

Готельно-ресторанна справа (Інше)

УДК 640.43:338.46

Карченя Анастасія Сергіївна

бакалавр спеціальності готельно-ресторанна справа

Харківський національний економічний

університет імені Семена Кузнеця

Karchenia Anastasiia

Bachelor's degree in Hotel and Restaurant Business

Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics

Сисоєва Світлана Ігорівна

кандидат наук з державного управління, доцент,

доцент кафедри готельного і ресторанного бізнесу

Харківський національний економічний

університет імені Семена Кузнеця

Sysoieva Svitlana

PhD in Public Administration, Associate Professor,

Associate Professor of the Department of Hotel and Restaurant Business

Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics

ORCID: 0000-0003-0790-0581

Холодок Валентина Дмитрівна

кандидат наук з державного управління,

доцент кафедри музейно-туристичної діяльності

Харківська державна академія культури

Kholodok Valentyna

Candidate of Sciences in Public Administration,

Associate Professor of the Department of Museum and Tourist Activity

Kharkiv State Academy of Culture

ORCID: 0000-0002-5352-7362

**ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ЗАПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ
СТРАТЕГІЙ СФЕРИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
INTERNATIONAL EXPERIENCE IN IMPLEMENTING INNOVATIVE
STRATEGIES IN THE RESTAURANT INDUSTRY**

***Анотація.** Вступ. Ресторанне господарство, як частина економіки гостинності, характеризується високою динамікою зростання та швидкими змінами як надання послуг. У зв'язку з цим впровадження інноваційних технологій стає важливим фактором, що впливає на конкурентоспроможність підприємств ресторанного бізнесу. Основні цілі звернення ресторанів до інновацій включають прагнення покращити якість сервісу, оптимізувати процеси обслуговування та підвищити задоволеність клієнтів. Інновації допомагають підприємствам адаптуватися до потреб ринку, пропонувати унікальні послуги та покращувати клієнтський досвід. Приклади успішного застосування інноваційних підходів у ресторанному бізнесі включають використання штучного інтелекту для аналізу даних, впровадження безготівкових платежів та використання VR/AR технологій для покращення взаємодії з клієнтами. Досвід впровадження інноваційних рішень в Україні та за кордоном показує, що успішні підприємства активно використовують світові досягнення у галузі технологій, адаптуючи їх до місцевих умов. Це стосується не лише великих мереж, а й невеликих ресторанів, які завдяки інноваціям можуть зайняти свою нішу та стати більш конкурентоспроможними. Для забезпечення успішності та конкурентоспроможності ресторанним підприємствам необхідно постійно вдосконалювати існуючі сервісні продукти та активно впроваджувати нові. Це вимагає не лише використання сучасних технологій, а й розробки інноваційних підходів до організації послуг та форм обслуговування*

Мета. Метою дослідження є аналіз впливу інноваційних технологій на розвиток ресторанного господарства, зокрема на процес залучення молодих споживачів і підвищення конкурентоспроможності підприємств у сфері ресторанного господарства. Дослідження передбачає вивчення техніко-технологічних інновацій, інтерактивних рішень та робототехніки, що застосовуються у ресторанах різних країн. Також метою є оцінка економічної ефективності впровадження новітніх технологій для оптимізації виробничих і логістичних процесів, покращення якості обслуговування та взаємодії з клієнтами, враховуючи зростаючу роль цифрових зручностей для покоління Y.

Матеріали і методи. Матеріали дослідження є: 1) наукова література, а саме аналіз монографій, статей, досліджень, присвячених інноваціям у ресторанному бізнесі. Це можуть бути праці про сучасні тренди, технологічні новинки, методи управління та маркетингові стратегії у ресторанному секторі; 2) зарубіжні кейс-стаді (case studies): вивчення реальних прикладів успішного впровадження інноваційних стратегій у ресторанах за кордоном; 3) звіти міжнародних організацій: Використання звітів і даних організацій, які досліджують ресторанний бізнес (наприклад, Європейської асоціації ресторанів, Національної ресторанної асоціації США); 4) офіційні статистичні дані: статистичні дані щодо розвитку ресторанного сектору, впровадження інновацій та їх економічного впливу в різних країнах; 5) онлайн-ресурси та аналітичні огляди: Використання матеріалів з міжнародних аналітичних платформ і вебсайтів, які спеціалізуються на новітніх технологіях та інноваціях у сфері HoReCa (гостинність і ресторанний бізнес).

В процесі здійснення дослідження було використано наступні наукові методи: порівняльний аналіз (порівняння інноваційних стратегій, які застосовуються в ресторанному бізнесі різних країн, для виявлення загальних тенденцій та унікальних рішень); огляд літератури (глибокий аналіз

існуючих досліджень з метою систематизації інформації про інновації у ресторанній сфері та визначення найуспішніших практик); метод кейс-стаді (вивчення конкретних випадків (кейсів) інновацій у ресторанах, зокрема аналіз впровадження нових технологій або маркетингових стратегій, їх результатів та впливу на бізнес); системний підхід (комплексне вивчення інновацій як системного явища, враховуючи вплив різних факторів (економічних, соціальних, технологічних) на розвиток ресторанного бізнесу); емпіричний аналіз (можливо, використання даних про реальні інноваційні проєкти в ресторанах для оцінки їхньої ефективності через економічні показники або відгуки споживачів).

Ці методи та матеріали дозволяють детально проаналізувати зарубіжний досвід інновацій та зробити висновки щодо можливостей його адаптації для ресторанного бізнесу в інших країнах.

