

Задача использования CRM-системы состоит в предоставлении методики и инструмента общения с клиентами, охвата всех каналов взаимодействий. При этом каждый контакт должен работать на привлечение покупателя.

Информационные технологии работы с туристами прямо влияют на их лояльность, а значит, и на эффективность и устойчивость туристского бизнеса.

Таким образом, использование CRM-систем позволяет туристской организации выстроить эффективные взаимодействия с клиентами и ориентировать их на длительную перспективу.

Список литературы:

1. Голубкова Е.Н. Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Е.Н. Голубкова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2015. – 344 с.
2. Зимина Л.В., Малявкина Л.И. Особенности разработки моделей бизнес-процессов маркетинговой службы в инструментальных средствах ERWIN DATA MODELER и RATIONAL ROSE // Вестник ОрелГИЭТ. – 2015. – № 3 (33). – С. 77-81.
3. Шмарков М.С. Роль инноваций в развитии туристского бизнеса / Вестник ОрелГИЭТ. – 2012. – № 3 (21). – С. 84-87.
4. Шмарков М.С., Шмаркова Е.А. Использование электронной коммерции как средства конкурентоспособности туристских организаций Актуальные аспекты фундаментальных и прикладных исследований: сборник научных трудов / под общ. ред. И.Г. Паршутиной. – Орёл: Изд-во ОрелГУЭТ, 2016. – 352 с. – (Образование и наука без границ: фундаментальные и прикладные исследования, ISSN 2500-249X; вып. 4). – С. 63-66.

УДК 65.011.56:640.4

Шевелев П.С., Шмаркова Л.И.

АВТОМАТИЗАЦИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ ОПТИМИЗАЦИИ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Шевелев Павел Сергеевич, ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: shmarkova_lara@mail.ru

Шмаркова Лариса Ивановна, кандидат физико-математических наук, доцент; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: shmarkova_lara@mail.ru

В статье рассматриваются современные информационные технологии, используемые в организации ресторанного бизнеса, роль и преимущества автоматизации, функции электронного меню как варианта эффективной автоматизации ресторанной деятельности.

Ключевые слова: информационные технологии, автоматизация, бизнес, ресторан, управление, коммуникации, электронное меню, качество обслуживания, эффективность.

Уровень информационного развития современного общества, широта распространения и использования электронных коммуникаций влекут необходимость информатизации бизнес-процессов во всех сферах деятельности человека. Использование современных информационно-коммуникационных технологий делает нашу жизнь намного комфортнее, повышает ее качество и позволяет на более технологичном уровне организовать трудовую деятельность [1, 2].

Одним из самых важных элементов информатизации стала автоматизация деятельности предприятия. Преимущества автоматизации обоснованы упрощением сложной работы и увеличением скорости ее выполнения. Автоматизация освобождает от проблем составления отчетности и выполнения трудоемких и рутинных бумажных работ.

Сегодня существуют возможности автоматизации практически любого производства [3-6]. Автоматизация ресторанной деятельности является необходимым условием для успешной деятельности заведения, занятого в сфере производства и продажи пищи и полуфабрикатов, обслуживания гостей, для обозначения которой используется несколько понятий: front office (переназначена для осуществления контроля за гостевым помещением), back-office (даёт возможность контролировать поступление продукции на склады и сохранность некоторых ценностей заведения). Большинство ресторанов использует одну из этих систем автоматизации, однако очевидно, что совокупность этих вариантов автоматизации способна приносить предприятию наилучшие результаты. Основным элементом в работе «front office» является терминал официанта. С его помощью производится фиксация клиентских заказов. Большинство ресторанов использует для этого POS-терминалы - электронные программно-технические устройства для приема и оплаты платежных карт, которые используют для приема карт с чипом, магнитной полосой и бесконтактных карт, а также других устройств, имеющих бесконтактное сопряжение. Это аппаратно-программный комплекс, который позволяет осуществлять торговые операции по принципу обычного кассового аппарата. Подобные терминалы можно встретить в заведениях, где обслуживающий персонал подразделяется на принимающих заказы у гостей и тех, кто эти заказы разносит по столикам. Внесённый в систему терминала заказ автоматически поступает на принтер чеков, находящийся на кухне, благодаря чему повар, соблюдая очередь по мере поступления заказов, приступает к готовке блюд. Основными элементами в работе «back-office» являются калькуляционные карты. Они служат для внесения технологом данных об использованных в процессе готовки продуктах, а также об их остатках. Такой контроль поступления и трат продуктов питания и прочих ценностей даёт возможность ресторану сократить издержки и незапланированные расходы. Использование программы автоматизации ресторана обеспечивает ведение контроля финансовых и материальных потоков заведения, эффективное управление и хозяйственный учёт, а также позволяет автоматизировать рабочие места управленческого персонала. Количество терминалов «front office» определяется исходя из общей площади ресторана, а также количества обслуживающего персонала. Среднее количество официантов на одну действующую станцию составляет три человека.

