

УДК 338.24:640.41

**ЕЛЕКТРОННЕ МЕНЮ ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ СПОСІБ ЗАМОВЛЕННЯ  
У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

О. А. БОДНАРУК, І. А. КОЧЕРГА, А. С. ОРЕЛ, Д. В. КОРЖЕНІВСЬКИЙ  
Донецький національний університет економіки  
і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського

Нині будь-яка сфера обслуговування потребує розвитку та удосконалення для спрощення роботи, яку виконують люди, тому сфера обслуговування в ресторанах повинна застосовувати нові технології. Враховуючи прискорений темп сучасного життя, коли кожна секунда на рахунок, багато людей залишаються незадоволені якістю та швидкістю наданих їм послуг у закладах ресторанного господарства. У боротьбі з цими проблемами можуть допомогти інформаційні технології. Саме тому нині значно зросла кількість закладів, які намагаючись мінімізувати витрати часу на обслуговування, запроваджують так звані е-Menu (тобто електронні меню), що є аналогом паперового. Електронне меню – це система інтерактивного мультимедійного замовлення за допомогою портативних пристроїв, які найчастіше є безпроводними. Таке меню дозволяє зробити замовлення страв за допомогою сенсорних екранів, які працюють на основі операційної системи iPad або Android, Е-Menu розміщують безпосередньо на столі відвідувача або біля нього, на барній стійці або у планшеті, який гостям під час обслуговування пропонує офіціант. У світі електронні меню вже давно почали витісняти паперові.

Вперше інтерактивне меню впроваджено в ресторані «Global Mundo Taras» (Сідней, Австралія). Ряд ресторанів Європи, США та Японії також випробовують нову технологію замовлення страв за допомогою сенсорних екранів: ресторани мережі «Nip» (м. Нью-Йорк), ресторани «Inamo» та «Pan Asian» (м. Лондон), ресторан швидкого обслуговування «Bagger» (м. Нюрнберг). В Ізраїлі, Бельгії та Франції вже розпочали встановлення електронного меню в суші-барах, пабах й сімейних ресторанах, прикладом є ресторан «Frame» (м. Тель-Авів). Щодо України, то електронним меню на сьогодні обладнано всього декілька закладів ресторанного господарства, з них «TransForse Cafe» та «Yoshi» (м. Київ) і «Pasta project&Umami» (м. Харків).

Варто зазначити, що існують такі варіанти виконання системи електронного меню:

1. на базі ультратонких планшетів;
2. на базі стаціонарних моноблоків, які розміщують поряд зі столами;
3. на базі eMenuTable – столу із вмонтованим сенсорним дисплеєм.

Використання електронного меню має ряд суттєвих переваг як для споживачів та і для власників закладів ресторанного господарства, а саме:

– Зручний інтерфейс, яким без значних зусиль можуть користуватися, як молодь, так й люди старшого віку. Завдяки ньому споживач не чекаючи офіціанта

може відразу зробити замовлення, самостійно та швидко отримати додаткову інформацію про кулінарну продукцію закладу: склад інгредієнтів, рецептуру, енергетичну цінність, спосіб приготування тощо. На відміну від електронного меню, паперове меню не має таких можливостей внаслідок своєї обмеженості.

– Можливість споживачам самим вибирати необхідні їм страви, перетягуючи їх з меню, у поле замовлення, побачити суму калорій тих страв, які обрали, і загальну суму замовлення. Якщо щось не влаштовує, можна легко видалити і вибрати щось інше до подачі замовлення. Після підтвердження свого вибору, інформація про замовлення передається до кухні. В очікуванні замовлення можна не витратити час даремно, програмне забезпечення e-Menu дозволяє відвідувачу перевірити електронну пошту або зв'язатися з друзями по скайпу, пограти в ігри, почитати новини, анекдоти, послухати музику чи подивитися відео.

