

УДК 004.4

Ляпина Валерия Алексеевна,

студент,

кафедра анализа систем и принятия решений,

Институт экономики и управления,

ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента

России Б.Н. Ельцина»

г. Екатеринбург, Российская Федерация

Турьгина Виктория Федоровна,

старший преподаватель,

кафедра анализа систем и принятия решений,

Институт экономики и управления,

ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента

России Б.Н. Ельцина»

г. Екатеринбург, Российская Федерация

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО МЕНЮ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Аннотация:

Внедрение электронного меню включает в себя множество преимуществ недостатков, факторов, влияющих на его успех и рисков. В статье рассматриваются различные способы внедрения данной информационной системы. Даны рекомендации для эффективного применения электронного меню.

Ключевые слова:

Заказ, электронное меню, эффективность, предприятие, общественное питание.

Учитывая скорость изменения окружающего мира, предприниматели из разных сфер бизнеса стараются соответствовать современным тенденциям и принимать во внимание такой немаловажный факт как быстрое развитие информационных технологий. Благодаря им, можно затронуть и модернизировать большую часть процессов, связанных с деятельностью человека, в том числе, процессы, связанные с предоставлением услуг и товаров в сфере общественного питания. Все больше представителей данной отрасли внедряют и применяют в своей работе систему электронного меню в различных его вариациях. Однако, далеко не во всех случаях данная система приводит к тем результатам, которые ожидалось изначально – окупаемость, эффективность, практичность. Это заставляет нас задуматься: насколько внедрение электронного меню будет эффективным и какие риски оно несет для предприятия? Особенно актуальной данная тема стала в условиях пандемии COVID-19, так как, она позволяет свести общение между персоналом точек общественного питания и посетителями к возможному минимуму.

Основная идея внедрения электронного меню основана на повышении суммы среднего чека, увеличении скорости обслуживания и снижении нагрузки на персонал при сокращении штата и, соответственно, снижении ФОТ, повысить уровень сервиса [1]. Главными факторами, влияющими на средний чек – это повышенный интерес, удобство и большая информативность меню [3]. А также, благодаря использованию данной системы, можно сократить процесс получения и обработки заказа на несколько этапов. Например, исключение таких составляющих, как ожидание меню, ожидание официанта, запись заказа в блокнот и его добавление в терминал, передающий заказы на кухню, существенно ускорит передачу заказа от посетителя до сотрудников кухни. На рисунках 1-2 представлены варианты

рассматриваемого механизма принятия заказов с использованием бумажного и электронного меню.

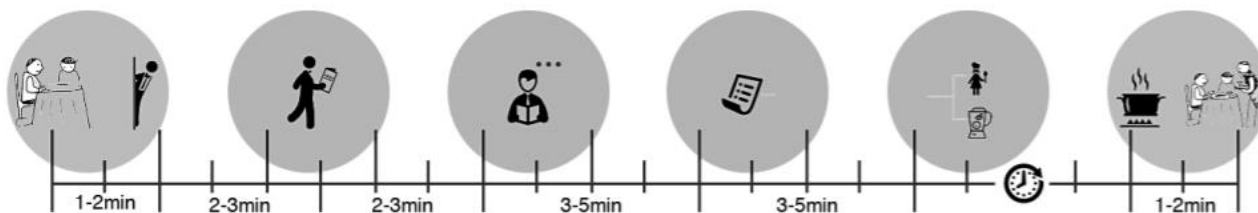


Рисунок 7 – процесс оформления заказа с использованием бумажного меню

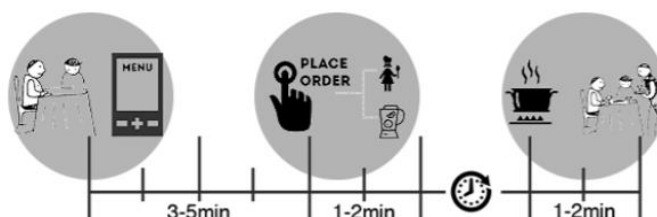


Рисунок 8 – процесс оформления заказа с использованием электронного меню

Использование электронного меню в сфере общественного питания поможет сократить ошибки и неточности при получении заказов со стороны персонала, благодаря снижению нагрузки на сотрудников за счет физической, эмоциональной и интеллектуальной составляющих. Особенно это можно заметить в случаях работы молодого и неопытного персонала. Уровень сервиса при этом должен заметно вырасти, ведь эффект новизны, презентабельности и удобства будут выступать своего рода рекламы для предприятия.