Результати. Інноваційні технології стають ключовим фактором у розвитку ресторанного бізнесу, забезпечуючи конкурентні переваги та залучення нових клієнтів. Багато закладів орієнтуються на впровадження цифрових рішень, таких як автоматизовані системи управління, інтерактивні меню та робототехніка, які значно спрощують процеси обслуговування. Особливо це актуально для молоді, яка надає перевагу використанню мобільних додатків та соціальних мереж для замовлень і комунікації з ресторанами. Крім того, технології покращують логістику доставки, що дозволяє швидше та ефективніше задовольняти потреби клієнтів. Ці інновації не лише підвищують якість послуг, а й допомагають оптимізувати фінансові витрати ресторанів.

Перспективи. Перспективи впровадження нових технологій у сфері ресторанного бізнесу в Україні виглядають дуже позитивно, враховуючи глобальні тенденції розвитку цієї галузі та адаптацію до сучасних умов. Ось кілька ключових аспектів, які можуть вплинути на перспективи розвитку ресторанного бізнесу в Україні: 1) зростання популярності

цифрових сервісів. В Україні вже спостерігається активне використання мобільних додатків для замовлення їжі, бронювання столиків і електронних платежів. Такі платформи, як Glovo, Bolt Food, Uber Eats, активно працюють на ринку, що сприяє швидкому переходу на цифрові технології серед ресторанів. Це відкриває можливості для розвитку нових стартапів у сфері доставки, управління та оптимізації бізнес-процесів. 2) інноваційні підходи до клієнтського досвіду: українські ресторани вже починають впроваджувати інтерактивні технології, як-от електронні меню та системи самообслуговування. З огляду на успішні приклади з інших країн, такі рішення, як інтерактивні столи, мобільні додатки для замовлення страв або навіть елементи роботизації (автоматизовані кухонні процеси), можуть стати популярними й у великих містах України. 3) автоматизація процесів. Успішні приклади з Франції чи США показують, що автоматизація бухгалтерського обліку, інвентаризації та логістики може значно підвищити ефективність роботи ресторанів. Впровадження подібних рішень, як-от програми для управління поставаннями або платформи для контролю безпеки харчових продуктів, може допомогти українським підприємцям знизити витрати та оптимізувати бізнес. 4) з5. Пандемія COVID-19 суттєво змінила підходи до ведення ресторанного бізнесу, і в Україні цей досвід закріпився. Інвестиції в безконтактні технології, онлайн-замовлення і послуги доставки стають важливою складовою розвитку. Крім того, мобільні додатки та платформи, що дозволяють відстежувати процес приготування або доставку замовлень у реальному часі, можуть значно підвищити рівень задоволеності клієнтів.

Таким чином, впровадження інноваційних технологій у ресторанному господарстві України має великий потенціал для підвищення конкурентоспроможності та створення нових можливостей для зростання бізнесу, зокрема через цифровізацію та автоматизацію ключових процесів.

Ключові слова: інноваційні технології, сервіс, ресторанне господарство, індустрія гостинності.

Summary. *Introduction. The restaurant business, as a part of the hospitality economy, is characterized by high growth dynamics and rapid changes in the way of providing services. In this regard, the introduction of innovative technologies becomes an important factor affecting the competitiveness of restaurant business enterprises. The main goals of restaurants turning to innovation include the desire to improve service quality, optimize service processes and increase customer satisfaction. Innovation helps businesses adapt to market needs, offer unique services, and improve customer experience. Examples of successful application of innovative approaches in the restaurant business include the use of artificial intelligence for data analysis, the introduction of cashless payments and the use of VR/AR technologies to improve customer interaction. The experience of implementing innovative solutions in Ukraine and abroad shows that successful enterprises actively use global achievements in the field of technology, adapting them to local conditions. This applies not only to large chains, but also to small restaurants that, thanks to innovation, can occupy their niche and become more competitive. To ensure success and competitiveness, restaurant enterprises need to constantly improve existing service products and actively introduce new ones. This requires not only the use of modern technologies, but also the development of innovative approaches to the organization of services and forms of service*

Purpose. The purpose of the study is to analyze the impact of innovative technologies on the development of the restaurant industry, in particular on the process of attracting young consumers and increasing the competitiveness of enterprises in the field of restaurant industry. The research involves the study of technical and technological innovations, interactive solutions and robotics used in restaurants in different countries. Also, the goal is to evaluate the economic

effectiveness of the introduction of the latest technologies to optimize production and logistics processes, improve the quality of service and interaction with customers, taking into account the growing role of digital conveniences for generation Y.

Materials and methods. The research materials are: 1) scientific literature, namely the analysis of monographs, articles, and studies devoted to innovations in the restaurant business. These can be works about modern trends, technological innovations, management methods and marketing strategies in the restaurant sector; 2) foreign case studies: study of real examples of successful implementation of innovative strategies in restaurants abroad; 3) reports of international organizations: Using reports and data from organizations that research the restaurant business (for example, the European Restaurant Association, the National Restaurant Association of the USA); 4) official statistical data: statistical data on the development of the restaurant sector, the introduction of innovations and their economic impact in different countries; 5) online resources and analytical reviews: Using materials from international analytical platforms and websites that specialize in the latest technologies and innovations in the field of HoReCa (hospitality and restaurant business).

The following scientific methods were used during the research: comparative analysis (comparison of innovative strategies used in the restaurant business of different countries to identify common trends and unique solutions); literature review (in-depth analysis of existing research in order to systematize information about innovations in the restaurant sector and identify the most successful practices); case study method (study of specific cases (cases) of innovations in restaurants, in particular, analysis of the introduction of new technologies or marketing strategies, their results and impact on business); systemic approach (complex study of innovations as a systemic phenomenon, taking into account the influence of various factors (economic, social, technological) on the development of the restaurant business); empirical analysis

(perhaps using data on real innovation projects in restaurants to evaluate their effectiveness through economic indicators or consumer feedback).

