

ЕЛЕКТРОННЕ МЕНЮ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ ІНТЕРАКТИВНИЙ СЕРВІС СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

ELECTRONIC MENU AS AN EFFECTIVE INTERACTIVE SERVICE OF MODERN ENTERPRISES OF THE RESTAURANT ECONOMY

УДК 338.24:640.41(045)

DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.72-32>

Язіна В.А.

к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Університет митної справи та фінансів
Погребняк А.В.

д.т.н., професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Університет митної справи та фінансів
Сабіров О.В.

к.т.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Університет митної справи та фінансів

Yazina Viktoriia

University of Customs and Finance

Pohrebniak Andrii

University of Customs and Finance

Sabirov Oleksandr

University of Customs and Finance

Статтю присвячено темі підвищення ефективності діяльності підприємств ресторанного господарства за рахунок запровадження інноваційних технологій автоматизації системи управління. Вивчено, проаналізовано та узагальнено наявні наукові теоретичні праці як українських, так і закордонних авторів, окрему увагу приділено вивченню та наведенню прикладів практичного застосування різних напрямів використання можливостей автоматизованого виробництва. Ґрунтовно розглянуто можливості та перспективи електронних меню, що представлені на сучасному ринку надання послуг, із порівнянням переваг та недоліків їхніх функціональних можливостей. Завдяки високому рівню задоволеності клієнтів умовами обслуговування і зворотного з ними інформаційного зв'язку ефективний власник ресторанного підприємства матиме змогу автоматично залучати нових клієнтів. Упровадження передового досвіду та ефективних пропозицій також призводить до реалізації нових можливостей, зокрема зростання ефективності бізнесу та його прибутковості.

Ключові слова: автоматизація, електронне меню, інновації, підприємства ресторанного господарства, устаткування.

Стаття посвячена теме повышения эффективности деятельности предприятий ресторанного хозяйства за счет внедрения инновационных технологий автоматизации системы управления. Изучены, проанализированы и обобщены существующие научные теоретические труды как украинских, так и иностранных авторов, особое внимание уделено изучению и приведению примеров практического применения различных направлений использования возможностей автоматизированного производства. Обстоятельно рассмотрены возможности и перспективы электронных меню, которые представлены на современном рынке предоставления услуг, со сравнением преимуществ и недостатков их функциональных возможностей. Благодаря высокому уровню удовлетворенности клиентов условиям обслуживания и обратной с ними информационной связи эффективный владелец ресторанного предприятия сможет автоматически привлекать новых клиентов. Внедрение передового опыта и эффективных предложений также приводит к реализации новых возможностей, в частности росту эффективности бизнеса и его прибыльности.

Ключевые слова: автоматизация, электронное меню, инновации, предприятия ресторанного хозяйства, оборудование.

During the study to improve the efficiency of restaurant restaurants through the introduction of innovative technologies for automation of the control system was studied, analyzed and summarized existing scientific theoretical works of both Ukrainian and international authors, special attention was paid to the study and examples of practical applications. capabilities of automated production. The possibilities and prospects of electronic menus presented in the modern market of services with a comparison of the advantages and disadvantages of their functionality are thoroughly considered. The need to make changes in the management system of any enterprise involves getting acquainted with its features, structure and set of production links both within the enterprise and its interaction with the external environment. Analysis of business processes in the restaurant business allows us to offer the most effective automation technologies for both the overall management system and its individual parts. Therefore, in the context of this study, proposals for the introduction of electronic menus were developed and proposed. Evaluation of the effectiveness of the implementation of automation technology, in the form of an electronic menu, shows a number of advantages in the management system for both customers and staff and business representatives with whom the restaurant cooperates. It is the managers who work and solve the problems of both employees and customers, they are one of the most important components of the restaurant business staff. The set of requirements for restaurant management consists of inventory management, food safety, change planning, solving employee problems and ensuring a high level of customer service. Due to the high level of customer satisfaction with the terms of service and feedback from them, an efficient restaurant owner will be able to automatically attract new customers. The introduction of best practices and the implementation of effective proposals also lead to the realization of new opportunities, including increased business efficiency and profitability.

Key words: automation, electronic menu, innovations, restaurants, equipment.

