

ранного бизнеса и управления им позволяет сформировать основные инновационные направления деятельности руководства по возможному увеличению дохода или выручки. К числу таких направлений следует отнести:

- изучение возможности и применение новых видов пищевого сырья при производстве продукции общественного питания;
- ведение в эксплуатацию инновационного технологического оборудования, направленного на совершенствование технологических процессов, повышение качества и безопасности продукции;
- применение инновационных технологий при организации привлечения потребителей в предприятие и организации процесса реализации продукции и обслуживания потребителей, включая информационные технологии при организации сбыта и рекламы, программы лояльности потребителей, электронные системы учета и контроля и пр.;
- следование мировым модным тенденциям ресторанного бизнеса, к примеру, «молекулярной гастрономии».

Таким образом, кроме названных существует еще большое количество мероприятий и операций, способствующих повышению доходности предприятий ресторанного бизнеса, однако, в любом случае, оценку успешности проводимых мероприятий и операций объективно можно дать только с позиций системной эффективности, оцениваемой соотношением комплекса мероприятий по повышению доходности производимой продукции и услуг к совокупности затрат необходимых для их осуществления.

*К.В. Желюбчик, Ю.Д. Довгаль*  
*БГЭУ (Минск)*

**Научный руководитель А.И. Ерчак**  
*(канд. экон. наук, доцент)*

## **СОВРЕМЕННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ АВТОМАТИЗАЦИИ СЕРВИСА В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

В эпоху постиндустриального общества преобладающей является сфера услуг. С каждым годом количество организаций, предлагающих различного рода услуги, увеличивается. И, таким образом, возрастает конкуренция между ними. Чтобы выиграть в конкурентной борьбе, компаниям необходимо привлечь как можно больше потребителей. Для этого они внедряют новые технологии, различные инновации, которые способствуют улучшению сервиса, а также привлечению новых клиентов.

Ресторанный бизнес не обошел этот вопрос стороной. Так как кафе, рестораны являются одной из самой востребованной сфер услуг, конкуренция между ними особенно велика. В этих условиях для успешного ведения бизнеса необходимо вкладывать средства в его поддержание

и развитие. Одним из инструментов развития ресторанного бизнеса является современная система автоматизации ресторанов. В настоящее время существует большое количество методов автоматизации: точки доступа Wi-fi, автоматизация сервисного обслуживания и оборудования, электронные табло и многое другое. С каждым днем их количество только увеличивается: появляются новые технологии и изобретения, модернизируется старое оборудования.

В эпоху информационных технологий большой популярностью пользуется Интернет, поэтому многие рестораны имеют доступ к Wi-fi, что привлекает клиентов.

Также большую роль играет автоматизация заказов, что упрощает работу персонала. Технология заключается в том, что вместо обычного меню, на каждом столе установлено электронное меню на основе планшетного компьютера. Например, Microsoft разработала решение Microsoft Surface, превращающее весь стол в большой сенсорный экран. Эта новинка также начинает появляться и в российских ресторанах, например, интерактивное, электронное меню на планшете iPad. Клиент сам выбирает необходимые ему блюда, перетаскивая их из меню в поле заказа. Также он может изучить калорийность блюд. При выборе блюд сразу же виден окончательный чек заказа. Также большой популярностью пользуется QR-код, который открыл новые неограниченные для ресторанного бизнеса возможности.

В ярком квадратике можно закодировать историю ресторана, происхождение, возраст, авторство уникальных деталей интерьера и картин. Посетители с удовольствием изучат меню заведения с подробной информацией о каждом блюде: составе и происхождении ингредиентов, этапах и способах обработки, питательности и калорийности. 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.

Оригинальный пример использования трехмерных проекций и видео-мэппинга в продвижении ресторанных услуг продемонстрировали Филип Стеркс и Энтун Вербик из проекта SkullMapping. С помощью системы проекторов креативные дизайнеры устроили настоящее шоу из обычного обеда в ресторане. Главную роль в фантастическом шоу играл маленький повар-француз, который общался с гостями и готовил виртуальные стейки перед изумленной публикой.

Беларусь также имеет площадку для развития новых технологий. В сравнении с западными странами Республика Беларусь, конечно, отстает от многих новинок и инноваций, но мы все-таки можем наблюдать проявление автоматизации в некоторых заведениях. Одним из примеров автоматизированного объекта общественного питания является McDonald's, где для увеличения скорости обслуживания используются электронные табло.