

STUDY OF MODERN FORMS AND METHODS OF SERVICE IN RESTAURANT ESTABLISHMENTS: DOMESTIC AND INTERNATIONAL EXPERIENCE

Абрамова Асьят Георгіївна
кандидат технічних наук, доцент,
Національний університет харчових технологій
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-7616-6064

Арпуль Оксана Володимирівна
кандидат технічних наук, доцент,
Національний університет харчових технологій
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-3350-3790

Князь Каріна Ігорівна
магістр,
Національний університет харчових технологій
ORCID: https://orcid.org/0009-0008-7421-0103

Abramova Asiat, Arpul Oksana, Kniaz Karina
National University of Food Technologies

У статті досліджено перспективні напрями удосконалення обслуговування гостей закладів ресторанного господарства, враховуючи сучасні інновації та досягнення науково-технічного прогресу. Проаналізовано міжнародний досвід впровадження в ресторани нових форм та методів обслуговування гостей. Нами досліджено думку респондентів – споживачів ресторанних послуг, щодо того наскільки для них важливими є відгуки про заклади харчування, на що вони орієнтуються при виборі ресторану, якому виду меню вони надають перевагу (паперовому чи електронному). Таким чином нами визначено, що саме необхідно впровадити або удосконалити в закладах ресторанного господарства, враховуючи вподобання споживачів. Така стратегія дозволить ресторанам бути більш клієнтоорієнтованими, що сприятиме підвищенню їх конкурентоспроможності. В статті наведено характеристику етапів замовлення, якщо страву було обрано за допомогою друкованого меню або скануванням QR-коду, або за допомогою електронного меню. Визначено переваги використання електронного меню, в порівнянні з іншими способами вибору страви.

Ключові слова: ресторанний бізнес, послуги ресторану, методи обслуговування гостей, електронне меню, ресторанний сервіс.

The article examines promising directions for improving guest service at restaurant establishments, taking into account modern innovations and achievements of scientific and technical progress. The international experience of introducing new forms and methods of serving guests in restaurants has been analyzed. We researched the opinion of respondents – consumers of restaurant services, regarding how important reviews of food establishments are for them, what they focus on when choosing a restaurant, which type of menu they prefer (paper or electronic). The main purpose of the survey is to determine the service criteria that should be improved or implemented in the restaurant in order to provide a more competitive service and increase the level of customer orientation. In this way, we determined what exactly needs to be implemented or improved in the restaurant industry, taking into account the preferences of consumers. Such a strategy will allow restaurants to be more customer-oriented, which will contribute to increasing their competitiveness. The article describes the stages of the order if the dish was selected using a

© Абрамова А.Г., Арпуль О.В., Князь К.І., 2024

printed menu or by scanning a QR code, or using an electronic menu. The advantages of using an electronic menu compared to other methods of choosing a meal have been determined. The electronic menu is one of the modern methods of improving the service process, which will reduce the length of waiting for an order, and will, accordingly, contribute to shortening the technological process of providing restaurant services. The use of an electronic menu and, in the future, an electronic check will allow us to satisfy the needs of the most demanding guests, who value their own time and for whom fast and quality service is important. Today, the restaurant business is developing with dynamic force, and in order to keep up with the times and meet the demands of modern guests, establishments strive to create a unique and unforgettable experience for their customers, therefore the introduction of the latest and most innovative forms and methods of service is becoming more and more relevant.

Keywords: restaurant business, restaurant services, guest service methods, electronic menu, restaurant service.

Постановка проблеми. У сучасному світі відбувається активна інтеграція досягнень науково-технічного прогресу в усі сфери господарської діяльності, в т.ч. і в ресторанний бізнес. Досліджуючи міжнародний та вітчизняний досвід визначено, що перспективними напрямами удосконалення та покращення сервісу обслуговування в закладах ресторанного господарства є впровадження цифрових меню, безконтактних замовлень та передових касових систем. Такі технології спрощують процеси та покращують загальну практику відвідування ресторанів. Зокрема мобільні додатки дозволяють гостю швидко та безперешкодно зробити замовлення, забронювати столик, оплатити страви. Штучний інтелект та аналітика даних використовуються для персоналізації меню та акцій на основі вподобань споживачів, створюючи кращі умови для відвідування ресторанів.