Согласно исследованию студентов Донского Государственного Технического Университета, проведенному в 2015 году и основанному на выборке из 60 человек разного пола, возраста, социального и материального положения, большинство опрошенных, а именно 75%, положительно отзывались о возможности использования электронного меню при посещении мест общественного питания. Остальные 25% опрошенных не посещают заведения общепита (10%), относятся равнодушно (5%) или не нуждаются в услуге (10%). Данный опрос позволил подтвердить актуальность идеи и востребованность предоставления услуги обслуживания клиентов с помощью информационных технологий в будущем, так как внедрение новой услуги на предприятии вызовет интерес у клиентов и, следовательно, повысит уровень посещаемости, и приведет к появлению новых постоянных клиентов. По мнению маркетологов, до 65% выручки приносят именно возвращающиеся посетители [2]. Наглядное представление результатов исследования приведено на рисунке 3.

Несмотря на высокий интерес со стороны потребителя, планируя внедрение рассматриваемой информационной системы, невозможно игнорировать все возможные риски и факторы, влияющие на эффективность ее применения в бизнес-процессах организации. Главным фактором, влияющим на решение внедрять электронное меню в свой бизнес или нет, является стоимость самого внедрения. Далеко не все компании имеют возможность приобрести необходимое оборудование, программное обеспечение и квалифицированный персонал в полном объеме для качественного управления подобной системой. Чаще всего используется способ внедрения с помощью планшетов, так же встречается применение qr-кода или отдельного приложения. К минусам применения последних двух способов можно отнести возможное несоответствие устройства клиента требуемым характеристикам, например, отсутствие функции считывания qr-кода или недостаток памяти для загрузки приложения. Рассматривая случай применения планшетов, предоставляемых непосредственно самой организацией, помимо больших затрат на закуп составляющих и установку системы стоит учитывать непредвиденные затраты и иметь запас средств, рассчитанный на поддержание

аппаратов в работоспособном состоянии. Как правило, чаще всего вероятен выход устройства из строя по вине клиента. Случайно пролитая вода, падение на пол, царапины, случайное нажатие не тех кнопок – все это может стать очередной причиной отправления планшета в сервисный центр. Так же стоит учитывать, что несмотря на развитость современного общества в сфере информационных технологий, далеко не все посетители готовы приспособиться к чему-то новому, а принуждение к этому может отрицательно сказаться на их лояльности к заведению и повлечь за собой потерю клиента. Поэтому полный отказ от бумажного варианта может оказаться опростраченным решением.



Рисунок 9 – Востребованность использования электронного меню среди опрошенных

Еще одним риском при внедрении электронного меню является недостаточная окупаемость решения. Как показывает практика, нередко встречаются ситуации, в которых конечная смета сильно отличается от первоначального варианта. Чаще всего это связано с упущениями в перечне сопутствующих и непредвиденных затрат. Например, привлечение дополнительных специалистов, закуп вспомогательного оборудования.

