

Таким чином, метою розвитку туризму в Україні є створення сприятливого організаційно-правового та економічного середовища для розвитку цієї галузі, формування конкурентоспроможного на світовому ринку вітчизняного туристичного продукту на підставі ефективного використання природного та історико-культурного потенціалу України, забезпечення її соціально-економічних інтересів і екологічної безпеки.

Реалізація туристського бізнесу в умовах ринку може бути здійснена за наявності чотирьох основних складових: капіталу, технології, кадрів, рекреаційних ресурсів. Це означає, що недостатньо, маючи капітал, придбати кадри, технологію і займатися туризмом. Для цього необхідно вибрати місце, де є рекреаційні ресурси, а якщо такого місця немає, то створити його. Це одна із специфічних особливостей туристського бізнесу в умовах ринку. Так як четверта складова – рекреаційні ресурси – є найбільш дешевою, то в цілому це визначає високу рентабельність туристського бізнесу.

Н.В. Рогова, канд. техн. наук, доц (ПУЕТ, Полтава)

С.С. Рибакова, асист. (ПУЕТ, Полтава)

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

У менеджменті кращих компаній світу, незалежно від моделі, у якій вони існують, незалежно від національної приналежності, проявляються такі риси: клієнт-орієнтований підхід, диверсифікованість бізнесу; активізація людського фактора; використання сучасних інтегрованих інформаційних маркетингових технологій; розвиток партнерських зв'язків, у тому числі через нові організаційні форми управління: глобальні об'єднання, стратегічні альянси, консорціуми, що забезпечують доступ до дешевих ресурсів і важливих ринків збуту; домінування адаптивних структур управління; серйозна робота зі створення й підтримки мікрокультури. Ці інноваційні заходи дозволяють підприємствам не просто реалізувати послугу контрагентові або споживачеві, але й формувати попит, підвищувати ефективність діяльності на ринку.

На сьогоднішній день найбільш популярною технологією такого типу є застосування у рестораних закладах безкоштовного Wi-Fi. Це дозволяє відвідувачам в очікуванні замовлення працювати, переглядати новини, спілкуватися з бізнес-партнерами чи друзями.

Якість їжі і обслуговування не є єдиними факторами розвитку ресторанного бізнесу. За останні роки інновації суттєво змінилися індустрія ресторанного харчування. Тому для отримання високих прибутків та підтримки свого престижу заклади ресторанного господарства повинні бути в

курсі актуальних новинок. Кожне підприємство намагається запропонувати якісні цікаві новинки не лише в обслуговуванні споживачів, але й в управлінні підприємством.

Сучасний ресторан кафе, бар, клуб, готель – це, перш за все, красивий і комфортний спосіб проведення часу, один з основних елементів дозвілля. Організація подібного процесу вкрай складна за своїм змістом та наповненням і вимагає дотримання санітарних і технологічних норм, контроль за стилем і культурою поведінки обслуговуючого персоналу, за обліковим процесом, аналіз транзакцій, облік надходження продуктів, формування вартості страв і напівфабрикатів, процедури списання продуктів.

Вимога автоматизації всіх цих процесів впливає, перш за все, з необхідності врахування великої кількості деталей, які узагальнено до неможливості наочного контролю керівниками кожного технологічного процесу за умов диверсифікації та відокремленості технологічних процесів; необхідності швидкого прийняття рішень і високої мобільності людських кадрів.

Зручність використання автоматизованих систем управління очевидна не лише з точки зору власника, але і з позицій споживачів, так як інформаційні системи дозволяють більш оперативно здійснювати розрахунки з відвідувачами, черговість обслуговування, забезпеченість пропонованого меню усіма необхідними інгредієнтами.

Метою автоматизації ресторанного бізнесу є підвищення економічної ефективності управління підприємством харчування, прискорення швидкості і якості обслуговування гостей, мінімізація зловживань персоналу за рахунок автоматизації усіх процесів.

Автоматизація ресторану, а саме програми, що використовуються, повинні бути багатофункціональними системами для підвищення прибутковості та зниження витрат підприємства, легкими у впровадженні та простими в обслуговуванні.

Автоматизація ресторану за допомогою програм компанії «IC-Рару» дозволяє оптимально поєднувати всі функції, необхідні для ефективного управління рестораном, надаючи високу надійність і якість.

Модуль xPOS «Інвентаризація» надає менеджеру дієві важелі контролю над діями співробітників, не можна порівняти за ефективністю з ручним обліком, максимально ускладнить життя непорядним співробітникам, збільшить дохід закладу.

Infotmer – це програма, яка візуалізує всі етапи роботи над замовленням гостя, починаючи з прийому замовлення до його виносу гостю. Ця програма дозволяє оптимізувати час роботи офіціантів і кухні, немає зайвих рухів і витрат часу, тому що 2 ключових особи, які обслуговують

клієнта – «офіціант» і «кухар», миттєво отримують і бачать необхідну інформацію про статус замовлення.

Отримана інформація допоможе вдосконалити процес «опрацювання замовлення», оптимізувати кількість персоналу, підвищити якість обслуговування і кількість клієнтів, збільшити виручку закладу

Програмний продукт «IikoChain» – це рішення для успішного управління як окремим рестораном чи кафе, так і ресторанною мережею і корпорацією в цілому. Дана програма дозволяє здійснювати звітність в розрізі по ресторанах і загальну звітність ресторанної мережі з продажу, виробництва, персоналу та фінансів, а також управління залишками та складськими запасами на рівні всіх підрозділів.

Програма «R-Keer» призначена для автоматизації продажу, обслуговування клієнтів, роботи кухні і барів, накопичення та аналізу даних з продажу і сервісу за різні проміжки часу на підприємствах громадського харчування та центрах індустрії розваг. Накопичені дані використовуються в системах складського обліку та бухгалтерського обліку.

Програмний комплекс «UNISYSTEM Ресторан» здійснює централізований товарний і фінансовий облік підприємства, орієнтований на глобальний контроль руху товару та грошових коштів. Система моніторингу торгового залу дозволяє відстежувати всі операції з обслуговування клієнтів офіціантами.

Автоматизація ресторанного бізнесу дозволяє виключити втрати прибутку з причини людського фактору, збільшити швидкість обслуговування клієнтів і навіть виробити маркетингову стратегію бізнесу.

Попри гоміздкість, як може здатися на перший погляд, кожний програмний продукт використовує мінімум ресурсів, оскільки вже на першому етапі проектування повністю спрямований для використання на ПК невеликої потужності. Таким чином, така перевага дає змогу пересічним користувачам швидко та зручно освоїти певний програмний комплекс у власних цілях.

Таким чином, основні тенденції готельного і ресторанного бізнесу охоплюють напрями інноваційної політики підприємств (впровадження нових технологій, техніки, вдосконалення продукції і послуг, застосування нових управлінських рішень) і враховують сучасні форми здорового харчування, безпеки і відпочинку населення. Наведені вище рекомендації сприяють активізації та розвитку інноваційної діяльності підприємств галузі.