Оборудование, которое в совокупности является целой станцией, включает в себя дисплей, POS-терминал с возможностью использования магнитных карт, принтер для распечатывания чеков. POS-система выполняет следующие функции: принятие и оформление заказов, распечатка итогового/предварительного счёта, расчёт и установка скидок постоянным клиентам.

С использованием POS-терминала проводится формирование заказов гостей заведения. На сенсорном дисплее официант выбирает заказанные гостем товары, которые находятся в общем меню системы. После того как официант сформировал заказ и отправил на кухню, где будет производиться готовка блюда, POS-терминал самостоятельно распечатывает чек. Чек содержит информацию об обслуживающем клиента официанте, информацию о столике, а также полный список того, что посетитель пожелал видеть на своём столике. Именно этот документ и даёт официанту возможность получить приготовленные поваром блюда для доставки за столик клиента. Расплачивается посетитель ресторана по выведенной на дисплей терминала окончательной сумме заказа.

Особой популярностью пользуются компактные станции для работы официантов, используемые как расчётно-кассовый узел. Обязанности кассира исполняет сам официант. Действующая станция должна иметь дополнительный дисплей для покупателя, ящик для денежных средств, а также регистратор, контролирующий денежные потоки заведения.

Главной целью автоматизации ресторанной деятельности является увеличение рентабельности заведения путём организации эффективной системы управления. Основной задачей ресторанов является привлечение или создание максимальных качеств услуг заведения, способных конкурировать с услугами других подобных заведений.

Каждое предприятие, осуществляющее деятельность по предоставлению услуг общепита, необходимо рассматривать с нескольких позиций: с позиции предприятия, оказывающего непосредственные услуги, и с позиции участника производственной и торговой деятельности.

Комплексная автоматизация производства по осуществлению деятельности общепита состоит из нескольких уровней:

- размещение и монтаж программного обеспечения;
- приобретение IT-оборудования и его настройка под работу общепита;
- проведение ознакомительных занятий с рабочим персоналом,
- соблюдение техники безопасности;
- ведение личного контроля;
- оснащение программы технической поддержкой, своевременное ее обслуживание.

Главным принципом деятельности программного обеспечения в ресторанах, барах и других заведениях общественного питания является создание единого механизма всех процессов: ведение учёта, статистики и анализ данных предоставляемых программным обеспечением в обработанном виде. Это в свою очередь позволяет регулярно получать необходимую информацию, связанную не только с общей суммой закупок, но и с суммой выручки, остатков и других немаловажных показателей финансовой устойчивости заведения. Помимо этого, администратор заведения имеет возможность вести контроль и анализировать полученные данные, даже находясь далеко от ресторана. Автоматизация ресторана благотворно сказывается на обслуживании клиентов - скорости подачи заказов и расчёта клиентов (как известно, посетители испытывают определённое беспокойство при долгом обслуживании). Автоматизация гарантирует увеличение рентабельности.

Автоматизация ресторана сводит к минимуму участие человека в управлении, что в свою очередь сократит непредвиденные расходы, убытки и недостатки, упростит учет, позволит настроить слаженную работу заведения, будет способствовать его популярности и удовлетворённости посетителей. Необходимость проведения постоянных проверок, ревизий и пересчетов исчезает, поскольку комплексная система автоматизации отлично информирует обо всех процессах в ресторане и ведет контроль над их осуществлением.

Автоматизация ресторана играет очень важную роль в осуществлении аналитических и объективных оценок эффективности работы заведения (управляющий всегда должен быть в курсе происходящего, чтобы иметь реальную и четкую картину о результатах ведения бизнеса). Это необходимо, так как позволяет построить стратегию развития бизнеса.

В целом автоматизация предприятия общественного питания позволяет разрешить множество вопросов для его успешного развития. Кроме стремления к новшествам, одним из главных факторов использования автоматизированной системы управления рестораном стала возможность внедрения в корпоративную сеть, что позволяет вести одновременное администрирование нескольких сетевых заведений и эффективно расширять ресторанный бизнес. Таким образом, автоматизация является инструментом для повышения прибыльности ресторанного дела и расширения бизнеса. Если говорить о структурировании производства, то внедрение автоматизированной системы позволяет избежать многих проблем, стабилизировать бизнес и сделать его прогрессивнее и выгоднее. Одним из вариантов автоматизации ресторанной деятельности является электронное меню - это новое технологическое решение для ресторанного бизнеса, пришедшее на смену традиционному бумажному меню.