Постановка проблеми. Сьогодні підприємства ресторанного господарства постійно стикаються із новими проблемами, серед яких – несприятливі ринкові умови та обмеження, пов'язані з COVID-19. Керівництво повинно знати, як оптимально впоратися з негативними викликами ринкового середовища, усуваючи при цьому будь-яку неефективність.

Оскільки відвідувачі дедалі більше вимагають високоякісного та ефективного обслуговування, дуже важливо використовувати передовий досвід, який дає змогу налаштувати діяльність підприємства ресторанного господарства найбільш ефективно. Менеджери, які розуміють, які вимоги

мають до них клієнти, витрачають менше часу на залучення нових клієнтів і більше зосереджуються на оптимізації своїх поточних відносин із ними.

Ураховуючи все вищенаведене, зростає проблематика введення інновацій, що негативно відбивається на лояльності клієнтів ресторанних підприємств.

Серед найпопулярніших та ефективних інноваційних рішень на підприємствах ресторанного господарства – введення електронного меню, що набуває особливої актуальності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченням та аналізом проблем розвитку підприємств ресторанного господарства займається

велика кількість вітчизняних та зарубіжних учених. Дослідження інноваційних технологій, сучасних систем автоматизації висвітлено в наукових працях О.В. Ареф'євої, С.М. Журавльової, О.С. Камушкова, Г.Т. П'ятницької, В.О. Ткач, Л.В. Ткаченко, А.М. Шишкіної, М.Х. Мескона, Ф. Котлера, К. Егертона-Томаса та ін.

Постановка завдання. Мета статті – визначити сучасний стан розвитку підприємств ресторанного господарства; розглянути та проаналізувати основні підходи до управління інноваціями на підприємствах ресторанного господарства; визначити ефективні інноваційні інструменти підприємств ресторанного господарства; дослідити та запропонувати введення електронного меню на підприємствах ресторанного господарства як найбільш дієвого інструменту автоматизації ресторанного устаткування.

Виклад основного матеріалу дослідження. На рис. 1 представлено рівень деталізації робіт звичайного підприємства ресторанного господарства, що не має електронного меню, у нотації DFD-потоків даних у процесі «Обробка замовлення». На цьому етапі виконуються три роботи: «принести меню», «оформити замовлення», «передати замовлення на кухню». Діаграми потоків даних моделюють системи як взаємопов'язаний набір дій, які обробляють дані в сховищі.

Стрілки у DFD показують, як дані фактично взаємодіють між собою. Це уявлення, що поєднує збережені в системі дані та зовнішні для системи об'єкти, дає DFD-моделям велику гнучкість для відображення фізичних характеристик системи, таких як проблеми обміну даними, розроблення схем їх зберігання та обробки [7].

У даному випадку видно, що від потреби споживача до отримання на кухні і початку обробки замовлення інформація проходить кілька етапів, тобто взаємодіє з декількома виконавцями. Це може призвести до втрати або спотворення інформації, а також збільшує час її обробки.

Отже, була виявлена така проблема прийому та обробки замовлень із використанням традиційного паперового меню та за участю офіціанта: проходячи через кілька етапів та взаємодіючи з кількома виконавцями, інформація може бути втрачена чи спотворена, отже, збільшується час її обробки.

Одним із сучасних нововведень у ресторанному бізнесі є наявність електронного меню як більш сучасної альтернативи меню у паперовому варіанті. Система електронного меню містить

повноцінну інформацію про асортимент, склад та вартість страв і напоїв, що пропонуються гостям ресторану [3]. Це дає змогу відвідувачеві оперативно зробити своє замовлення, не звертаючись до послуг персоналу, офіціанта [1]. Перевагами електронного додатку з інформацією про меню є:

- екологічний характер, коли спостерігається значна економія у використанні паперового варіанту;

- оперативність – можливість вносити зміни у меню без необхідності передруківувати їх на папері;

- використання більш сучасних інформаційних технологій дає змогу помітно розширити коло гостей ресторанного закладу за рахунок їх природної зацікавленості у технічних нововведеннях;

- тайм-менеджерський характер – значне прискорення процесу прийому, обробки замовлень та обслуговування клієнтів з оперативним реагуванням на можливі помилки внаслідок наявності людського фактору;

- організаційний характер – значне зниження загального навантаження на персонал закладу та прискорення виконання замовлень у порядку їх надходження за рахунок організації роботи кухарів;

- бізнесовий – розширення можливостей власника ресторану в оптимізації кількості обслуговуючого персоналу закладу, що може значно скоротити його загальні витрати на заробітну плату [5].

