

Д. А. Люта

Запорізький національний університет

ЕЛЕКТРОННА ОПЛАТА ПОСЛУГ ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ МЕТОД РОЗВИТКУ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Сучасні умови ведення ресторанного бізнесу вимагають від підприємств переходити на якісно нові рівні здійснення діяльності й обслуговування клієнтів. Враховуючи складні економічні умови й зростаючу конкуренцію, традиційні методи ведення бізнесу більш не можуть гарантувати зростання обсягів прибутковості, а іноді не спроможні навіть й забезпечити збереження діяльності підприємств на вже досягнутому рівні. Такі обставини стимулюють вітчизняних представників ресторанного бізнесу аналізувати сучасні світові тенденції та запроваджувати у власну діяльність новітні методи й підходи у веденні господарської діяльності. У цьому контексті, одним з дієвих напрямків трансформації бізнес-процесів є діджиталізація, спрямована на переведення частини процесів у цифрове середовище.

Ключові слова: *сфера гостинності, ресторанний бізнес, електронна оплата послуг, інноваційні методи обслуговування.*

Modern conditions of restaurant business require enterprises to move to qualitatively new levels of activity and customer service. Given the difficult economic conditions and growing competition, traditional methods of doing business can no longer guarantee the growth of profitability, and sometimes they are not even able to ensure the preservation of the activity of enterprises at the level already achieved. Such circumstances stimulate domestic representatives of the restaurant business to analyze

modern world trends and introduce the latest methods and approaches in conducting economic activity into their own activities. In this context, one of the effective directions of transformation of business processes is digitization, aimed at transferring part of the processes into a digital environment.

Keywords: *the field of hospitality, restaurant business, electronic payment of services, innovative methods of service.*

На сьогодні можливість оплати ресторанних послуг як за допомогою готівкових коштів, так і шляхом безготівкового розрахунку у межах банківського сервісу «Інтернет-банкінг» із застосування банківської платіжної картки вже стало звичним явищем.

Відповідна можливість ґрунтується на законодавчих вимогах, відповідно до вимог статті 2 Закону України від 06 липня 1995 року № 265/95 ВР «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» [1].

При цьому під розрахунковим документом розуміється документ встановленої форми та змісту (касовий чек, товарний чек, видатковий чек, розрахункова квитанція, проїзний документ тощо) [2].

Банківський сервіс «Інтернет-банкінг» представляє собою програмний комплекс, що надає змогу контролювати стан банківських рахунків та здійснювати банківські операції без відвідування установи банку в режимі 24 години на добу з будь-якої точки світу, де є доступ до мережі Інтернет [3].

Наразі оплата ресторанних послуг у межах банківського сервісу «Інтернет-банкінг» може здійснюватись споживачем як з фізично наявною пластиковою банківською картою (шляхом фізичного прикладання/проведення банківської карти та зчитування її даних платіжним терміналом), так і безконтактно – смартфоном. Така опція забезпечується майже всіма сучасними закладами ресторанного бізнесу. Багато хто з відвідувачів можуть йти до закладу із одним лише смартфоном у руках [4; 5].

Для контакту смартфона та платіжного терміналу застосовується система Near Field Communication (скорочено – «NFC»). Вона допомагає обмінюватися даними на дистанції, що не перевищує 10 см. Потрібно прикласти 2 апарати один до одного, виконати 1-2 нескладні дії (залежить від системи розрахунку, що використовується), і електронний платіж буде здійснений [6].

Водночас з вже звичайним для споживача зручним сервісом безготівкового безконтактного розрахунку банки продовжують розробляти й пропонувати споживачу нові можливості. Для

безконтактної оплати зараз розроблено безліч систем і додатків, тому кожен може обирати будь-який зручний для себе.

Так, близько року назад monobank запустив новий швидкий та зручний спосіб розрахунку у закладах харчування та барах під назвою «Shake to Pay». Слоган даної пропозиції – «Їж, труси, плати» [7].

Відповідно до зазначеного нового способу споживачу більше не потрібно чекати на рахунок та просити офіціанта принести термінал, щоб потім здійснювати кілька транзакцій – «кухня», «бар», «чайові». Споживач може зробити все це, зчитати телефоном розміщений на столику QR-код або просто потрусити телефоном з відкритим додатком monobank, вибрати заклад і ввести номер свого столу. Весь процес займає менше хвилини, при цьому рахунок збережеться в деталях транзакції.

Крім того, у разі інтеграції «Shake to Pay» з програмним забезпеченням закладу це також дозволить споживачу отримувати та закривати рахунки закладу, налаштовувати розподіл коштів за категоріями страв і напоїв, розподіляти чайові та нотифікувати персонал закладу.

В другому розділі було охарактеризовано інноваційні моделі та методи розвитку ресторанного бізнесу. Виявлено, що до найбільш популярних і дієвих інноваційних способів розвитку ресторанного сервісу відносять: QR-кодування та інші шляхи надання споживачу цифрової інформації, дистанційні канали комунікації зі споживачем, дистанційний обмін інформацією між працівниками закладу, електронна оплата ресторанних послуг, система доставки їжі. Характеристика кожного зі способів дала змогу виявити їхні сильні та слабкі сторони, а також переконала у дієвості та актуальності подібних новітніх тенденцій у розвитку ресторанного сервісу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Cornell University's School of Hotel Administration. URL: <https://sha.cornell.edu>.
2. Найкращі програми для пошуку ресторанів. URL: <http://surl.li/mtoar>.
3. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг: Закон України від 6 липня 1995 р. № 265/95-вр. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/265/95-%D0%B2%D1%80>.
4. Cobanoglu C., Yang W., Shatskikh A., Agarwal A. Are consumers ready for mobile payment? An examination of consumer acceptance of mobile payment technology in restaurant industry. URL: <https://digitalcommons.fiu.edu/>