These methods and materials make it possible to analyze in detail the foreign experience of innovation and draw conclusions about the possibilities of its adaptation for the restaurant business in other countries.

Results. Innovative technologies are becoming a key factor in the development of the restaurant business, providing competitive advantages and attracting new customers. Many establishments are focusing on the implementation of digital solutions, such as automated control systems, interactive menus and robotics, which greatly simplify service processes. This is especially relevant for young people, who prefer to use mobile applications and social networks for ordering and communicating with restaurants. In addition, technology improves delivery logistics, allowing customers to be met more quickly and efficiently. These innovations not only increase the quality of services, but also help to optimize the financial costs of restaurants.

Discussion. The prospects for the introduction of new technologies in the field of restaurant business in Ukraine look very positive, taking into account the global trends in the development of this industry and adaptation to modern conditions. Here are a few key aspects that can affect the prospects for the development of the restaurant business in Ukraine: 1) the growing popularity of digital services. Active use of mobile applications for ordering food, table reservations and electronic payments is already observed in Ukraine. Such platforms as Glovo, Bolt Food, Uber Eats are active in the market, which contributes to the rapid transition to digital technologies among restaurants. This opens up opportunities for the development of new startups in the field of delivery, management and optimization of business processes. 2) innovative approaches to customer experience: Ukrainian restaurants are already starting to implement interactive technologies, such as electronic menus and self-service systems. Given the successful examples from other countries, such solutions as interactive tables,

mobile applications for ordering meals or even elements of robotics (automated kitchen processes) may become popular in large cities of Ukraine. 3) process automation. Successful examples from France or the USA show that the automation of accounting, inventory and logistics can significantly increase the efficiency of restaurants. Implementation of similar solutions, such as supply management software or food safety monitoring platforms, can help Ukrainian entrepreneurs reduce costs and optimize business. 4) from 5. The COVID-19 pandemic has significantly changed approaches to restaurant business, and this experience has taken hold in Ukraine. Investments in contactless technologies, online ordering and delivery services are becoming an important component of development. In addition, mobile applications and platforms that allow tracking the process of preparation or delivery of orders in real time can significantly increase the level of customer satisfaction.

Thus, the introduction of innovative technologies in the restaurant industry of Ukraine has great potential for increasing competitiveness and creating new opportunities for business growth, in particular through digitization and automation of key processes.

Key words: *innovative technologies, service, restaurant industry, hospitality industry.*

Постановка проблеми в загальному вигляді. Трансформаційні процеси в економіці України, зумовлені переходом до ринкових відносин, призвели до суттєвого посилення конкуренції у різних галузях, включно зі сферою ресторанного господарства. У сучасних умовах виробництво конкурентоспроможної продукції неможливе без використання інновацій, які охоплюють нові методи ведення бізнесу, формування сучасного стилю мислення та інтеграцію нових технологій у виробничі процеси. Експерти вважають, що розвиток економіки, а також ресторанній індустрії та готельного бізнесу, зумовив необхідність покращення якості трудових

ресурсів, підвищення професіоналізму працівників, що своєю чергою сприяє зростанню конкурентоспроможності економіки країни загалом [1, с. 58].

У сфері ресторанного господарства мотивація до впровадження інновацій може включати такі цілі:

- Залучення нової клієнтури.
- Зменшення витрат на виробництво продукції через використання ефективніших технологій.
- Підвищення якості продукції та розширення асортименту послуг.

Підприємницький підхід, новаторські рішення та впровадження інноваційних стратегій є важливими чинниками успіху та підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Ознайомлення з роботами дослідників розвитку індустрії гостинності дає змогу систематизувати уявлення щодо впровадження сучасних інноваційних стратегій у галузь ресторанного господарства, їх видів та існуючого зарубіжного та вітчизняного досвіду.

Дослідження теоретичних аспектів інноваційних стратегій підприємств є важливою складовою для розуміння механізмів впровадження нововведень та їхнього впливу на конкурентоспроможність бізнесу. Праці зарубіжних учених, таких як Т. Брайан [15], М. Портер [15], Б. Санто [4], Б. Твісс [3] та Й. Шумпетер [14], охоплюють широкий спектр теоретичних підходів до інноваційної діяльності, від класичних теорій економічного розвитку до сучасних концепцій конкурентних стратегій та інноваційного менеджменту.

Теоретичний внесок зарубіжних учених:

- Йозеф Шумпетер вважав інновації ключовим фактором економічного розвитку та зміни ринкових структур, підкреслюючи роль підприємців як агентів змін.

- Майкл Портер акцентував на значенні інновацій для підтримки конкурентоспроможності через розвиток національних і міжнародних ринків.

- Б. Твісс та Б. Санто досліджували процеси управління інноваціями, виділяючи різні етапи впровадження інноваційних рішень і необхідність інтегрованого підходу до інноваційної політики підприємств.

Сучасна практика управління інноваційними стратегіями активно досліджується вітчизняними вченими, такими як О.Ю. Давидова [13], І. Бланк [5], В. Брич [17], І. Стойко [18], Ю. Гуменюк [17] та інші. Їхні роботи охоплюють аспекти планування, організації та управління інноваційною діяльністю на рівні підприємств та галузей, пропонуючи практичні інструменти для впровадження інновацій.

Дискусійність у сфері ресторанного господарства: наукові праці Н. Ярути [12], Гуторов [12], В. Карсекіна [7], М. Нагари [9], В. Пустуна [10], Р. Шерстюк [19] та інших досліджують управління інноваційною діяльністю в специфічному контексті підприємств ресторанного господарства. Їхні дослідження виявляють ряд проблемних питань, серед яких:

- Недостатня інтеграція інноваційних рішень у щоденну діяльність ресторанів.

- Відсутність чітких стратегій та інструментів управління інноваціями.

