(cc) BY

Дверницкая Оксана Вадимовна
студентка
Научный руководитель
Тарханова Наталья Петровна
канд. геогр. наук, доцент, преподаватель
ФГАОУ ВО «Южно-Уральский
государственный университет (НИУ)»
г. Челябинск, Челябинская область

ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Аннотация*: в статье рассматривается внедрение инноваций в гостиничный бизнес, в частности целесообразность внедрения электронного меню в ресторане гостиницы «Европа», расположенной в г. Магнитогорске Челябинской области. В настоящее время конкуренция на рынке гостиничных услуг региона как никогда высока, без внедрения инновационных технологий гостиничному предприятию сложно привлекать и удерживать клиентов. Анкетированный опрос гостей ресторана в отеле «Европа» показал, что внедрение системы электронного меню положительно скажется на конкурентных преимуществах предприятия, повысит качество предоставляемых услуг, имидж предприятия.*

Ключевые слова*: инновации, конкуренция, внедрение, гостиничное предприятие, электронное меню.*

В настоящее время функционирование гостиничного бизнеса в условиях жесткой конкуренции на рынке гостиничных услуг характеризуется высокой степенью подверженности инновационным процессам, как в их основной деятельности, так и в процессе оказания дополнительных услуг, в том числе услуг питания. Внедрение инновационных технологий и автоматизации производ-

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ственных процессов просто необходимо современным гостиничным предприятиям в век развития современных технологий.

Для того чтобы гостиничному предприятию не потеряться на рынке конкуренции в современном мире необходимо своевременное внедрение инноваций в свою деятельность, с учетом внешних и внутренних факторов среды, иначе удержание клиентов, а также привлечение новых клиентов станет для такого предприятия практически невозможным.

Инновации, внедряемые в гостиничное предприятие, должны не только удовлетворять потребности клиентов предприятия, но также упрощать процессы оказания услуг за счет их полной или частичной автоматизации [1].

При разработке и реализации стратегии развития предприятия руководству необходимо учитывать важность развития инновационной деятельности, учитывая неразрывную связь инновационного процесса и конкурентоспособности [3].

Повышение конкурентоспособности предприятия возможно проводить за счет сокращения издержек через уменьшение числа рутинных операций. Одним из инструментов, который позволит гостиничному предприятию удержать конкурентные позиции на современном рынке гостиничных услуг является внедрение системы электронного меню в деятельность ресторанов и кафе гостиничного предприятия. Такое внедрение позволит использовать освободившихся работников на других производственных процессах или вообще сократить их. Кроме того при этом имеет место быть фактор сокращения времени обслуживания клиента, фактор упорядочения складского учета и т. д. Такой подход в пользу внедрения системы автоматизации электронного меню позволит обеспечить повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия [2].

Объектом исследования данной работы является ресторан гостиничного предприятия «Европа» (ООО «Интерлюкс»). Отель «Европа», 4 звезды, расположен в городе Магнитогорск Челябинской области. Услуги питания в отеле оказываются в ресторане русской и европейской кухни на 60 персон. Деятельность ресторана включает в себя не только оказание услуг питания гостям оте-

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ля, но и также проведение мероприятий самого разного уровня (свадьбы, корпоративы, фуршеты).

Предприятий, оказывающих аналогичные услуги в городе Магнитогорск много, а, следовательно, конкуренция очень высока. Для того, чтобы ресторану отеля «Европа» иметь конкурентное преимущество, было предложено внедрение системы электронного меню в процесс работы ресторана. Актуальность внедрения объясняется значительными оборотами и объемами продаж на предприятии, что непосредственно вызывает спрос на системы автоматизации.

Электронное меню – интерактивная система заказов, использующаяся в качестве современной альтернативы привычному бумажному меню. Данная система содержит полноценную информацию о блюдах и напитках заведения на электронном устройстве. Кроме того, посетители ресторана самостоятельно могут рассмотреть весь ассортимент, представленный в ресторане и сделать свой заказ, не дожидаясь официанта [4].

Внедрение системы электронного меню позволит: увеличить доход и повысить прибыльность предприятия за счет автоматизации процесса; повысить лояльность постоянных клиентов и привлечь новых; помочь создать предприятию атмосферу гостеприимства, сочетающую в себе современные инновационные технологии, яркие впечатления и комфорт; предоставить предприятию универсальное средство прямого общения с клиентом, позволяющее наиболее эффективно информировать гостей обо всех новинках меню и дополнительных услугах; повысить качество и точность, а также ускорить исполнение заказов, снизив нагрузку на персонал и затраты. С помощью электронного меню гости легко и быстро смогут найти в меню блюда и напитки на свой вкус и самостоятельно сделать заказ. Интуитивно понятный интерфейс, аппетитные фотографии и всплывающие предложения блюд помогают гостям быстро определиться с выбором, а ресторану – увеличить сумму среднего чека. За счет точного и оперативного исполнения заказов ускоряется оборачиваемость столов, а реклама, размещаемая в электронном меню, становится существенным источником дополнительного дохода. Электронное меню выводит обслуживание в рестора-

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

нах на качественно новый уровень, привлекает новых клиентов, и помогает ресторанам не только экономить, но и зарабатывать больше [4].

