

ИННОВАЦИИ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ: РОБОТЫ-ОФИЦИАНТЫ

Наиболее актуальным вектором инновационного развития ресторанного бизнеса выступает внедрение цифровых технологий в бизнес-процессы производства, обслуживания, управления, маркетинга, а также создание цифровой модели бизнеса на основе единой цифровой платформы [1].

Внедрение в ресторанный бизнес роботов-официантов позволяет частично заменить человека при обслуживании покупателей.

Особенностями роботов-официантов являются:

- наличие автономной системы навигации;
- возможность самостоятельно доставлять покупателям меню;
- ориентация по данным, полученным через визуальное сканирование;
- возможность выполнять роль хостес [2, с. 98].

Преимущества использования роботов:

- не чувствует усталости и не нуждается в обеденном перерыве;
- не способен ошибиться при выполнении своей работы, исключение — сбой программы;
- высокая производительность труда.

Недостатки:

- сделать робота, умеющего открывать двери, преодолевать препятствия, очень «трудоемко» и дорого (затраты значительно превосходят прибыль);
- меньше живого общения и уюта.

Опыт применения роботов-официантов в американской сети ресторанов Sergios свидетельствует об их достаточной эффективности. Роботы в процессе функционирования используют камеры и лазерные датчики, чтобы переносить тарелки с едой на общий стол, с которого официант переносит их на стол покупателей. Аренда робота-официанта обходится сети в 999 долл. в месяц, расходы на эксплуатацию составляют 10 000 долл. в год, в то время как оплата услуг человека-официанта обходится в 25 000–30 000 долл. в год [3], следовательно, экономия в год составляет 3000–8000 долл.

В Беларуси первый робот-официант Bellabot был представлен в сети ресторанов «Хинкальная» в микрорайоне Лошица в г. Минске. Сервисный робот-помощник официанта, который имеет внешность кота, встречает покупателей, проводит их к столику, приносит блюда и забирает использованную посуду. Стоимость робота-официанта составляет 12 000 долл., расходы на эксплуатацию составляют

5000 долл. в год, оплата услуг человека-официанта — 2300–2900 долл. в год [4].

В настоящее время эксплуатация роботов-официантов в Беларуси является экономически неэффективной, однако они привлекают внимание и повышают интерес покупателей.

Источники

1. *Стасюкевич, С. В.* Цифровые инновации как вектор развития ресторанного бизнеса / С. В. Стасюкевич, И. В. Уриш // Экономический рост Республики Беларусь: глобализация, инновационность, устойчивость : материалы XIV Международ. науч.-практ. конф., Минск, 20 мая 2021 г. / Белорус. гос. экон. ун-т ; ред.: В. Ю. Путилин [и др.]. — Минск, 2021. — С. 255–256.

2. *Федорова, Ю. В.* Наука и техника 2021. Актуальные исследования. Новейшие исследования / Ю. В. Федорова, А. А. Зарайский, Т. В. Смирнова. — Саратов : Изд-во ЦПМ «Академия Бизнеса», 2021. — 114 с.

3. *Колобова, В.* Американские рестораторы начали замещать официантов роботами [Электронный ресурс] / В. Колобова // Октагон.Медиа. — Режим доступа: https://octagon.media/novosti/amerikanskie_restoratory_nachali_zameshat_oficiantov_robotami.html. — Дата доступа: 09.11.2023.

4. Первый в Беларуси робот-официант прошел стажировку в «Хинкальне» [Электронный ресурс] // Белорусы и рынок. — Режим доступа: <https://belmarket.by/news/news-53444.html>. — Дата доступа: 11.11.2023.