- Обмеженість фінансових та людських ресурсів для впровадження інновацій.

- Низький рівень технологічної адаптації та використання цифрових платформ.

Ці проблеми знижують ефективність реалізації інноваційних стратегій в ресторанному бізнесі, стримують розвиток підприємств і обмежують їхні можливості в конкурентній боротьбі. Необхідні подальші дослідження, спрямовані на пошук ефективних підходів до управління

інноваціями, адаптованих до умов та специфіки ресторанного господарства, що дозволить подолати існуючі бар'єри та забезпечити сталий розвиток галузі.

Формування цілей. Метою дослідження є аналіз впливу інноваційних технологій на розвиток ресторанного господарства, зокрема на процес залучення молодих споживачів і підвищення конкурентоспроможності підприємств у сфері ресторанного господарства. Дослідження передбачає вивчення техніко-технологічних інновацій, інтерактивних рішень та робототехніки, що застосовуються у ресторанах різних країн. Також метою є оцінка економічної ефективності впровадження новітніх технологій для оптимізації виробничих і логістичних процесів, покращення якості обслуговування та взаємодії з клієнтами, враховуючи зростаючу роль цифрових зручностей для покоління Y.

Виклад основного матеріалу. Ідея впровадження нових технологій у сфері надання послуг у ресторанному господарстві вже тривалий час цікавить зарубіжних підприємців. У багатьох країнах світу існує традиція зустрічатися та харчуватися у кафе, барах і ресторанах, що зумовлює високу конкуренцію між закладами. Це, своєю чергою, вимагає від підприємств постійного впровадження нових інновацій у свою діяльність. Удосконалення класичного набору послуг, орієнтованих на старше та середнє покоління, вже не є достатнім для утримання конкурентних позицій. Все більше власників ресторанів звертають увагу на методики та прийоми, спрямовані на залучення молоді, зокрема представників покоління Y, які не уявляють свого життя без сучасних гаджетів і технологій.

Дослідження, проведене Національною асоціацією ресторанів у Франції у 2014 році, показало, що 63% респондентів використовували нові технології під час вибору ресторану чи кафе, для ознайомлення з меню, замовлення столика або страв онлайн, а також для електронної оплати

послуг [2]. Значна частина цих респондентів — молодь віком від 18 до 34 років, яка активно використовує інтернет, Zoom, чати, SMS, соціальні мережі та різноманітні мобільні додатки. Це покоління, що часто відчуває брак часу, цінує зручність, простоту та доступність послуг закладів харчування.

Аналіз результатів опитування серед молоді у Франції показав наступне:

- 70% респондентів отримують інформацію про ресторани через мобільні додатки.
- 56% комунікують із закладами через соціальні мережі.
- 74% здійснюють замовлення онлайн за допомогою мобільних додатків.
- 88% шукають адресу та місцезнаходження кафе або ресторану через мобільні додатки [2].

Ці дані свідчать, що широке впровадження технологічних інновацій та постійне оновлення спектру послуг дають змогу підприємствам ресторанного господарства ефективно залучати нових клієнтів, особливо молодь, яка надає перевагу цифровим зручностям.

Інноваційні підходи у сфері сервісного обслуговування на підприємствах ресторанного господарства можна класифікувати на кілька напрямків, серед яких особливу увагу варто приділити техніко-технологічним інноваціям. Ці інновації включають використання новітніх технічних досягнень, апаратів, пристроїв та нових техніко-технологічних прийомів праці. Зазвичай це пов'язано із застосуванням комп'ютерних технологій, що оптимізують виробничі процеси. Наприклад, автоматизована система управління ііко інтегрує в єдиний інформаційний простір усі процеси діяльності ресторанного бізнесу в режимі реального часу, охоплюючи управління матеріальними, фінансовими та людськими ресурсами як окремого ресторану, так і цілої мережі [7].

Інтерактивні технології також швидко набирають популярності в ресторанному бізнесі. У деяких закордонних ресторанах відвідувачі можуть самостійно керувати інтер'єром та сервісом закладу за допомогою інтерактивних поверхонь, таких як столи-планшети та інтерактивні стіни і барні стійки. Це дозволяє клієнтам не лише обирати страви і робити замовлення без офіціанта, але й спостерігати за процесом приготування, грати у комп'ютерні ігри або змінювати дизайн приміщення на свій смак [4; 8].

Інноваційний нейронний шолом Neurokiff, раніше застосовуваний у медицині, впроваджено у французьких ресторанах для вимірювання рівня смакових відчуттів клієнтів. Цей шолом дозволяє тестувати нові страви та поєднання «їжа і вино», відстежуючи в режимі реального часу емоції відвідувачів, такі як «хвилювання», «роздум», «туга» або «розчарування». Інформація, зібрана таким чином, допомагає рестораторам адаптувати меню та створювати нові продукти, що відповідають позитивним емоційним реакціям клієнтів. Цей інструмент також може використовуватися при запуску нової винної карти для оцінки потенційної популярності нових позицій, дозволяючи уникнути фінансових ризиків перед повноцінним впровадженням [9].

Робототехніка також починає впроваджуватися у сферу харчування. Наприклад, французькі інженери Кирило Амон та Себастьян Роверсо розробили робота-піццайоло, який було представлено публіці на виставці VivaTech у Парижі у 2018 році. Ця розробка фінансувалася інвестиційним фондом Partech et Daphné та є результатом багаторічних досліджень у галузі робототехніки, що втілює подальший розвиток автоматизації у ресторанному бізнесі [10].

Ці приклади демонструють, що інноваційні технології у ресторанному господарстві не лише підвищують ефективність виробничих процесів, але й

відкривають нові можливості для залучення клієнтів, створюючи унікальний та інтерактивний досвід обслуговування.