Интересный для клиента набор разработанных меню является одной из основных составляющих результативной работы ресторана. Зачастую именно меню является первой и исключительной рекламой, которая привлекает внимание посетителей. Удачно разработан-

ное и предоставленное меню оказывает воздействие на управление ценами в ресторане, помогает получить прибыль и оптимизировать бизнес-процесс.

В ресторанах западных стран уже давно и активно используют электронное меню для заказа блюд. Осуществляют это с помощью сенсорных экранов. Использование электронного меню позволяет значительно снизить расходы на обслуживающий персонал, а также практически полностью исключить ошибки при взаимодействиях в цепочке «клиент – официант – кухня».

Электронное меню ресторана представляет собой сенсорный экран, планшет на котором можно получить исчерпывающую информацию о каждом блюде на десятке языков, а именно: внешний вид, цену, список ингредиентов, калорийность блюда, время приготовления, подробное описание процесса приготовления блюда и другую информацию. Электронное меню организовано по принципу интернет-магазина и предусматривает возможность сравнения нескольких блюд до нажатия на кнопку «заказ». Осуществив выбор, посетитель ресторана подтверждает заказ, который сразу передаётся на кухню. Повара приступают к приготовлению блюд. Не надо ждать официанта для оформления заказа, никаких бумажек и записок, никаких недопониманий и недоразумений.

С помощью планшета и электронного меню посетитель может выбрать подходящее блюдо; внимательно его рассмотреть, увеличив иллюстрацию; указать, сколько блюд он хочет заказать; и оплатить счет. Среди основных видов электронного меню можно выделить:

- простое интерактивное меню на базе сенсорного планшетного компьютера со списком блюд и кнопкой вызова официанта;
- меню на базе планшетов - электронное меню и система электронных заказов;
- меню на базе сенсорного моноблока, который размещается в зале рядом со столиком;
- «Table» - прозрачный столик, в который встроен сенсорный дисплей;
- «Stand» - терминальная стойка;
- «Glass» - сенсорный дисплей в витрине заведения (электронное меню и средство рекламы).

Электронное меню как система автоматизации для ресторанов, кафе, баров делает процесс выбора блюд максимально простым и удобным. Использование электронного меню в ресторане позволяет посетителям оставлять отзывы о качестве обслуживания в заведении. Среди преимуществ внедрения электронного меню можно выделить следующие: увеличение прибыли, простота и удобство заказа блюд для посетителей, удобство обновления ассортимента и цен, актуальность меню, увеличение количества заказываемых блюд, повышение качества и скорости обслуживания, уменьшение времени принятия и обработки заказа, повышение лояльности клиентов, повышение интереса к обслуживанию, привлечение новых клиентов, возможность оставить отзыв о качестве обслуживания, вызов официанта к столику, полный анализ и статистика заказываемых блюд, удалённый контроль за работой персонала, быстрая отчетность, возможность проведения рекламных акций. Электронное меню помогает не только снизить расходы, но и служит дополнительным инструментом привлечения гостей и повышения эффективности ресторанного бизнеса.

Список литературы:

1. Малявкина Л.И., Меньшова М.В. Системы видеоанализа в розничной торговле // Научные записки ОрелГИЭТ. – 2015. – № 1 (11). – С. 25-28.
2. Малявкина Л.И., Старцева Т.С. Технология штрихового кодирования в торговых розничных сетях // Экономическая среда. – 2013. – № 2 (4). – С.103-113.
3. Омельченко В.Д. Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 112 с. – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140318&sr=1>.
4. Родионова Н.С. Современное состояние ресторанного бизнеса: учебное пособие /

Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Н.Ю. Агаева. – Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. – 223 с. – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255937>.

5. Шмарков М.С. Шмаркова Е.А. Использование электронной коммерции как средства конкурентоспособности туристских организаций // Актуальные аспекты фундаментальных и прикладных исследований: сборник научных трудов / под общ. ред. И.Г. Паршутинной. – Орёл: Изд-во ОрелГУЭТ, 2016. – С. 63-66.

6. Шмарков М.С. Тенденции развития современного предпринимательства на рынке туризма // «Научные записки ОрелГИЭТ». – №4(16), Орёл: Изд-во ОрелГИЭТ, 2016. – С. 150-152.

7. R-keeper Автоматизация ресторанного бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.r-keeper.ru>.

8. SmartTouch POS – Автоматизация ресторана, кафе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://smarttouchpos.eu>.