Також в ресторанному бізнесі перспективним напрямом розвитку є роботизація технологічних процесів. На сьогодні роботів поділяють на:

– front of the house – працюють із гостями закладу ресторанного господарства;

– back of the house – виконують завдання у виробничих приміщеннях закладу.

Роботи-офіціанти, бармени, кухарі та їхні помічники працюють у ресторанах Австрії, Китаю, США, Таїланду, Японії. Вони можуть бути, як антропоморфними, так і виглядати, як суто технічні пристрої [1–3].

Також однією з новинок в сфері обслуговування гостей ресторанів, стало розроблення робота, який літає «iTray», він здатний доставляти замовлені страви відвідувачем саме до нього на стіл. Дроном управляють дистанційно через Wi-Fi, робот переміщається із швидкістю 40 кілометрів за годину на дистанцію 50 метрів, визнано, що робот може доставляти страви у рази швидше за офіціантів. Такий спосіб обслуговування є незвичним і цікавим для відвідувачів, що сприятиме популяризації закладів та збільшенню числа гостей. Загалом, використання штучного інтелекту та роботів в ресторанах має як переваги, так і недоліки. Подальший розвиток цих технологій залежить від того, чи зможуть вони забезпечити рівень обслуговування, який задовольнить потреби споживачів.

Ще одним інформаційно-розважальним шляхом в організації обслуговування є інтерактивні столи та барні стійки в закладах ресторанного господарства. Завдяки такому інтерактивному обладнанню, що поєднує в собі мультимедійні можливості, відвідувачі ресторану отримують унікальний досвід. Гості користуються гаджетом, через який отримують додатковий опис про кухню. Без допомоги офіціанта або баристи, самостійно обирають та замовляють страви одним дотиком, читають інформацію про їх склад та калорійність, роблять миттєве замовлення, яке відразу надходить на кухню; підбирають оформлення столу на свій смак, змінюють скатертину, освітлення та декор; переглядають відеоролики та онлайн-трансляцію приготування страв, стежать за роботою кухарів та бачать процес створення своїх замовлень, грають в комп'ютерні ігри та діляться враженнями. Інтерактивний стіл перетворює відвідувача на учасника процесу обслуговування, що значно скорочує час очікування замовлення. Столи корисні для людей з обмеженими можливостями, які не можуть звернутися до офіціанта; дозволяє зменшити кількість персоналу, що призводить до економії коштів для ресторану.

Тому пошук нових форм і методів обслуговування гостей є перспективним напрямом розвитку та підвищення конкурентоздатності для закладів ресторанного господарства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням сучасних форм організації обслуговування в закладах ресторанного господарства займаються такі вчені як А. І. Усіна, Т. П. Кононенко, А. М. Расулова, Т. Є. Литвиненко, О. М. Григоренко, Н. В. Пол-

стяна, І. В. Хваліна, О. Л. Іванік, Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Н. О. П'ятницька, Г. Т. П'ятницька, М. Л. Світлична, Л. В. Лукашова та ін.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою даної статті є дослідження сучасних та актуальних шляхів розвитку ресторанного бізнесу, а також надання рекомендацій щодо впровадження новітніх форм та методів обслуговування в закладах ресторанного господарства для підвищення їхньої конкурентоспроможності.

Виклад основного матеріалу дослідження. З метою визначення вподобань та потреб сучасного споживача ресторанних послуг, нами проведено опитування серед респондентів. Основна мета опитування – визначення критеріїв обслуговування, які є доцільним удосконалити або впровадити в ресторан з метою надання більш конкурентоздатного сервісу та підвищення рівня клієнтоорієнтовності. Для того, щоб визначити наскільки важливим для гостей є при виборі закладу ознайомитись з інформацією про нього через інтернет-ресурси, нами було задано респондентам відповідне питання. Результати опитування наведено на рис. 1.

Визначено, що переважна кількість опитаних – 61%, надає перевагу при виборі закладів ознайомлюватись з інформацією через сайти та соціальні мережі відповідних підприємств. Загалом наведені статистичні дані відповідають сучасним реаліям, оскільки більшість гостей при виборі ресторану (особливо якщо це новий для них заклад) бажають ознайомитись з ним завчасно. Інформація, яку гості проглядають про заклад є різноманітною: кулінарне спрямування та позиції меню, цінова політика закладу, фотогалерея підприємства та його екстер'єру, наявність дитячої кімнати та дитячого меню, наявність веганського, гіпоалергенного меню, тощо.

