

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Якименко-Терещенко Н.В., Носирєв О.О., Колесніков Я.В.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

За даними сучасних досліджень, компанії ресторанного бізнесу визнають цінність технологій для їхнього бізнесу. Так, 76% операторів кажуть, що використання технологій дає їм конкурентну перевагу, 64% вважають використання технологій ключовою справою у майбутньому. Найбільш цікавими технічними рішеннями, які б могли бути впроваджені в ресторанах, в розрізі поколінь наведено в [1] та включають: замовлення за допомогою програми на смартфоні, оформлення замовлення та сплата передоплати страв на веб-сайті ресторану; безконтактна оплата; оплата чеку за допомогою програми на смартфоні; оформлення замовлення за допомогою системи самообслуговування в електронному кіоску; оплата через електронний кіоск самообслуговування або за допомогою цифрового гаманця (наприклад, Apple Pay, Samsung Pay, Google Wallet); відкритий доступ до меню на смартфоні за допомогою QR-коду; оформлення замовлення та оплата чеку на смартфоні за допомогою QR-коду.

Тобто сучасні інтернет технології підвищують ефективність ресторанного бізнесу та покращують досвід споживачів. Мобільні програми є найкращим способом встановити зв'язок із споживачами, вплинути на їх лояльність. Так, елементи ефективної мобільної програми можуть включати: простий у використанні сайт, який направляє споживачів до процесу замовлення, проста в використанні функція налаштування та відкриття попереднього замовлення; мобільний помічник зі штучним інтелектом, який допомагає споживачам із процесом замовлення; відстеження замовлення на основі місцезнаходження [2]. Відзначаємо одну з основних переваг використання інформаційних технологій в ресторанах - це автоматизація рутинних операційних завдань як то керування запасами у режимі реального часу, що оптимізує управління ними, зменшує ймовірність браку та мінімізує харчові відходи. Також інформаційні технології полегшують автоматизовану обробку замовлень, прискорює підготовку та доставку замовлень, загальну ефективність обслуговування та задоволеність споживачів. Використання інтернет технологій дозволяє ресторанам надавати клієнтам персоналізований досвід за допомогою аналізу даних, адаптувати пропозиції та рекламні акції.

Література:

1. Restaurant report technology landscape 2024. URL: https://go.restaurant.org/rs/078-ZLA-461/images/NatRestAssoc_TechLandscapeReport_2024.pdf?version=0
2. Restaurant tech that delights your customers URL: <https://restaurant.org/education-and-resources/resource-library/restaurant-tech-that-delights-your-customers/>