

одним з напрямків зеленого клінінгу є зниження споживаної пристроями енергії. Для цього створюється високоефективне обладнання зі зниженою потужністю, встановлюються інтелектуальні системи, контролюючі вихідну потужність у відповідності з поточним завданням, розробляються хімізасоби, які утворюють невелику кількість піни, що дозволяє використовувати меншу кількість води.

Німецька фірма Kärcher розробляють різні екологічні обладнання, які допомагають швидко, якісно та без шкоди для людей та навколишнього середовища зробити прибирання. Вони розробили різні прилади для різних видів підлогових покриттів, килимових, прилади для чищення санітарних приміщень (пилососи, однодискові прибиральні машини, обладнання для чищення килимів та м'яких меблів).

Компанія є провідним світовим виробником і оферентом високотехнологічних систем чистки і прибирального обладнання найвищої якості. Їхня продукція забезпечує покупцям оптимальне рішення виникаючих у них задач чистки - ефективне, економічне і найголовніше - екологічне усунення будь-яких забруднень.

Висновок. Отже, впровадження новітніх клінінгових технологій є актуальним в сучасному світі для будь-якого готелю, який спроможний конкурувати з іншими підприємствами готельного господарства та забезпечувати високий рівень обслуговування гостям.

2. Негода Г. А. Аналіз зарубіжного досвіду розвитку підприємств готельного господарства / Г.А. Негода // Економіка і управління підприємствами. – 2012, – №9-10. – с. 64-66. 2. Дивовижні, незвичайні, унікальні готелі України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: – <https://pustunchik.ua/ua/online-school/art/naidyvovyshnishi-hoteli-ukrainy>. 3. <https://www.kaercher.com/ua-uk/pro-kompaniju-kaercher/pro-nashu-kompaniju/pro-kompaniju-kaercher.html>

УДК 338.48:640.43:005.934.5

М.В. ЧОРІЙ
старший викладач кафедри готельно-ресторанна справа,
О.А. ЧИСТОГОРСЬКА
студент
Мукачівський державний університет
м.Мукачево

ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Інноваційний напрям розвитку ресторанних господарств в умовах сучасної економіки - основа успішного ведення бізнесу в конкурентному середовищі. Впровадження інноваційних технологій в процес обслуговування, підвищує рівень базових характеристик необхідних для забезпечення якості послуг. На думку Г. П'ятницької, О. Григоренко, С. Журавльова та ін. науковців, серед відвідувачів ресторанних закладів набувають популярності інновації, які застосовуються підприємством безпосередньо в процесі обслуговуванні гостя, і тому є одним із основних способів ефективного підвищення відвідуваності закладу [1].

В даній роботі висвітлено основні напрями використання новітніх технологій, при впровадженні інноваційних методів обслуговування споживача на підприємства ресторанного господарства.

Новації, які застосовуються ресторанними закладами при впровадженні інноваційних методів обслуговування можна згрупувати за наступними напрямками:

1) інноваційна діяльність на етапі прийому замовлень відвідувачів: розробка мобільних додатків, системи замовлення в режимі онлайн, QR – код; електронні меню.

2) використання новітніх технологій на етапі обслуговування гостя методом «обслуговування офіціантами»: технології дистанційного управління рестораном;

3) використання новітніх технологій на етапі обслуговування гостя методом «самообслуговування»: система обслуговування столиків в барах, столи з нагріваючим елементом, автоматизовані системи подачі їжі;

4) впровадження інноваційних методів обслуговування гостей: використання роботів, приборів нічного бачення, 3D технологій;

5) використання новітніх технологій на етапі оплати ресторанних послуг: автоматизовані системи безготівкової оплати послуг.

6) інноваційна діяльність при організації дозвілля споживачів: технології віртуальної реальності, інтерактивні столи;

7) інноваційна діяльність при організації виробничого процесу ресторанного господарства: теплан - інновації, моніторинг за процесом приготування страв; система POS, сенсори чутливості температур та системи зміни клімату.

Впровадження в процес обслуговування технологій одного чи більше напрямів інноваційного розвитку підвищує рівень показників при оцінюванні послуг та впливає [3]:

- якість обслуговування
- швидкість надання послуг
- ефективність використання основних ресурсів підприємства
- підвищення продуктивності праці
- якість страви
- рівень задоволеності клієнта послугою

1. П'ятницька Г. Т. Вплив інноваційних змін на діяльність підприємств ресторанного господарства [Електронний ресурс] / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька. – 2012. – Режим доступу до ресурсу: http://www.ed.ksue.edu.ua/ER/knt/ee131_65/e131pia.pdf. 2. Архінов В. В. Організація ресторанного господарства [Електронний ресурс] / В. В. Архінов. – 2007. – Режим доступу до ресурсу: http://tourlib.net/books_ukr/arhipov1.htm. 3. Бутенко А.Ю., Бліц Р.О. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції "Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг"



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/>