Итак, приведя положительные и отрицательные стороны применения электронного меню в сферу общественного питания, можно сделать выводы об эффективности его внедрения. Как оказалось, рассматриваемая тема имеет примерно одинаковое количество преимуществ и недостатков, что свидетельствует о необходимости индивидуального подхода в каждом случае применения данной системы, в зависимости от специфики бизнеса, доступных ресурсов, масштабов, формата заведения и целей компании. Первыми на подобные нововведения решаются федеральные сети. У них побольше финансовой прочности, да и технологии в крупных городах появляются куда раньше. Их быстро можно локализовать в регионах. За ними тянутся и все остальные. В ресторанном бизнесе спрос на новинки высок. «Впитывание» происходит очень быстро. Так, например, такие крупные сети ресторанов быстрого питания, как KFC, Burger King и McDonald's уже достаточно давно используют терминалы для оформления заказов онлайн, в то время как сеть ресторанов Сушкоф и Дель Песто, так же пользующая популярностью, отдает свое предпочтение оформлению заказа с использованием qr-кода. Эффективность внедрения онлайн меню в заведения небольшого размера весьма спорна, так как чаще всего, данная категория кафе/ресторанов имеет низкую текучесть посетителей, и необходимости привлечения дополнительных технологий для оптимизации их работы не требуется. В частности, для дорогих ресторанов, где важен сам процесс обслуживания и существует некий ритуал общения с официантом внедрение подобной системы так же не слишком выгодно.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Сидякова В.А. Экономическая эффективность мероприятий оценки качества обслуживания потребителей на примере ресторанного бизнеса. Вестник ВГАВТ: выпуск 58: Раздел 2. Финансовые и учетно-аналитические проблемы современной экономики. 2018. С. 86-93.

2. Пахомова А.И. Роль внедрения онлайн-меню на предприятиях индустрии питания. *Международный научный журнал «Инновационная наука»*. 2015. С. 214-216.
3. Лебедева О.А. Информационное обеспечение управленческого учета на предприятиях общественного питания на примере системы R-keeper. В сборнике: *Наука в современном обществе: закономерности и тенденции развития, сборник статей международной научно-практической конференции: в 2 частях*. 2016. С. 59-62.
4. В. О. Кравченко, А. О. Коломыцева, В. Ф. Турыгина. Модель оценки конкурентоспособности предприятия ИКТ-сектора, как компонента стратегической архитектуры [текст] // *Инструменты проектного управления и анализа данных в системах поддержки принятия решений : сборник материалов Международной конференции, Донецк, 24–25 апреля 2020 года. – Донецк: Донецкий национальный технический университет, 2020. – С. 106-114.*
5. О. И. Ачкасова, А. О. Коломыцева, С. Н. Лапшина. Проектирование информационного обеспечения организации эффективных коммуникаций персонала на предприятиях [текст] // *Инструменты проектного управления и анализа данных в системах поддержки принятия решений : сборник материалов Международной конференции, Донецк, 24–25 апреля 2020 года. – Донецк: Донецкий национальный технический университет, 2020. – С. 18-25.*
6. А. О. Коломыцева, В. Н. Тимохин. Трансформация моделей системной динамики Дж. Форрестера для анализа сложных систем взаимодействия [текст] // *Бизнес-инжиниринг сложных систем: модели, технологии, инновации : сборник материалов IV международной научно-практической конференции, Донецк, 14–16 ноября 2019 года. – Донецк: Донецкий национальный технический университет, 2019. – С. 70-74.*
7. И. К. Назаров, А. О. Коломыцева, М. А. Медведева. Модель информационной архитектуры процессов взаимодействия на уровне виртуального предприятия [текст] // *Инструменты проектного управления и анализа данных в системах поддержки принятия решений : сборник материалов Международной конференции, Донецк, 24–25 апреля 2020 года. – Донецк: Донецкий национальный технический университет, 2020. – С. 160-165.*

Lyapina Valeria Alekseevna,

Student,

Department of Systems Analysis and Decision-Making,

Graduate School of Economics and Management,

"Ural Federal University named after the First President of Russia B. N. Yeltsin"

Yekaterinburg, Russian Federation

Turygina Viktoriya Fedorovna,

Senior Lecturer,

Department of Systems Analysis and Decision-Making

Graduate School of Economics and Management,

"Ural Federal University named after the First President of Russia B. N. Yeltsin"

Yekaterinburg, Russian Federation

THE EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTING HR STRATEGIES BASED ON THE THEORY OF GENERATIONS BY W. STRAUSS AND N. HOWE

Abstract:

The introduction of an electronic menu includes many benefits, factors influencing its success and risks. The article presents various ways to implement this information system. Recommendations for an effective electronic menu are given.

Keywords:

Ordering, e-menu, efficiency, enterprise, catering.