Згідно з одержаних даних, для покращення надання інформаційних послуг ЗРГ повинні акцентувати увагу на розробленні та покращенні власних сайтів, та розробити ефективну стратегію SMM-маркетингу, що дозволить розширити контингент споживачів, і покращить процес обслуговування.

Також ми дізнались в респондентів, чи завжди вони лишають відгуки про заклади які відвідали (рис. 2) і в яких випадках (рис. 3).

Згідно одержаних даних визначено, що для переважної частини гостей ресторанних підприємств – понад 60% опитаних, є важливими відгуки та враження інших гостей. Однак при цьому, лише 2,8% респондентів вказали, що постійно лишають відгуки про заклади.

Думка відвідувачів є важливою не лише для потенційних гостей, але це має вагоме значення для управлінської структури ресторанних підприємств. Зворотній зв'язок з гостями дозволить реалістично сформувати оцінку якості сервісу обслуговування. І відповідно, якщо динаміка позитивних відгуків висока, то сервіс, якість обслуговування, асортимент страв цілком задовольняють спо-

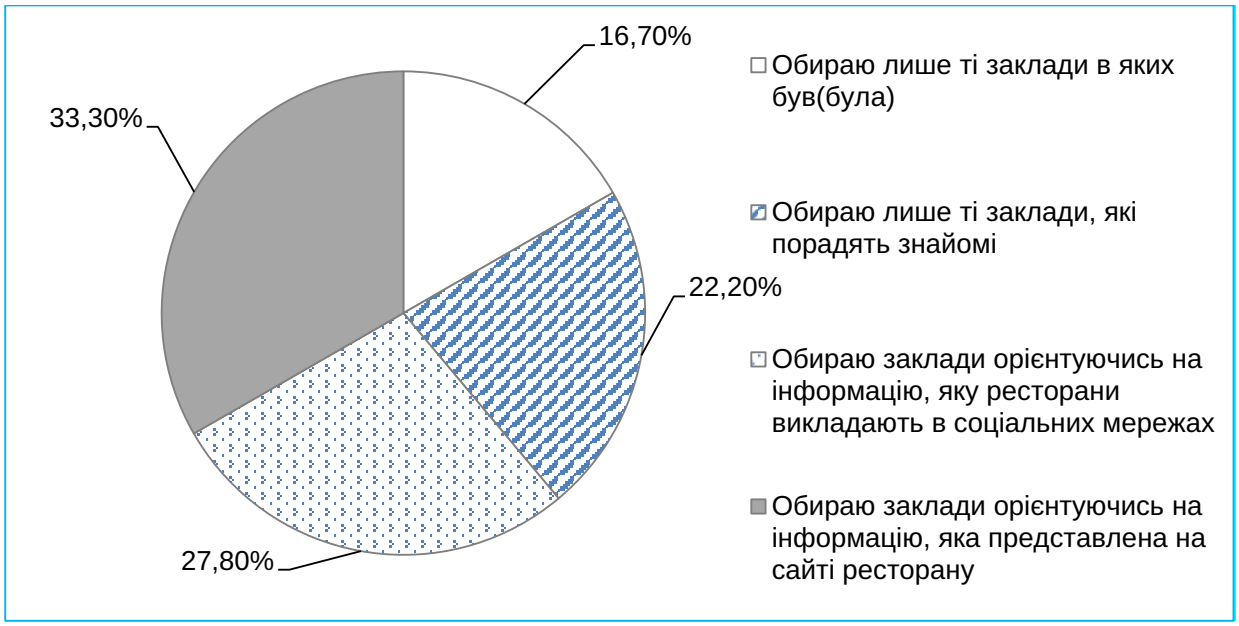

Рис. 1. Дослідження вподобань респондентів при виборі закладу ресторанного господарства

Джерело: розроблено авторами

Рис. 2. Дослідження думки респондентів про важливість відгуків гостей закладів ресторанного господарства