Відкриття роботизованого пілотного ресторану «Pazzi» у Парижі наприкінці 2019 року стало важливою подією в галузі ресторанного господарства, привернувши особливу увагу публіки. Цей заклад є повністю автономним рестораном, де робот може готувати до 120 піц на годину, пропонуючи 500 000 різних смакових комбінацій, що відповідають високим стандартам якості виробництва. Філіп Голдман, генеральний директор компанії «Ekin», підкреслив унікальність проекту, зазначивши, що подібна роботизація у ресторанній сфері ще не мала аналогів. Процес розробки включав численні експерименти з приготування піци та створення спеціального обладнання, як-от роботизовані «руки» та новий тип печі, пристосованої для роботи робота.

Розробникам довелося вирішити три основні завдання: забезпечити смак, естетику та відповідність сільськогосподарським стандартам. Серед викликів була якість тіста, яке мало вистоятися протягом 48 годин, тому було вибране якісне борошно з сімейних млинів. Тісто, замішене роботом, зберігало свої властивості до 96 годин. Технологічні інновації також включали випічку піци на кам'яних дисках для різних часів приготування. Щоб зберегти естетику приготування, було розроблено роботизовані жести, що відтворюють рухи шеф-кухаря, такі як нанесення томатного соусу. Вибір якісних, біологічно чистих сезонних продуктів, здебільшого французького та італійського походження, також був ключовим завданням [10].

Розробники відзначають, що роботизація у харчовій галузі дозволяє не лише знижувати витрати, але й інвестувати у сільськогосподарське виробництво, підвищуючи якість продуктів. Планується відкрити від 500 до 1000 роботизованих ресторанів по всьому світу, де роботи-піццайола готуватимуть піцу втричі швидше за людину. Хоча виникають побоювання щодо зайнятості, розробники наголошують, що робототехніка не має

замінювати традиційні ресторани, а натомість сприятиме створенню нових робочих місць через співпрацю з промисловими підприємствами.

«Pazzi» пропонує своїм клієнтам цілодобове обслуговування та можливість створювати власні рецепти піци зі свіжих та якісних інгредієнтів. Клієнти можуть замовляти піцу на місці через термінали, використовувати додаток для бронювання часу або створення власного рецепту, який можна протестувати в інших ресторанах. У планах компанії також оптимізація витрат на розробку роботів та обладнання з подальшим продажем обладнання партнерам через франшизу, ліцензію або майстер-франшизу [10].

Щодо безпеки харчових продуктів, у Франції впроваджується цифрова система санітарного контролю НАССР (Hazard Analysis Critical Control Point), що дозволяє відслідковувати критичні моменти, які можуть вплинути на безпеку харчової продукції. Ця система, підключена до цифрової програми, дає змогу записувати та зберігати інформацію про санітарні умови, наприклад, температуру та час прийому продуктів, що спрощує процес контролю. Це допомагає підприємствам ресторанного господарства відповідати сучасним стандартам безпеки та підтримувати здоров'я споживачів [11].

Інновації у сфері сервісу включають вдосконалення технології обслуговування гостей, наприклад, безкоштовне надання Wi-Fi у закладах харчування та використання соціальних мереж для додаткової реклами підприємства. Такі нововведення сприяють підвищенню конкурентоспроможності та залученню нових клієнтів, особливо серед молодого покоління, яке активно використовує технології у повсякденному житті.

У Великій Британії та Ізраїлі ресторани активно впроваджують технології для покращення сервісу та залучення клієнтів. Наприклад, у британських ресторанах, таких як «Starbucks», зарядні пристрої на столах

дають змогу клієнтам заряджати мобільні телефони, що особливо популярно серед туристів, яким потрібно залишатися на зв'язку з рідними та орієнтуватися у незнайомих місцях. В Ізраїлі пішли ще далі, впровадивши технологію WiCharge, яка використовує інфрачервоне випромінювання для бездротової зарядки пристроїв [2].

Завдяки мобільним додаткам та інтеграції технологій, порожні зали ресторанів стали рідкістю. Клієнти, проводячи час за столом, часто користуються телефонами для читання, ігор або спілкування в соціальних мережах. Для розваги клієнтів деякі ресторани, наприклад, мережа Applebee's, встановили на столах сенсорні планшети, що дозволяють самостійно формувати замовлення, грати або оплачувати рахунок. Applebee's обладнала близько 100 000 планшетів у своїх закладах, щоб підвищити взаємодію з клієнтами.

Традиційні ресторани також прагнуть залучити клієнтів новими технологіями. У деяких французьких ресторанах впроваджуються електронні винні карти на планшетах iPad. Додаток «iWinePad», створений ресторатором і сомельє Крістофом Буасельє, надає електронну карту вин, що дозволяє клієнтам переглядати вина за регіонами, сортами винограду, роком виробництва та цінами. Така система не лише інформує про вина, але й допомагає обирати напої, що підходять до страв, тим самим сприяючи підвищенню товарообігу напоїв [2].

Інновації в обслуговуванні включають нові підходи до організації ресторанного бізнесу та технологічні нововведення. Англійський ресторан «Yo! Sushi» пропонує відвідувачам брати роли та суші зі спеціального конвеєра, що рухається повз столики. Крім того, ресторан впровадив робота iTrau, який здатний літати та доставляти страви до столу, що додає інноваційності до обслуговування. Цей дрон оснащений камерою та дистанційно контролюється через Wi-Fi, пересуваючись зі швидкістю до 40 км/год на дистанцію до 50 м [2; 12; 13].