– Зменшує ризик виникнення непорозумінь між офіціантом та клієнтом, тому що скорочується час взаємодії між споживачем та обслуговуючим персоналом, так як до роботи офіціанта входить лише принести замовлення та прибрати зі стола. Внаслідок цього кількість обслуговуючого персоналу закладу скорочується, що дозволяє зменшити витрати підприємства.

– Внесення змін до електронного меню щодо зміни страв, коливання цін, зміни дизайну меню є набагато простішим та зручнішим і менш затратним для підприємства, ніж при використанні паперового меню (передрукування меню займає значний час і коштує значних грошей, особливо при частому оновленні).

Проте, електронне меню, як й інший предмет, не може мати лише переваги, воно має й недоліки. Зокрема, електронне меню – це комп'ютерна програма, яка реалізується за допомогою портативних пристроїв, а значить й неможливо зовсім виключити збої у роботі програми, які можуть призвести до різних наслідків (некоректне відображення страв, неправильне визначення кінцевої суми чеку, не отримання кухнею замовлення та інші). Для вирішення даної проблеми необхідне постійне консультування та супроводження програмістів, що несе за собою додаткові витрати. Також зменшення взаємодії між клієнтом та офіціантом, з одного боку є перевагою, тому що тоді зберігається ресурсозабезпеченість офіціанта, проте з іншого можна визначити як недолік. Клієнту значно складніше отримати всю необхідну інформацію стосовно страви та пораду відносно того, яка стравка краща, а також вносити зміни до її складу (наприклад, якщо на якийсь компонент у людини алергія – постає питання про заміну його іншим або виключення). Тому потрібно, щоб споживач під час роботи з електронним меню на будь-яких його етапах мав можливість викликати офіціанта для допомоги з освоєнням меню, вибором страви чи замовленням додаткових послуг.

Нині багато аналітиків передбачають, що дуже скоро більшість ресторанів перейде на інтерактивне меню, переваги яких перед стандартними просто беззаперечні. Аналіз джерел вказує на те, що використання

електронного меню в закладах ресторанного господарства дозволяє значно збільшити кількість постійних відвідувачів та підвищити дохід закладу.

Підсумовуючи вищевикладене, можна зробити висновок, що в сучасних умовах інноваційних технологій постає необхідність впровадження електронного меню у вітчизняних ресторанах, яке стане ефективним засобом удосконалення системи замовлень, що в свою чергу, підвищить рівень організації обслуговування та допоможе зберегти ресурсозабезпеченість обслуговуючого персоналу, спростить розрахунки між закладом та клієнтами, що сприятиме росту позитивної думки клієнтів, скоротить витрати на заміну меню (у разі зміни цін або асортименту), з'являться додаткові засоби реклами, поширення бренду. Також електронне меню забезпечить ефективну діяльність підприємства, збільшить прибуток та кількість зацікавлених відвідувачів.

Проте, на нашу думку, впровадження електронного меню потребують не всі підприємства ресторанного господарства. Доцільніше це удосконалення впровадити у ресторанах (незалежно від його типу).

### **Література**

1. Лисенко А. Ю., Голікова Т. П. Застосування сучасних інформаційних технологій – майбутнє ресторанного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://www.molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/5481/5367>

2. Нагапетова Є.О., Гізова В. В. Автоматизація закладів ресторанного господарства. Соціально-економічний розвиток суспільства на засадах реалізації кластерного підходу : збірник тез доповідей міжнародної інтернет-конференції, 13 листопада 2012 р. / М-во освіти та науки України, КНТЕУ, ХТЕІ КНТЕУ ; [відп. за вип.: Н.Ю. Олійник]. Харків : КНТЕУ, ХТЕІ КНТЕУ, 2012. 299 с.

3. Супрученко О. Л. Електронне меню як засіб удосконалення системи замовлень на підприємствах ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2405/1/Електронне%20меню%20як%20засіб%20удосконалення%20системи%20замовлень%20на%20підприємствах%20ресторанного%20господарства.pdf>