Джерело: розроблено авторами

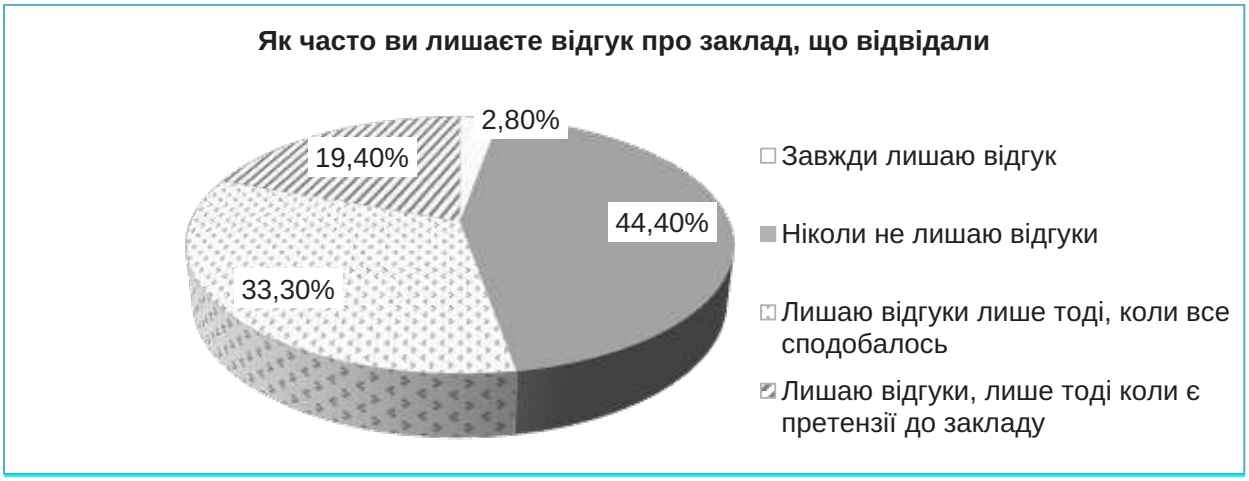

Рис. 3. Дослідження наскільки часто відвідувачі закладів ресторанного господарства лишають відгуки про заклади

Джерело: розроблено авторами

живачів, і підприємство може надалі працювати згідно запланованої концепції. Однак, якщо у відгуках споживачі систематично скаржаться на одну і ту саму проблему в ЗРГ, то якраз завдяки зворотному зв'язку з гостями можна локалізувати негативний фактор, та на рівні управлінських рішень розробити план по його невілюванню. Тому зворотній зв'язок з гостями є одним із аспектів створення якісного обслуговування гостей.

Існують наступні методи організації зворотного зв'язку зі споживачами:

– гості можуть написати відгук в книзі скарг та пропозицій;

– гості можуть лишити відгук про заклад використовуючи ресурс Google maps;

– гості можуть залишити відгук в месенджерах соціальних мереж закладу, або як коментар під відповідними постами ресторану;

– гості можуть залишити відгук на сайті ресторану;

– відгук можна лишити відсканувавши QR-код, і далі написати свій коментар;

– через чат-бот підприємства;
– в мобільному застосунку ЗРГ.

Наразі, більш зручними та ефективними способами є цифрові інструменти для зворотного зв'язку з гостями. Тому одним із актуальних способів покращити обслуговування в закладах ресторанного господарства є діджиталізація взаємодії зі споживачами.

Нами проведено дослідження по визначенню найбільш затребуваних способів вибору страв в закладах та оплати рахунків, яким надають перевагу гості закладу (рис. 4 та рис. 5 відповідно).

Встановлено, що переважна частина споживачів ресторанних послуг надає перевагу цифровізованим способам оформлення замовлення, і з них приблизно 42% обирає сучасний спосіб оформлення замовлень через електронне меню.

Більша частина респондентів – 66,7%, вказала що найбільш зручним способом оплати є розрахунок за допомогою банківської картки

Рис. 4. Дослідження думки респондентів стосовно способів замовлення страв в закладах ресторанного господарства

Джерело: розроблено авторами

Рис. 5. Дослідження думки респондентів стосовно способів оплати замовлення в закладах ресторанного господарства

Джерело: розроблено авторами

та/або з телефоном. Тому, актуальним напрямом удосконалення процесу обслуговування для ЗРГ є впровадження систем безконтактного розрахунку та введення можливості користування електронним меню, що значно скоротить час надання послуг.

