

## **АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА**

В настоящее время ресторанный бизнес является одним из динамично развивающихся. Для завоевания и удержания лидирующих позиций на рынке возникает необходимость поиска путей повышения эффективности и конкурентоспособности объектов ресторанного бизнеса.

Одним из таких путей является внедрение инноваций в организацию и управление как на уровне всего объекта, так и на уровне отдельных бизнес-процессов.

Эффективность функционирования объектов ресторанного бизнеса во многом определяется возможностью автоматизации процессов предоставления услуг. Внедрение в деятельность объектов автоматизации обеспечивает не только достижение конкурентного преимущества, но и развитие производительности работы и максимальное использование имеющихся ресурсов.

Совершенствование бизнес-процессов закупок в деятельности объектов питания приведет к ослаблению влияния человеческого фактора на формирование заказов продукции и к усилению контроля за процессами планирования. В результате объект питания обеспечен надежными и своевременными поставками качественного сырья для производства продукции, вкусы и потребности самых требовательных покупателей удовлетворены.

Определенную значимость в сфере обслуживания имеют следующие элементы автоматизации:

– интерактивное электронное меню. Его можно быстро редактировать и вносить в него изменения по ассортименту [1];

– QR-код. Его использование предоставляет неограниченные возможности для онлайн-взаимодействия компаний и потребителей. В маленьком ярком квадратном лабиринте QR-кода можно запрограммировать все известные инновации ресторанного бизнеса, а также множество новых возможностей. Аббревиатура QR переводится с английского как быстрый доступ, а сам матричный код способен удерживать огромный объем информации в виде текста, цифр, URL-адресов, календарей, схем, изображений. Скорость распознавания QR-кода очень высока, его можно размещать на любых носителях, начиная от кассовых чеков и меню и заканчивая различными вывесками и даже растяжками. С помощью QR-кода ресторан может оповещать своих клиентов об акциях, лотереях, розыгрышах, активизировать всевозможные программы лояльности, устраивать голосования, интерактивные опросы и быстро получать отзывы о ресторане от клиентов;

– роботизация. Она направлена, с одной стороны, на взаимодействие с посетителями (front of the house), а с другой, на автоматизацию технологий приготовления блюд (back of the house). В настоящее время идет активный процесс разработки систем искусственного интеллекта и машинного обучения, предо-

ставляющих возможность анализа исторических данных о продажах, факторах, определяющих изменения спроса и прогнозирования прибыли, и т.д.

Таким образом, использование автоматизации в объектах ресторанного бизнеса будет способствовать изменению масштабов их деятельности, развитию качества обслуживания, а также развитию в соответствии с запросами цифрового общества.

#### **Источник**

1. *Чапаев, Н. М.* Применение новых технологий в ресторанном бизнесе. [Электронный ресурс] / Н. М. Чапаев, А. М. Шихмагомедова // Студенческий научный форум. — 2014. — Режим доступа: <https://www.scienceforum.ru/2014/696/5403>. — Дата доступа: 09.11.2022.