УДК 640.4:004.9

РОЛЬ ІНТЕРАКТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Біла К. В., здобувач вищої освіти
Науковий керівник: Семенюк Л. Л., кандидат географічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанного бізнесу
Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: інтерактивні технології, ресторанна індустрія, інноваційні підходи, обслуговування клієнтів

Сучасні технології сьогодні відіграють ключову роль у зміні різних сфер життя, зокрема й ресторанної індустрії.

На даний час в умовах постіндустріального розвитку інтенсивно розвивається сфера ресторанних послуг, з'явилися нові послуги та технології у ресторанному сервісі, а глобалізація сфери ресторанних послуг гостро ставить питання конкурентоспроможності ресторанного бізнесу [2].

У сфері ресторанного бізнесу ІТ-інфраструктура дозволяє клієнтам брати участь у процесі замовлення, вибору страв або оплати, що робить обслуговування більш швидким та зручним. На даний час більшість підприємств сфери ресторанного бізнесу слід відносити до багатопрофільних підприємств, оскільки вони задовольняють не лише базові, фізіологічні потреби відвідувачів, а задовольняють й комунікативні потреби, потреби у проведенні тих чи інших форм дозвілля, а також в отриманні певних культурних благ [2].

Одним із найпоширеніших прикладів інтерактивних технологій у ресторанах є системи самообслуговування, зокрема електронні термінали або кіоски для замовлення їжі. Такі системи дають можливість відвідувачам самостійно переглядати меню, формувати замовлення та здійснювати оплату, що значно скорочує час обслуговування та зменшує навантаження на персонал. Ключова інновація у ресторанній індустрії є можливість робити онлайн-замовлення через спеціальні мобільні додатки. Клієнти тепер можуть легко переглядати меню, робити замовлення та оплачувати їх за допомогою своїх смартфонів. Це рішення не лише підвищує зручність для клієнтів, але й поліпшує процес обслуговування, скорочуючи час очікування на їжу. Більшість програм такого типу містять CRM (Customer Relationship Management) модуль, який фактично допомагає реалізувати основні маркетингові функції на підприємстві [1]. У деяких сучасних закладах застосовуються інтерактивні столи або планшети, які розміщуються безпосередньо на столах відвідувачів. За допомогою таких пристроїв клієнти також можуть самостійно переглядати меню, обирати страви, робити замовлення або викликати офіціанта. Крім

того, інтерактивні столи можуть містити розважальний контент, ігри або мультимедійні елементи, що робить відвідування ресторану більш цікавим і привабливим.

Видимість на таких соціальних мережах, як Instagram, TikTok та інших цифрових платформах, стала результативним способом привертання уваги нових клієнтів та збереженні лояльності існуючих клієнтів. Використання соціальних мереж також дає можливість ресторанам аналізувати поведінку та вподобання споживачів. За допомогою статистики переглядів, реакцій і підписок, підприємства можуть визначати популярність певних страв або послуг. Це дозволяє приймати більш слушні рішення щодо вподобань цільової аудиторії. Власники ресторанів вносять зміни до своїх пропозицій, враховуючи сучасні тенденції на ресторанному ринку, пропонуючи клієнтам меню, що відповідають їхнім очікуванням. Це означає пропонувати страви, що містять інгредієнти, які клієнти сприймають як здоровіші (веганські, без глютенові) або з додаванням корисних для здоров'я інгредієнтів, без алергенів тощо.

Маркетингові інновації також мають велике значення в ресторанній індустрії. Вони передбачають формування нових відносин з клієнтами та фізичними особами. Саме тому соціальні мережі використовуються для просування ресторанних закладів та формування довіри гостей. Також впроваджуються програми лояльності.

Громадське харчування є галуззю соціальної сфери, якість та функціонування якої багато в чому визначає не тільки рівень задоволеного попиту споживача, а також залежить від характеру вирішення багатьох соціальних проблем у рамках соціальної політики держави [2]. Використання технологій на кухні, таких як розумні прилади та кухонне обладнання, може покращити точність, стабільність та швидкість приготування їжі. Відстеження запасів та системи контролю температури сприяють більш ефективному та стабільному робочому процесу на кухні. Технології на кухні пропонують більшість переваг, включаючи підвищену ефективність, стабільну якість, економію коштів, підвищену безпеку та цінні дані. Однак ці переваги пов'язані з такими труднощами, як високі початкові витрати, технічні проблеми, вимоги до навчання, скорочення робочих місць. Балансування впровадження цих технологій з цими потенційними недоліками має вирішальне значення для ресторанів, які прагнуть удосконалити свої кухні, зберігаючи при цьому ефективність робочих процесів та моральний дух персоналу.

У зв’язку зі змінами у вподобаннях та поведінці споживачів, ресторани, які застосовують інтерактивні технології, краще пристосовуються до змін ринку та зберігають конкурентні позиції. Використання систем точки продажу допомагають керувати запасами, відстежувати продажі та грошові потоки [3]. Також ці системи є важливим інструментом цифровізації ресторанного бізнесу. Наприклад, замовлення, розміщені онлайн, безпосередньо передаються до точки продажу

ресторану, що забезпечує точну та коректну обробку замовлень, допомагає відстежувати запаси в режимі реального часу, коригуючи продані товари та сповіщаючи про низький рівень запасів.

Ще однією з сучасних технологій у ресторанній індустрії є 3D-друк який поступово знаходить застосування. Дана технологія дозволяє створювати їстівні страви та унікальні форми (здебільшого шоколад, тісто, пасти) шляхом пошарового нанесення інгредієнтів. Ця галузь стала дуже популярною, і тому її застосування як процедури приготування їжі зростає. У цій версії, однак, нитка замінюється на їстівну смолу. Вона дозволяє: створювати складні фігури з шоколаду, цукру та глазурі для тортів та десертів; вигадувати цікаві презентації страв для привернення уваги; виготовляти елементи декору для страв, які важко відтворити вручну.

Таким чином, підбиваючи підсумки, можна дійти до висновку, що для розвитку ресторанного бізнесу, підприємство повинно мати здатність реагувати на зміни зовнішніх умов, вміти долати конкуренцію. Розвиток інтерактивних технологій у ресторанному бізнесі безумовно сприяє підвищенню якості обслуговування, оптимізації роботи персоналу та покращенню досвіду клієнтів.

Список використаних джерел

1. Системи автоматизації ресторанного бізнесу в Україні та їхні маркетингові можливості. Чайка І. М., Дністрянська Н. І. — Львів, 2025
URL: https://journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/view/1795/1692
(дата звернення 20.03.2026)

2. Роль та особливості розвитку ресторанного бізнесу в умовах кризи. Поворознюк І. М. — Умань, 2023
URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2125/2054
(дата звернення 20.03.2026)

3. Технології автоматизації системи управління у закладах ресторанного господарства. Камушков О. С., Жилко О. В., Незвещук-Когут Т. С. — 2022
URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1737/1673
(дата звернення 20.03.2026)

СЕРВІС-ДИЗАЙН ЯК ІНСТУМЕНТ ФОРМУВАННЯ КЛІЄНТСЬКОГО ДОСВІДУ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Барилюк Д. О., здобувач вищої освіти
Ткачук Л.М., кандидат географічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанного бізнесу
Київський національний університет технологій та дизайну