Для того, щоб забезпечити високий рівень обслуговування та задоволеність гостей, важливо розробити комплекс заходів, які будуть охоплювати всі аспекти роботи ресторану.

Наразі в ЗРГ України найбільш поширені наступні методи замовлення страв:

– вибір страв та оформлення замовлення при спілкуванні з офіціантом, та/або використання паперового меню (після пандемії корона вірусної хвороби паперові меню майже не використовуються);

– вибір страв за допомогою сканування QR-коду та подальшим замовленням у офіціанта;

– вибір страв за допомогою електронного меню.

Нами схематично представлено поточні технологічні процеси при обробленні замовлень різними способами (рис. 6).

Згідно з наведених даних, бачимо скорочення технологічного процесу при запровадженні електронного меню. Це пояснюється тим що гості самостійно без участі офіціанта можуть обрати собі страви, і їх замовлення

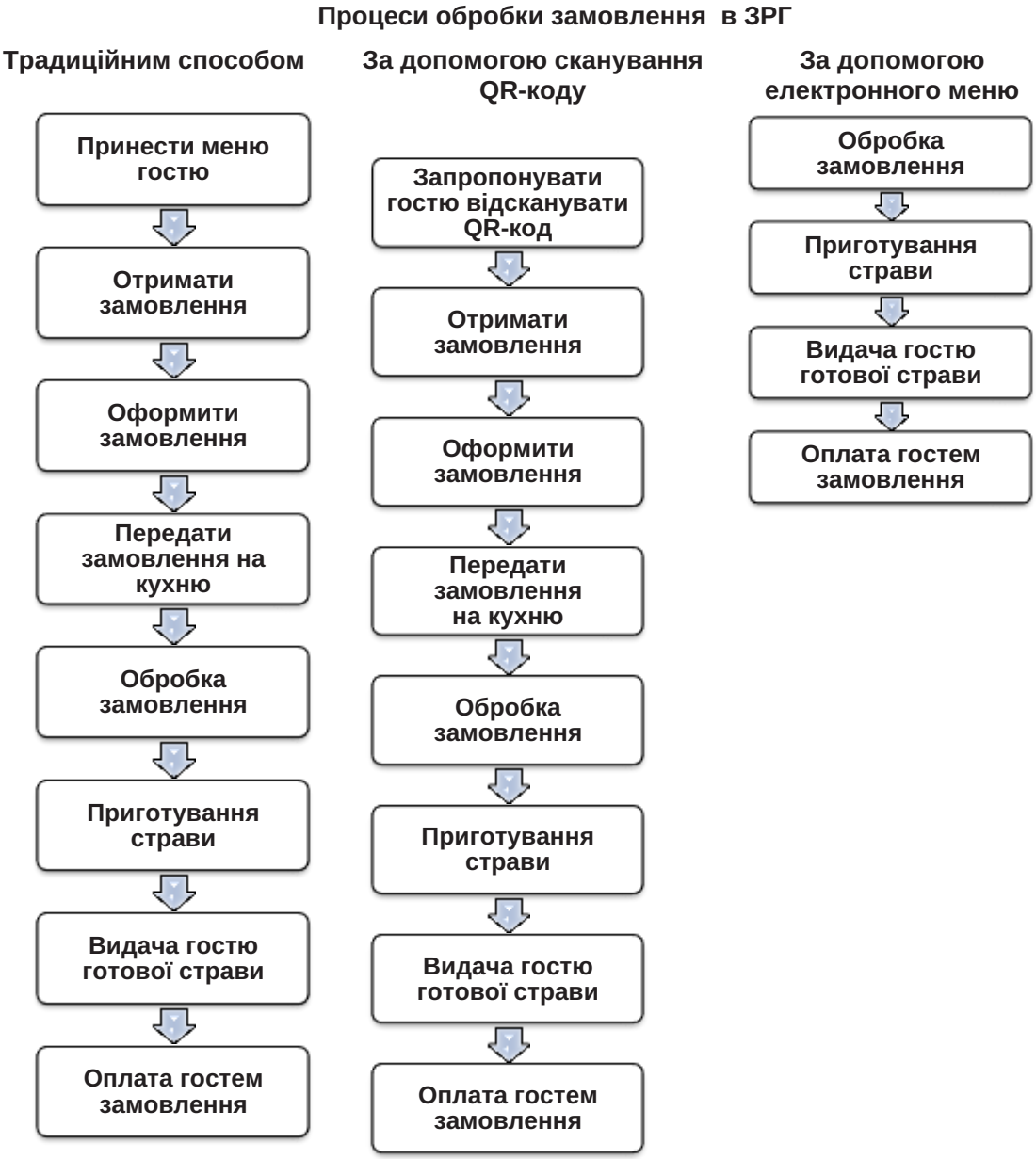

Рис. 6. Схематичне зображення обробки замовлень в ЗРГ

Джерело: розроблено авторами

одразу перейде до виробничих цехів. Виклик офіціанта буде можливим, якщо гість захоче уточнити якусь інформацію, або додатково проконсультуватись з приводу позицій меню. Також автоматичний підрахунок кінцевої суми чеку миттєво виводиться на дисплей для гостей, і відповідно розрахунок за послуги може бути також без участі офіціанта, для гостя буде надана опція залишити за побажанням чайові.

Існують такі варіанти організації системи електронного меню:

– на базі ультратонких планшетів;

– на базі стаціонарних моноблоків, які розміщують поряд зі столами;

– на базі eMenuTable – столу із вмонтованим сенсорним дисплеєм.

Актуальність впровадження та розвитку даних напрямків обумовлюється двома ключовими факторами: сучасними тенденціями в ресторанному бізнесі та потребами вибагливих споживачів. Впровадження новітніх форм та методів обслуговування вигідне як для закладів ресторанного господарства, так і для їх відвідувачів. Завдяки таким нововведенням споживачі послуг закладу харчування задовольняють такі свої потреби, як: якісне харчування, економію часу і коштів, високий рівень обслуговування, відпочинок і розваги, задоволення спеціальних потреб.

