

УДК 334; 338.4

Коваленко А.С., Владимир О.М.

Тернопільський національний технічний університет ім. Івана Пулюя

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СФЕРІ HORECA: НОВІ МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Kovalenko A., Vladymyr O.

Ternopil Ivan Puluj National Technical University

INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE HORECA SPHERE: NEW OPPORTUNITIES FOR THE RESTAURANT BUSINESS

Сфера обслуговування за останні роки зазнала значних змін та викликів. Спочатку пандемія COVID-19 спричинила жорсткі обмеження, а в деяких випадках – повну зупинку діяльності. Навіть після стабілізації епідеміологічної ситуації бізнес не зміг повернутися до звичного режиму роботи через посилені санітарно-гігієнічні вимоги: використання масок, антисептиків, дистанційне вимірювання температури та обмеження кількості відвідувачів призвели до зростання витрат на тлі низьких доходів.

До цих проблем додалася й війна в Україні, яка ще більше загострила ситуацію у сфері гостинності. Багато закладів змушені були припинити роботу через безпекові загрози, міграцію населення та руйнування інфраструктури. Це змусило ресторанний бізнес шукати нові підходи для виживання та підвищення ефективності, зокрема шляхом впровадження інноваційних технологій, оптимізації ресурсів та адаптації до нових умов.

Сфера обслуговування та проблеми ринку впродовж останніх років привертають увагу як науковців та практиків. Станом на 2024 рік канал HoReCa продовжує відчувати значні труднощі, які розпочалися ще з часів пандемії COVID-19. До 2018 року спостерігалось поступове зростання кількості закладів громадського харчування, проте ринок залишався недостатньо насиченим у порівнянні з європейськими стандартами. Водночас зростання доходів українців сприяло підвищенню попиту на ресторанный послуги, а туристичний сектор, що становив 1,5% ВВП, приваблював мільйони іноземців. Однак ситуація значно ускладнилася через війну в Україні. Багато закладів громадського харчування та готелів були змушені призупинити роботу або скоротити обсяги діяльності через руйнування інфраструктури, зниження купівельної спроможності населення та зменшення кількості туристів. Люди стали обережніше витратити гроші та досі бояться потенційних економічних наслідків війни та пандемії [1]. Це призвело до масових скорочень працівників у сфері HoReCa, оскільки бізнес намагався зменшити витрати.

Основними факторами, які можуть вплинути на відновлення сфери, є:

- відновлення міжнародних та внутрішніх транспортних сполучень, зокрема авіаперевезень;
- покращення макроекономічних показників, таких як зростання ВВП, стабілізація гривні, підвищення рівня зайнятості та реальних зарплат, а відтак і платоспроможності населення.

Незважаючи на часткове відновлення туристичних потоків, вони все ще залишаються недостатніми для повного відродження сфери. Більшість українців надають перевагу внутрішньому туризму, оскільки відвідування іноземних курортів залишається обмеженим через військові дії та економічну невизначеність. Водночас підприємства, які відновлюють роботу, потребують кваліфікованих кадрів [2].

Попри непросте становище ресторанний бізнес намагається адаптуватися до умов сучасного середовища та забезпечити позитивні результати діяльності. Особлива увага

у цьому приділялась і маркетинговим дослідженням побудови ефективної системи комунікацій у ресторанному бізнесі [3].

Для цього ресторани стали активно впроваджувати нові технології з метою покращення сервісу для клієнтів та підвищення ефективності роботи самого закладу.

Серед найбільш актуальних технологічних новинок 2024 року можна виділяти застосування:

- штучного інтелекту – персоналізованих рекомендацій, чат-ботів, роботів-офіціантів;
- віртуальної та доповненої реальності – інтерактивних меню, віртуальних турів по ресторану;
- безконтактних технологій – здійснення мобільних платежів, онлайн-бронювань, доставки дронами;
- аналізу даних – прогнозування попиту, управління запасами, аналіз відгуків.
- принципу екологічності – використання місцевих продуктів, біорозкладного посуду, сортування відходів [4].

Впровадження нових технологій в ресторанному бізнесі дає свої переваги, зокрема це:

- дозволяє отримати більш персоналізований досвід у роботі з клієнтами;
- забезпечує зростання ефективності роботи ресторану;
- створює умови та можливості для прийняття більш обґрунтованих управлінських рішень, які базуватимуться на основі аналітичних даних;
- приводить ресторанну діяльність у відповідність до сучасних трендів та очікувань клієнтів [5].

Отож, серед основних тенденцій розвитку ресторанного бізнесу на засадах впровадження нових технологій можемо зазначити:

- персоналізацію – кожен клієнт отримує індивідуальний підхід;
- цифровізацію – все більше процесів автоматизується та переноситься в онлайн;
- стійкість – ресторани стають більш екологічними та відповідальними.

Список використаних джерел:

1. Владимир О., Бажанова Н. (2022) Суспільні виклики та соціальна відповідальність бізнесу у час війни. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2 (27). С. 45-62. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2022/22vomucv.pdf>.
2. Андрушків Б.М., Паляниця В.А., Погайдак О.Б., Ратинський В.В., Ціх Г.В. Інноваційні підходи до розв'язання проблем управління взаємовідносинами у сфері сервісного обслуговування територіальних громад. *Інновації: аспекти управління, виробництва, сфери обслуговування: матеріали VIII Всеукр. наук.-практ. конф. пам'яті почесного проф. ТНТУ, академіка НАН України Чумаченка М.Г.* 2019. С. 9-11.
3. Паляниця В.А., Пазюк Н.О. Інноваційні напрямки маркетингових комунікацій у ресторанному бізнесі як чинник відновлення сфери гостинності. *Соціальна відповідальність як основа інноваційного розвитку бізнесу: матеріали X Всеукр. наук.-практ. конф. пам'яті почесного проф. ТНТУ, академіка НАН України Чумаченка М.Г.* 2022. С.78-79.
4. Інновації у ресторанному бізнесі: впровадження технологій у HoReCa // SUN ONE HR-аутсорсинг компанія. URL: <https://sunone.com.ua/articles-uk/innovacii-u-restorannomu-biznesi-vprovadzhennya-tehnologij-u-horeca/>.
5. Силівейстр В. ТОП-13 трендів у ресторанному бізнесі у 2024 році // Poster POS. Poster POS – програма автоматизації HoReCa: система обліку для громадського харчування на планшетах. URL: <https://joinposter.com/ua/post/restoranni-trendy>.