Розрізняють два типи електронного меню залежно від їх розташування:

- стаціонарні, інтерактивні розміщуються або прикріпленими спеціальними утримувачами на столах, або вбудовані в стіл стаціонарно. Такі пристрої дають змогу гостям значно заощаджувати свій час за потреби виклику офіціанта;

- виносні, мобільні – розміщуються на електронному пристрої клієнта, що дає змогу розширити його можливості у процесі замовлення послуги, її надання ресторанним закладом та проведення розрахункових операцій [4].

Комплекс опцій електронного меню дає змогу реалізувати такі бізнесові процеси:

- розміщення інформації про можливості замовлення для клієнтів;

- прийом замовлень, що надходять;

- обробка інформації, що міститься у замовленнях;

- проведення розрахункових операцій [2].

На рис. 2 показано послідовність операцій, що виконуються користувачами під час роботи із

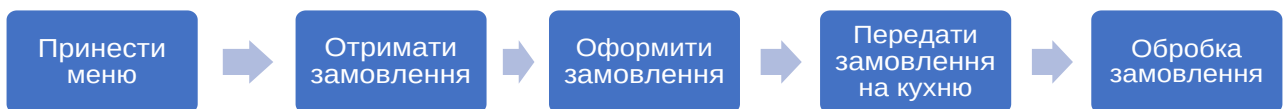


Рис. 1. Поточні процеси обробки замовлення у ресторані

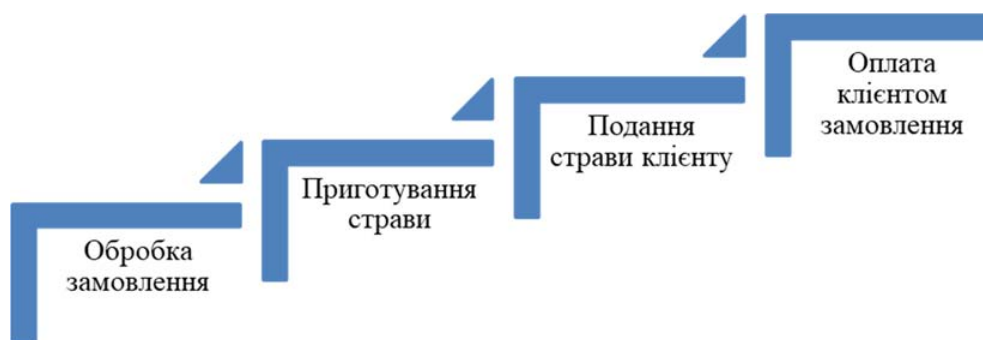


Рис. 2. Процеси обробки замовлення після впровадження електронного меню у ресторані

системою від початку і до кінця процесу та потоки передачі інформації всередині системи. Так, після натискання клієнтом на кнопку включення планшета на екрані з'являється головне меню. Клієнт робить свій вибір та підтверджує замовлення, після чого інформація про замовлення передається контролеру та заноситься до бази даних. Далі ця інформація відображається на моніторі на кухні. Таким чином, установлюється прямий зв'язок між відвідувачем ресторану та кухарем без участі офіціанта. Для зворотного зв'язку з клієнтом кухар робить відмітку про прийом замовлення та встановлює час, необхідний для приготування замовлених страв. Ця інформація також заноситься до бази даних, передається на контролер і далі – на екран планшета, щоб клієнт бачив статус («у черзі», «у процесі приготування», «готовий») та час очікування свого замовлення.

Сьогодні серед великої кількості пропозицій із використання електронних меню найбільшою популярністю користуються системи eMenu, SmartMenu, ProfitMenu як більш розвинені та розгалужені. Наприклад, оснащення у суши-ресторані Frame Тель-Авіву столиків системою eMenu дало змогу підвищити дохід на 11%. В Україні також маємо приклади впровадження подібних електронних нововведень, що дало змогу деяким ресторанам Києва підвищити свої доходи до 15% [6]. Ще однією перевагою для власника ресторану визначають можливість значної економії на своїх кадрах, оскільки впровадження електронного меню значно зменшує потребу у кількості обслуговуючого персоналу. Наприклад, середня заробітна плата офіціанта у ресторані м. Харкова сьогодні становить близько 100 тис грн на рік. Відмовившись від певної кількості таких працівників, власник може значно зменшити свої оперативні витрати, тим самим збільшивши прибуток та кількість клієнтів [7].