Технологічні новації впливають також на фінансові аспекти ресторанного бізнесу. У Франції, наприклад, впроваджено електронну систему бухгалтерського обліку та касових операцій «iKentoo», яка пропонує понад 150 функцій, включаючи інтеграцію з програмами для управління плануванням, онлайн-замовленням та бронюванням столиків. Платформа iKentoo дозволяє рестораторам керувати бізнесом та відстежувати фінансові операції в режимі реального часу, незалежно від їхнього місцезнаходження. Ця система використовується в 28 країнах, адаптуючись до потреб зарубіжних клієнтів [14].

Нові технології також оптимізують процеси доставки. Використання геолокації та відстеження замовлень у режимі реального часу дозволяє ресторанам та клієнтам контролювати процес доставки від кухні до кінцевого споживача. Завдяки мобільним додаткам, як-от «Deliveroo» та «Just Eat», клієнти можуть відслідковувати, де знаходяться їхні замовлення, оптимізувати маршрути доставки, а також мати можливість скасувати або змінити замовлення в будь-який момент [15].

Ці технологічні та організаційні інновації не лише покращують якість обслуговування, але й сприяють зростанню кількості відвідувачів і підвищенню прибутку ресторанів. Економісти підраховали, що збільшення кількості постійних клієнтів на 5 % може призвести до зростання прибутку ресторану на 25 % [3; 6]. Таким чином, інновації стають ключовим фактором успіху сучасного ресторанного бізнесу.

У Франції активно впроваджуються інноваційні рішення для оптимізації доставки їжі, що суттєво впливає на зниження часу доставки та покращення обслуговування клієнтів.

1. Система Franck:

- Franck дозволяє пов'язувати місцезнаходження ресторанів, агентів доставки та клієнтів для оптимізації логістики. Це скоротило середній час доставки з 31 до 26 хвилин. Сьогодні ця система рекламується у 200 містах

Франції, де працюють 6 тисяч ресторанів і 10 тисяч партнерів з доставки. Однак для рестораторів така система є дорогою, оскільки вартість послуг з відстеження доставки може сягати до 30% загальної вартості кожного замовлення.

2. Альтернативні рішення:

- Trackin: Розроблена в Ліоні після консультацій з рестораторами, ця програма дозволяє менеджерам відстежувати місцезнаходження кур'єрів і підтримувати з ними зв'язок. Клієнти отримують сповіщення про відправлення замовлення та можуть відслідковувати його пересування через веб-сторінку.

- Orderlord (Словаччина): Додаток спеціально створений для ресторанного сектору, дозволяє керувати доставкою через панель монітора. Кур'єри отримують інформацію про свої замовлення, можуть планувати маршрути, а клієнти – відстежувати доставку в реальному часі.

3. Розвиток сфери доставки у Франції:

- Зростання популярності доставки їжі додому у Франції пояснює зростаюча кількість міських служб доставки, таких як Tiller Delivery. Ця компанія, що працює в партнерстві з Stuart, конкурує з такими гігантами, як UberEats, Resto-In та Deliveroo.

- Tiller Delivery інтегрує касові апарати, системи замовлень і служби доставки на одній цифровій платформі. Клієнти можуть вибирати страви, замовляти доставку і оплачувати онлайн на веб-сторінці ресторану. Ресторатори, в свою чергу, мають можливість здійснювати одночасну оплату як для замовлень з ресторану, так і для служби доставки, без необхідності звертатися до різних сайтів завдяки синхронізації всіх послуг.

Ці рішення значно покращують ефективність роботи ресторанів і задоволення клієнтів, одночасно скорочуючи час доставки та полегшуючи управління логістикою.

Ресторатор має велику відповідальність за вибір і постачання якісних продуктів, що є складним і трудомістким процесом. Це включає в себе пошук найкращих продуктів за оптимальним співвідношенням ціни та якості, ведення переговорів, домовленості про умови поставок і оплату, а також вибір постачальників. Зазвичай ресторан співпрацює з приблизно вісьмома постачальниками, кожен з яких має свої специфічні вимоги до замовлень, доставки та виставлення рахунків. Це значно ускладнює роботу ресторатора, підкреслюючи необхідність інноваційних рішень у секторі постачання.

Цифрові рішення для полегшення діяльності рестораторів у Франції представлені у таблиці 1.

Таблиця 1

Цифрові рішення у Франції

Цифрові рішення	Опис
Платформа Food Tech	Полегшує управління замовленнями для ресторанів, об'єднуючи постачання від різних постачальників в одну доставку, спрощуючи закупівлі та логістику, зменшуючи витрати.
Система Califrais	Об'єднує замовлення від різних постачальників на одній платформі, спрощуючи контроль і доставку. Оплата проводиться одним рахунком, доставка - одним транспортом.
Платформа Supli	Оптимізує пошук постачальників та оформлення замовлень. Допомогає постачальникам реалізовувати продукцію онлайн. Економить час та спрощує пошук нових партнерів.
Програмне забезпечення FoodMeUp	Інструмент для управління поставками та різними аспектами ресторанної діяльності, включає розрахунок собівартості, планування виробництва та контроль потреб у постачаннях.

Джерело: складено авторами

Ці інноваційні рішення значно полегшують роботу ресторанів, допомагаючи знизити витрати часу та ресурсів, оптимізувати процеси постачання та управління, і сприяють підвищенню ефективності та конкурентоспроможності у сфері ресторанного господарства.

Платформа Easilys представляє інноваційне рішення для управління закупівлями у ресторанному бізнесі, полегшуючи процес замовлення продукції та оптимізуючи логістику. Вона дозволяє порівнювати тарифи різних постачальників, зменшуючи витрати часу та коштів. Система включає автоматичний розрахунок замовлень, показує запаси в режимі реального часу, дозволяє створювати шаблони замовлень, управляти плануванням та виробництвом дистанційно. Це спрощує управління закупівлями та знижує ризики, пов'язані з недостатньою або надлишковою закупівлею товарів.

