

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Горбунова Ю. А., Бабченко М. А.,

научный руководитель канд. техн. наук Пупков А. Н.

Институт управления бизнес-процессами и экономики СФУ

Применять инновационные технологии в бизнесе - это значит использовать новые технологии в развитии производства или в управлении производством, которые могут значительно повысить его эффективность за счет применения передовых технологий, методов управления или научных знаний. Говоря об инновациях, чаще всего подразумевают высокие или наукоемкие технологии, которые тесно связаны с серьезными научными исследованиями. Но инновационные разработки не всегда требуют огромных затрат.

Малым предприятиям для того, чтобы быть конкурентно способными приходится проявлять большую активность на рынке, используя свою гибкость и способность к быстрой переориентации. Именно малые предприятия становятся первооткрывателями новых продуктов и новых технологий в различных отраслях.

Основными внедрениями новых информационных технологий являются:

- Повышение конкурентоспособности и имиджа хозяйствующего субъекта;
- Получение в перспективе дохода на капитал, вложенный сегодня.

Так как рестораны вступают в новый высокотехнологичный век, давайте рассмотрим на примере, как новые технологии повысят эффективность и улучшат обслуживание посетителей.

На сегодняшний день “Цифровое обслуживание” стремительно внедряется в крупные рестораны и небольшие закусочные, а возможность общепринятого приема пищи вне дома находится под угрозой. Возникает новый тренд – Электронный ресторан.

Способы автоматизации заказов можно поделить на три основные группы.

Первая группа — это самообслуживание. Технология заключается в том, что вместо меню, вам приносят электронное меню на основе планшетного компьютера. Клиент сам выбирает, необходимые блюда, перетаскивает их из меню в поле заказа, подтверждает свой выбор, и информация о заказе немедленно передается к местам приготовления. Официант не принимает участия в приеме заказа.

Второй группа — использование обслуживающим персоналом, мобильных устройств ввода заказа. Гость делает заказ, и этот заказ непосредственно вносится в систему официантом у столика, и после чего электронным путем отправляется на кухню.

К третьей группе относится технология установки специального приложения на телефон гостя. Лидер в области разработки бизнес-приложений для ресторанного бизнеса - московская компания UCS анонсировала разработку приложения для iOS (Apple iPod и iPad), в скором времени аналогичные решения выйдут и для Android. Они позволяют гостям бронировать столики, заранее заказывать блюда, и так далее. Эти же приложения работают и на доставку, в них также можно встроить блок системы лояльности (гость будет видеть, сколько у него накоплено баллов), ну и самое ценное — это способ интерактивного общения с вашими постоянными клиентами.

Рассмотрим некоторые преимущества электронной системы обслуживания.

Во-первых, увеличивается скорость обслуживания, снижается нагрузка на персонал, экономятся расходы путем сокращения штата сотрудников.

Во-вторых, Увеличивается рост посетителей за счет введения цифровых меню, и клиент застрахован от ошибок или грубости официанта.

В-третьих, можно зарабатывать на электронных меню - размещать рекламу своих поставщиков за деньги или дополнительную скидку, а так же размещать любую другую рекламу.

В-четвертых, многоязыковая поддержка, количество языков, на электронных меню, практически не ограничено и зависит от специфики Ваших гостей;

Электронные гаджеты в будущем дают новые возможности. Например, подключаться к интернету, вызывать такси, общаться между столами, прослушивать музыку и т.д., что усиливает конкурентные преимущества использования мобильных устройств.

Рассмотрим некоторые новинки программно-технического обеспечения для организации электронного ресторана.

В нашей стране, самой популярной является система R-Keeper. В данной системе работает большинство предприятий общественного питания. Для таких предприятий, по сути, переход на новый тип обслуживания — это либо апгрейд ранее установленной версии, либо приобретение дополнительных программных модулей. Кардинальных изменений IT-системы и больших затрат при этом не потребуется.

Программная система R-Keeper™ – это современная полнофункциональная компьютерная система для организации высокотехнологичного кассового обслуживания для предприятий сфер обслуживания различной формы (классический ресторан, кафе, фаст-фуд, развлекательный центр и т.п.).

Система R-Keeper™V6 работает на нескольких кассовых аппаратах, называемых станциями, объединенных в локальную вычислительную сеть. Максимальное количество станций, подключаемых в одну сеть, ограничивается характеристиками компьютерной сети.

Станции по своему назначению и функциональным возможностям разделяются на четыре вида:

Станция кассира; Станция официанта; Станция бармена; Станция менеджера.

Несколько лет назад в Европе и США приняли решение внедрения гаджетов, которые позволяют свести к минимуму ошибки и грубость официантов. Это сделало посещение ресторана более легким и комфортным для клиента. С середины 2000-ых, израильская компания Consergis внедряет в суши-барах, семейных ресторанах и пабах систему e-Menu (сенсорный стационарный терминал расположен на каждом столике), в Японии аналогичную систему выпускает компания Aska T3, Microsoft разработала решение Microsoft Surface, превращающее весь стол в большой сенсорный экран.

Информационная система Surface нового поколения, которая использует компьютер на процессоре AMD Athlon II X2 с двумя ядрами (тактовая частота — 2,9 ГГц) и графику Radeon HD 6700M с поддержкой программного интерфейса DirectX 11. Дисплей с диагональю 40 дюймов обладает Full HD-разрешением 1920×1080 пикселей.

Благодаря относительно небольшой толщине, равной примерно 10 см, Surface может устанавливаться горизонтально на специальной подставке или монтироваться на стену.

В заключении можно сказать что, на сегодняшний день ресторан оценивается по трем критериям — качество кухни, уровень сервиса и своевременность приготовления блюд. Благодаря внедрению новых инновационных технологий эти критерии воплотить в жизнь намного легче и быстрее. Интерес сферы услуг к подобным новациям очень высок, поэтому в скором времени ресторанный бизнес поднимется на новый и более высокий уровень.