Суть проводимого исследования заключалась в изучении целесообразности внедрения электронного меню в ресторане отеля «Европа». Для этого был проведен анкетированный опрос среди посетителей ресторана. Маркетинговые агентства, такие как «СканМаркет», «Агентство Социальной Информации», «Аналитический центр «НАФИ» и др. считают, что для репрезентативности исследования достаточно провести опрос 300 респондентов, что и было выполнено в ходе исследования в течение 1 месяца. Гостям ресторана предлагалось ответить на вопросы анкеты, состоящей из 10 вопросов. Результаты опроса представлены в таблице 1.

Таблица 1

Вопрос	Варианты ответов		
Ваш пол	Мужчина 59%	Женщина 41%	–
Ваш возраст	18–30 лет 12%	30–50 лет 58%	50–70 лет 30%
Можно вас назвать частым гостем в ресторане отеля «Европа»? (Посещаете ресторан чаще 1 раза в месяц)	Да 52%	Нет 48%	–
Возникали ли у вас когда-либо какие-либо проблемы с заказом блюд по меню ресторана?	Да 37%	Нет 63%	–
Удобно ли вам пользоваться бумажным вариантом меню ресторана?	Да 64%	Нет 36%	–
Вы когда-нибудь слышали о системе электронного меню в ресторанах?	Да 93%	Нет 7%	–
Если бы заказ блюд производился не через привычное бумажное меню, а через электронное меню, вам бы было это удобным?	Да 88%	Нет 12%	–
Как вы считаете, экономилось бы время на процесс заказа и подачи блюда через систему электронного меню в нашем ресторане?	Да 83%	Нет 2%	Затрудняюсь ответить 15%
При внедрении системы электронного меню в нашем ресторане Вы готовы производить и оплачивать свой заказ самостоятельно через планшет электронного меню?	Да 96%	Нет 4%	–
Вы оставляете чаевые официантам?	Да 71%	Нет 29%	–

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Для вас удобна система безналичных чаевых?	Да 67%	Нет 4%	Не оставляю чаевые 29%

Источник: собственные результаты.

Анализируя полученные результаты, видно, что большая часть опрошенных гостей ресторана отеля «Европа», это люди различного пола (преимущественно мужчины), в большей степени возраста от 30 до 50 лет, посещающие ресторан отеля «Европа» в среднем 1 раз в месяц и чаще. Большинство анкетируемых гостей отеля отметили, что им в принципе удобно пользоваться бумажным вариантом меню и никаких проблем с заказом по бумажному меню у них не возникало (64% и 63% соответственно), однако, при этом 37% респондентов отметили, что имели проблемы с заказом блюд по бумажному варианту меню и 36% отметили, что испытываю неудобство в использовании бумажного варианта меню, а это больше трети респондентов. Об удобстве использовании электронного меню, в частности экономии времени при оформлении и получении заказа, при расчетах и прочее высказалось значимое большинство респондентов (88%-93%). Гости готовы оформлять и оплачивать заказы через автоматизированную систему электронного меню, за это высказалось 96% процентов опрашиваемых. Также больше 2/3 респондентов высказались за удобство использование «безналичных чаевых» через систему электронного меню.

Таким образом, из результатов анкетирования видно, что внедрение электронного меню в ресторане отеля «Европа», по мнению гостей ресторана, является целесообразным. Наглядность и красочность электронного меню неоспорима. Использование электронного меню дает возможность увидеть, как выглядит выбранное гостем блюдо, а также самостоятельно сделать и оплатить заказ без официанта, функции официантов в применении электронного меню сводиться к минимуму. Для самого предприятия удобство в использовании автоматизированной системой электронного меню обусловлено тем, что легко и быстро можно изменить стоимость, фото блюда, а также отразить скидку или сезонное предложение по каждому блюду. Намеченная тенденция развития и

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

применения электронного меню при использовании новых информационных бизнес-процессов в гостиничном бизнесе позволит предприятию быть в лидерах конкурентной борьбы на рынке гостиничных услуг региона, а также предполагает возможность правильно отражать «входы» и «выходы» финансовых, материальных, трудовых и других ресурсов гостиничного предприятия.

Список литературы

1. Калинин А.А. Инновационные сервисные технологии в гостиничном бизнесе / А.А. Калинин, А.А. Карпова // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2019. – Т. 13. №2. – С. 47–51.

2. Романов В.А. Повышение конкурентоспособности предприятий питания посредством использования информационных систем / В.А. Романов, Н.П. Тарханова // Вестник Забайкальского государственного университета. – 2019. – Т. 25. №10. – С. 141–149.

3. Черникова В.Е. Формирование инновационных территориальных кластеров как инструментов реализации стратегии социально-экономического развития России // Концепт. – 2016. – №S6. – С. 94–99.

4. Электронное меню eMenu. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://emenu.su

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)