Висновки з проведеного дослідження. Ресторанна індустрія є висококонкурентною та вразливою, і лише 40% нових ресторанів виживають через рік. Знання того, як харчові тенденції впливають на вибір меню, керування щоденною роботою, розміщення реклами та оптимізація процесів

найму – це лише деякі з багатьох проблем, які потребують свого вирішення в умовах автоматизованого управління рестораном. Автоматизація ресторанної індустрії на 51% вирішує питання щодо кадрового забезпечення, що є найбільшою проблемою, з якою стикається галузь. Підвищення мінімальної заробітної плати вже призвело до того, що 47% ресторанів планують зменшення тривалості годин на тиждень, 31% ресторанів оновлюють своє меню щомісяця. Серед головних завдань менеджменту підприємств ресторанного господарства – розроблення електронного меню, що дає змогу забезпечити та задовольнити мінімальні потреби клієнтів.

Оптимізоване програмне забезпечення пропонує широкий функціонал можливостей, що дає змогу в кінцевому підсумку отримати незаперечні переваги від його використання у сфері управління ресторанним бізнесом.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Кривошей В.В. Трудовий капітал ресторанного господарства: теорія та методологія управління : монографія. Харків : ФОРТ, 2011. 255 с.
2. Лутай А.П. Інформаційні технології і системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України. *Торгівля і ринок України*. 2011. Вип. 31. Т. 2. С. 80–90.
3. Пічур Ф.А., Слісаренко А.К. Програмування на мові Джава : навчальний посібник. Тула, 2015. 169 с.
4. Тараненко І.В. Маркетингові інновації: теоретико-методичні засади та досвід упровадження в країнах ЄС. 2012. № 4. С. 58–65. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mimi_2012_4_8.
5. ilikoRMS. Автоматизація ресторанів. URL: <http://smartcafe.com.ua>.
6. Ресторанный бизнес. URL: <https://hvoya.com.ua/restorannij-biznes/>.
7. Електронне меню в ресторані. URL: <https://vertex.co.ua/articles/6-elektronne-menju-v-restorani>.

REFERENCES:

1. Krivoshej V.V. (2011) *rudovij kapital restoranogo gospodarstva: teoriya ta metodologiya upravlinnya* [Labor capital of the restaurant industry: theory and methodology of management]. Kharkiv: FORT, p. 255 (in Ukrainian)

2. Pichukr F.A., Slisarenko A.K. (2015) Programirovanie na yazyke Dzhava: Uchebnoe posobie [Java Programming: A Textbook]. Tula, pp. 169. (in Russian)

3. Lutaj A.P. (2011) Informacijni tekhnologii i sistemi upravlinnya v gotelnorestorannomu biznesi Ukraini. *Torgivlya i rinok Ukraini: temat. zb. nauk. pr.* [Information technologies and management systems in the hotel restaurant business of Ukraine]. Vip. 31. T. 2. Doneck: DonNUET, pp. 80–90. (in Ukrainian)

4. Taranenko I.V. (2012) Marketingovi innovacii: teoretiko-metodichni zasadi ta dosvid uprovadzhennya v kraynah ES [Marketing innovations: theoretical and

methodological principles and experience of implementation in EU countries], no. 4, pp. 58–65. (in Ukrainian)

5. ilikoRMS. Avtomatizaciya restoraniv [Restaurant automation]. URL: <http://smartcafe.com.ua> (дата звернення: 20.12.2021).

6. Restorannij biznes [Restaurant business]. URL: <https://hvoya.com.ua/restorannij-biznes/> (дата звернення: 21.12.2021).

7. Elektronne menu v restorani [Electronic menu in the restaurant]. URL: <https://vertex.co.ua/articles/6-elektronne-menju-v-restorani> (дата звернення: 20.12.2021).