Інноваційні технології в ресторанному бізнесі надають Україні широкі можливості для підвищення конкурентоспроможності, розвитку сфери послуг і залучення молодих споживачів. У таблиці 2 представлено кілька ключових перспектив для України.

Таблиця 2

Перспективи автоматизації для України

Ключові перспективи	Опис
Покращення якості обслуговування	Використання мобільних додатків, онлайн-бронювання столиків та електронної оплати для підвищення зручності клієнтів.
Автоматизація та роботизація	Впровадження робототехніки для автоматизації процесів, зниження витрат на персонал та підвищення ефективності.
Системи контролю якості	Використання цифрових систем НАССР для контролю безпеки харчових продуктів відповідно до європейських стандартів.
Технології доставки	Оптимізація доставки за допомогою геолокаційних систем та трекінгу замовлень для скорочення часу доставки.
Інтерактивний досвід для клієнтів	Впровадження інтерактивних технологій, таких як інтерактивні столи або меню на планшетах, для залучення клієнтів.
Економічні вигоди	Інновації сприяють збільшенню постійних клієнтів та можуть підвищити прибутковість бізнесу на 25%.

Джерело: складено авторами

Таким чином, інтеграція технологій у ресторанний бізнес може стати важливим фактором зростання вітчизняної сфери послуг, допомагаючи Україні відповідати сучасним стандартам та трендам на світовому ринку.

Комплексні програми обслуговування у сфері ресторанного господарства забезпечують багатофункціональний підхід до клієнтського сервісу. Вони включають не лише широкий асортимент страв та інноваційні способи подання, але й інтеграцію додаткових послуг, таких як дитячі ігрові зони чи майстер-класи. Це розширює можливості закладів, додаючи елементи розваги та задоволення для всієї родини, що сприяє підвищенню їхньої привабливості та конкурентоспроможності.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Запровадження інноваційних стратегій є ключовим фактором підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. Впровадження сучасних технологій дозволяє знизити витрати ресурсів та оптимізувати використання виробничих потужностей. Підприємства, які використовують інновації, здатні швидко адаптуватися до змін на ринку, відповідати на потреби споживачів та випереджати конкурентів.

Інноваційний підхід включає не лише технологічні удосконалення, але й розвиток нових сервісних продуктів та підходів до обслуговування. Ресторанний бізнес потребує постійного впровадження нових ідей та адаптації до світових тенденцій, що дозволяє створювати унікальний імідж та пропонувати споживачам послуги найвищої якості.

Підприємства мають бути гнучкими та динамічними, оперативно реагуючи на змінюваний споживчий попит і нові технології. Постійне удосконалення сервісних моделей та впровадження новаторських підходів створюють додаткову цінність для клієнтів та підтримують високу конкурентоспроможність на ринку.

Досвід зарубіжних країн демонструє високий потенціал для адаптації інноваційних стратегій у ресторанному бізнесі України, враховуючи особливості ринку, споживчі вподобання та технологічні можливості.

Таким чином, результати статті демонструють успішність інноваційних підходів у ресторанному бізнесі за кордоном і їх потенціал для підвищення ефективності та конкурентоспроможності на локальних ринках, включаючи Україну.

Література

1. Програма iiko – система для автоматизації ресторанів. URL: <http://alfa-politeh.ru/iiko> (дата звернення: 10.10.2024).

2. Restaurant Delivery Management Software. URL: <http://landing.orderlord.com> (дата звернення: 10.10.2024).

3. Commande en ligne: retour d'expérience de Periko, fast-good 100% digital. URL: <https://www.restoconnection.fr/commande-en-ligne-retour-dexperience-de-periko-fast-good-100-digital/> (дата звернення: 10.10.2024).

4. Réalité virtuelle: application en cuisine comme en salle. URL: <https://www.restoconnection.fr/realite-virtuelle%e2%80%af-application-en-cuisine-comme-en-salle/> (дата звернення: 10.10.2024).

5. Neurokiff, le casque qui mesure le plaisir gustatif de vos clients. URL: <https://www.restoconnection.fr/neurokiff-le-casque-qui-mesure-le-plaisir-gustatif-de-vos-clients/> (дата звернення: 10.10.2024).

6. Food Robolution: un robot pizzaiolo aux commandes chez Pazzi. URL: <https://www.restoconnection.fr/food-robolution-un-robot-pizzaiolo-aux-commandes-chez-pazzi/> (дата звернення: 10.10.2024).

7. Normes HACCP: quand le plan de maîtrise sanitaire se digitalise. URL: <https://www.restoconnection.fr/haccp-plan-sanitaire-se-digitalise/> (дата звернення: 10.10.2024).

8. Les drones: l'avenir de la livraison à domicile? URL: <https://www.restoconnection.fr/les-drones-lavenir-de-la-livraison-domicile/> (дата звернення: 10.10.2024).

9. D'une caisse sur iPad à une plateforme sur mobile, Serge Sozonoff nous parle de présent et d'à venir: interview. URL: <https://www.restoconnection.fr/dune-caisse-sur-ipad-une-plateforme-sur-mobile-serge-sozonoff-nous-parle-de-present-et-da-venir-interview/> (дата звернення: 10.10.2024).

10. Le tracking: une solution pour optimiser vos livraisons. URL: <https://www.restoconnection.fr/le-tracking-une-solution-pour-optimiser-vos-livraisons/> (дата звернення: 10.10.2024).

11. Болдирєва Л. М. Маркетингове управління споживачами послуг ресторанного господарства. *Інноваційна економіка*. 2019. № 7 (33). С. 187-190.

12. Гуторов О. І., Ярута М. Ю, Сисоєва С. І. Економіка та організація інноваційної діяльності: Навчальний посібник. Харків: Харківський національний аграрний університет ім. В.В. Докучаєва, 2019. 227 с.

13. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: концептуальний аспект. *Бізнес Інформ*. 2018. №. 6. С. 139-144.

14. Давидова О. Ю., Сисоєва С. І. Сучасні тенденції розвитку ІТ-технологій в індустрії гостинності. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: «Економічні науки. 2023. №. 4. С. 72.

15. Давидова О.Ю., Сисоєва С.І. Основні напрями розвитку індустрії гостинності в сучасних умовах. Інновації, гостинність, туризм: освіта, наука, практика: матер. II Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. ЛДУФК ім. І. Боберського (Львів, 8 грудня 2022). С. 242-245.

16. Завадинська О.Ю. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018. № 2. С. 93–102.

17. Джеджула В. В., Єпіфанова І. Ю., Гуменюк В. С. Конкурентоспроможність підприємства як економічна категорія. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2018. Вип. 6. С. 116-121. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2018_6_23 (дата звернення: 10.10.2024).

18. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / за ред. В. Я. Брича. К.: Ліра-К, 2019. 484 с.

19. Стойко І., Шерстюк Р. Сучасні тренди і перспективи у ресторанній індустрії. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2023. Вип. 1 (28). С. 66-78. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2023/23siiuri.pdf> (дата звернення: 10.10.2024).

References

1. The iiko program is a system for automating restaurants. URL: <http://alfa-politeh.ru/iiko>.

2. Restaurant Delivery Management Software. URL: <http://landing.orderlord.com>.

3. Commande en ligne: retour d’expérience de Periko, fast-good 100% digital. URL: <https://www.restoconnection.fr/commande-en-ligne-retour-dexperience-de-periko-fast-good-100-digital/>.

4. Réalité virtuelle: application en cuisine comme en salle. URL: <https://www.restoconnection.fr/realite-virtuelle%e2%80%af-application-en-cuisine-comme-en-salle/>.

5. Neurokiff, le casque qui mesure le plaisir gustatif de vos clients. URL:

<https://www.restoconnection.fr/neurokiff-le-casque-qui-mesure-le-plaisir-gustatif-de-vos-clients/>.

6. Food Robolution: un robot pizzaiolo aux commandes chez Pazzi. URL: <https://www.restoconnection.fr/food-robolution-un-robot-pizzaiolo-aux-commandes-chez-pazzi/>.

7. Normes HACCP: quand le plan de maîtrise sanitaire se digitalise. URL: <https://www.restoconnection.fr/haccp-plan-sanitaire-se-digitalise/>.

8. Les drones: l'avenir de la livraison à domicile? URL: <https://www.restoconnection.fr/les-drones-lavenir-de-la-livraison-domicile/>.

9. D'une caisse sur iPad à une plateforme sur mobile, Serge Sozonoff nous parle de présent et d'à venir: interview. URL: <https://www.restoconnection.fr/dune-caisse-sur-ipad-une-plateforme-sur-mobile-serge-sozonoff-nous-parle-de-present-et-da-venir-interview/>.

10. Le tracking: une solution pour optimiser vos livraisons. URL: <https://www.restoconnection.fr/le-tracking-une-solution-pour-optimiser-vos-livraisons/>.

11. Boldyrieva L. M. Marketynhove upravlinnia spozhyvachamy posluh restorannoho hospodarstva. *Innovatsiina ekonomika*. 2019. № 7 (33). S. 187-190 [in Ukrainian].

12. Hutorov O. I., Yaruta M. Yu., Sysoieva S. I. Ekonomika ta orhanizatsiia innovatsiinoi diialnosti: Navchalnyi posibnyk. Kharkiv: Kharkivskyi natsionalnyi ahrarnyi universytet im. V.V. Dokuchaieva, 2019. 227 s. [in Ukrainian].

13. Davydova O. Yu. Innovatsiine upravlinnia rozvytkom pidpriumstv hotelno-restorannoho hospodarstva: kontseptualnyi aspekt. *Biznes Inform*. 2018. №. 6. S. 139-144 [in Ukrainian].

14. Davydova O. Yu., Sysoieva S. I. Suchasni tendentsii rozvytku IT-tekhnologii v industrii hostynnosti. *Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal «Internauka»*. Serii: «*Ekonomichni nauky*». 2023. №. 4. S. 72 [in Ukrainian].

15. Davydova O.Iu., Sysoieva S.I. Osnovni napriamy rozvytku industrii

hostynnosti v suchasnykh umovakh. *Innovatsii, hostynnist, turyzm: osvita, nauka, praktyka: mater. II Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii z mizhnarodnoiu uchastiu*. Suchasni tendentsii rozvytku industrii hostynnosti. LDUFK im. I. Boberskoho (Lviv, 8 hrudnia 2022). S. 242-245 [in Ukrainian].

16. Zavadynska O.Iu. Innovatsiini tekhnolohii hospodariuvannia v restorannomu biznesi. *Restoranni i hotelnyi konsaltnh. Innovatsii*. 2018. № 2. S. 93–102 [in Ukrainian].

17. Dzhedzhula V. V., Yepifanova I. Yu., Humeniuk V. S. Konkurentospromozhnist pidpriemstva yak ekonomichna katehoriia. *Ekonomichnyi visnyk Zaporizkoi derzhavnoi inzhenernoi akademii*. 2018. Vyp. 6. S. 116-121. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2018_6_23 [in Ukrainian].

18. Orhanizatsiia hotelno-restorannoi spravy: navch. posibnyk / za red. V. Ya. Brycha. K.: Lira-K, 2019. 484 s. [in Ukrainian].

19. Stoiko I., Sherstiuk R. Suchasni trendy i perspektyvy u restorannii industrii. *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava*. 2023. Vyp. 1 (28). S. 66-78. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2023/23siiuri.pdf> [in Ukrainian].