

А. Джуманьязова, А. Изтилеу, И.В. Уриш

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель И.В. Уриш

(канд. экон. наук, доцент)

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

На современном этапе рынок предоставления услуг объектами ресторанного бизнеса характеризуется ростом их предложения.

В связи с этим стала возникать реальная конкуренция за покупателя, готового оплачивать предлагаемые услуги. Для того чтобы выигрывать в конкурентной борьбе, необходимо обладать определенным преимуществом на рынке, уметь создать факторы превосходства над конкурентами в сфере ресторанного бизнеса и средства их продвижения на рынке.

Одним из главных показателей, влияющим на удовлетворенность потребителя, пользующимся услугами ресторанного бизнеса, является качество данной услуги. От качества предоставляемой услуги зависит удовлетворенность потребителя, а, следовательно, и прибыль объекта питания.

Услуга общественного питания (ресторанная услуга) представляет собой результат деятельности объектов питания по удовлетворению потребностей покупателя в питании и проведении досуга [1]. К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относится ее качество.

Международная организация (ИСО) определяет качество как совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Следовательно, в основе качества ресторанных услуг заложен опыт потребителя, оно измеряется по отношению к его требованиям, обусловленным или не обусловленным, сознательным или несознательным, объективным или субъективным, но всегда претерпевающим изменения [2].

В обеспечении высокого качества услуг в объектах ресторанного бизнеса немаловажную роль играет использование современных технологий и передовой практики в индустрии гостеприимства.

К современным технологиям для повышения качества услуг в объектах ресторанного бизнеса можно отнести следующие:

1. Электронное меню — сенсорный экран, планшет, на котором можно получить исчерпывающую информацию о каждом блюде на десятке языков: внешний вид, цена, список ингредиентов, калорийность, время приготовления, подробное описание процесса приготовления блюда.

2. Сенсорные планшеты с технологией multi-touch. Преимущества их использования заключаются в том, что гость, ожидая исполнения

заказа, может с помощью данного устройства изучить историю ресторана, посмотреть видеоролик о команде ресторана, получить дружеское послание от шеф-повара (мастер класс, фирменный рецепт).

3. Систему кухонных дисплеев. Использование данных устройств позволит увеличить производительность труда работников производства, улучшить качество и скорость приготовления блюд на кухне.

Рассмотренные современные технологии для повышения качества услуг позволят не только повысить экономические показатели хозяйственной деятельности объектов ресторанного бизнеса, но и улучшить качество предоставляемых ими услуг, что приведет к укреплению конкурентной позиции среди аналогичных организаций общественного питания.

Список использованных источников

1. Рекомендации по расширению услуг общественного питания в организациях [Электронный ресурс] : утв. приказом М-ва торговли Респ. Беларусь, 31 окт. 2014 г., № 97 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «Юр-Спектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. — Минск, 2018.

2. *Бородина, В.В.* Ресторанный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент / В.В. Бородина. — М. : Кн. мир, 2014. — 164 с.

Е.О. Душкевич
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель А.В. Кармызов

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИЙ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Актуальными проблемами в современном ресторанном бизнесе являются: практически полное отсутствие опыта разработки и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе; невозможность использования зарубежного опыта реализации проектов подобного масштаба в связи с неодинаковыми условиями реализации инновационных проектов в сфере услуг. Опыт показывает, что для устойчивого положения на рынке, субъект ресторанного бизнеса должен иметь несколько «точек опоры», т.е. иметь несколько площадок реализации, производить множество различных видов продукции, оказывать различные дополнительные услуги. Значительного снижения затрат можно добиться путем внедрения в организацию управления бизнесом оптимизационных экономико-математических методов. Снижения издержек на обеспечение ресторанов различными видами продукции можно достичь использованием хорошо разработанных, доведенных до компьютерных алгоритмов и программ моделей и методов теории управления запасами и продажами. Анализ опыта эксплуатации субъектов ресто-