Висновки. Нами досліджено міжнародний досвід та сучасні тенденції удосконалення способів обслуговування гостей в закладах ресторанного господарства. Встановлено, що використання в ресторанному бізнесі електронного меню дозволить значно скоротити технологічний процес обслуговування гостей, і має ряд переваг: збільшення оборотності місць, а відповідно і потенційного прибутку закладів; зменшення часу очікування гостей на своє замовлення; забезпечення високого рівня обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Борисова О. В. Показники ефективності інноваційної політики підприємств ресторанного господарства. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг* : [зб. наук. праць]. Харків : ХДУХТ, Вип. 1 (2), 2009. С. 72–77.

2. Прилепа Н. В. Особливості розвитку інноваційних технологій у сфері ресторанного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету.* 2016. № 4. Том 2. С. 212–215.

3. Мазаракі А. А., Благополучна Н. П., Гайовий І. І., Григоренко О. М., Литвиненко Т. Є. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства : підручник. Київ : КНТЕУ, 2005. 631 с.

REFERENCES:

1. Borysova O. V. (2009) Pokaznyky efektyvnosti innovatsiinoi polityky pidpryiemstv restorannoho hospodarstva [Indicators of the effectiveness of the innovative policy of restaurant enterprises]. *Ekonomichna stratehiia i perspektyvy rozvytku sfery torhivli ta posluh, KhDUKhT, Kharkiv – Economic strategy and prospects for the development of trade and services, KhDUHT, Kharkiv,* vol. 1 (2), pp. 72–77.

2. Prylepa N. V. (2016) Osoblyvosti rozvytku innovatsiinykh tekhnolohii u sferi restorannoho hospodarstva [Features of the development of innovative technologies in the field of restaurant business]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu – Bulletin of the Khmelnytskyi National University*, vol. 4, T. 2, pp. 212–215.

3. Mazaraki A. A., Blahopoluchna N. P., Haiovyi I. I., Hryhorenko O. M., Lytvynenko T. I. (2005) *Orhanizatsiia obsluhovuvannia u pidpryiemstvakh restorannoho hospodarstva: pidruchnyk* [Organization of service in restaurant enterprises: textbook]. Kyiv: KNTEU. (in Ukrainian)