

стану підприємства / О.Г. Піскунов, Н.Г. Мтеленко, Т.П. Лободзинська // Економічний вісник Національного технічного університету України «КПІ» – 2009. – № 6. – С. 80-88.
4. Білик М. Д. Сутність і оцінка фінансового стану підприємств / М. Д. Білик // *Фінанси України. – 2005. – № 3. – С. 117-128.* 5. Котляр М. Л. Аналіз фінансового стану підприємства / М. Л. Котляр // *Фінанси України. – 2008. – С. 99-104.*

УДК 640.432:330.341.1

О.І. МІЛАШОВСЬКА

доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри готельно-ресторанної справи,

Ю.Б. ШУТАК

магістр,
Мукачівський державний університет, м. Мукачеве, Україна

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ ЯК МЕТОД УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ

На сьогоднішній день ресторанний бізнес активно розвивається, посилюється гостра конкуренція на ринку послуг гостинності, що зумовлює підвищення інтересу до інновацій, які збільшують доходи закладів, прискорюють ріст, що є основою для створення конкурентної переваги та залучення споживачів.

Інновація – це новостворені (застосовані) і вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру виробництва і соціальної сфери [1].

Згідно з твердженням П. Дойля, інновація – це створення та надання товарів або послуг, які пропонують споживачам вигоди, що сприймаються покупцями як нові чи більш досконалі [2].

Інновації у сфері ресторанного бізнесу мають свої особливості застосування, що пов'язано з специфікою даної галузі. Як наголошує П'ятницька Г.: інновації в ресторанному господарстві з одного боку можуть бути охарактеризовані як виробничі (виробництво продукції харчування), а з іншого – невиробничі (надання послуг з організації харчування та несупутніх до них послуг) [3].

Інновації в ресторанному бізнесі – цікаві маркетингові кроки, заради яких клієнтам хочеться ще і ще приходити саме в цей ресторан. На сьогодні можна виділити найбільш важливі напрями впровадження інновацій у ресторанному бізнесі:

- креатив ІТ-технології;
- електронні меню (нова роль iPad);
- меню на вітрині ресторану;
- QR-код (можливості мобільного маркетингу).

Застосування кожного з вище наведених інновацій має свої особливості, потребує значних фінансових, матеріальних та технічних зусиль.

Креатив ІТ-технології - внесли новий креатив та інновації в ресторанний бізнес. Сьогодні і туристи, і жителі міст віддають перевагу ресторану, кафе або бару, в якому є щонайменше, безкоштовний wi-fi. Це дає можливість відвідувачам в очікуванні замовлення попрацювати, перевірити пошту, почитати новини або поспілкуватися з друзями і близькими.

Часто ресторани приваблюють відвідувачів теплан-шоу, коли на очах у здивованої публіки теплан-кухар віртуозно створює якесь фірмове блюдо. Але яким би захоплюючим не було дане шоу, навіть воно може сподобатись далеко не кожному клієнту. Так, наприклад, вигляд використаного посуду та запах у процесі приготування

страв буде не всім до вподоби. Науково-технічний прогрес запропонував і теплан-інновації ресторанного бізнесу: поряд з робочим місцем кухаря на кухні встановлюють камери, а по монітору на столику за його діями спостерігають лише ті відвідувачі, кому це цікаво.

Електронні меню. Таке меню надає споживачам закладів ресторанного господарства можливість:

- візуально в інтерактивному режимі ознайомитися з меню закладу та побачити фотографії і детальний опис кожної страви;
- підрахувати калорійність тих чи інших страв;
- робити замовлення, не викликаючи офіціанта;
- отримати додаткові послуги: в очікуванні замовлення пограти в ігри, почитати новини, гороскопи, анекдоти тощо;
- викликати офіціанта, наприклад, для того, щоб попросити рахунок.

Меню на вітрині ресторану. Використання муляжів страв – полегшення для клієнтів процесу вибору як самого ресторану, так і страв, які ним пропонуються.

QR-код і безмежні можливості мобільного маркетингу. Винахід QR-коду – двомірного штрих-коду – відкрило нові необмежені можливості для on-line взаємодії компаній і споживачів. У маленькому яскравому квадратному лабіринті QR-коди можна запрограмувати всі відомі інновації ресторанного бізнесу, а також безліч нових можливостей.

Абревіатура QR перекладається з англійської як «швидкий доступ», а сам матричний код здатний утримати величезний обсяг інформації у вигляді тексту, цифр, URL-адрес, календарів, схем, зображень. Швидкість розпізнавання QR-коду дуже висока, його можна розміщувати на будь-яких носіях, починаючи від касових чеків і меню і закінчуючи різними вивісками і навіть розтяжками. Сканувати ж його можна мобільним телефоном або відеокамерою ноутбуку [4].

QR-код, розміщений на врученому клієнтові рахунку, – це дивовижний рекламний хід. У яскравому квадратику можна закодувати історію ресторану, походження, вік, авторство унікальних деталей інтер'єру і картин. Відвідувачі із задоволенням можуть вивчити меню закладу з докладною інформацією про кожне блюдо: склад і походження інгредієнтів, етапи і способи обробки, поживність та калорійність.

QR-код дає можливість сповіщати клієнтів про акції, лотереї, розіграші, активізувати усілякі програми лояльності, влаштовувати голосування, інтерактивні опитування і швидко отримувати відгуки про ресторан від клієнтів.

Варто сказати, що інновації наразі розвиваються, пропонується їх варіативність. Якщо кілька років тому інновацією в ресторанному бізнесі вважалися виклик таксі з кафе або бронювання столиків за телефоном, то зараз ці послуги вважаються звичними, а інноваційні підходи набули більш креативнішого, глибокого змісту.

Отже, можна підсумувати, що на успішність діяльності підприємства ресторанного господарства впливає впровадження інноваційних технологій. Адже, інновації для сфери послуг гостинності є найважливішим стимулом для розвитку закладу даної галузі та здобуття ним конкурентних переваг на ринку.

1. Закон України «Про інноваційну діяльність» // (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002, N 36. 2. Дойль П. Менеджмент: стратегія і тактика / Пер. с англ. под ред. Ю.Н.Каптуревського. – Спб.: Изд. Питер, 1999. 3. П'ятницька Г.Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: Навч. посіб. для вищ. навч. закл./ Г.Т.П'ятницька., Н.О.П'ятницька – К.: Кондор-Видавництво, 2013. – 250с. 4. Инновации и нововведения в ресторанном бизнесе. Гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/2013/02/restaurant-innovation>.



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/>