

ЕЛЕКТРОННЕ МЕНЮ ЯК ЗАСІБ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЗАМОВЛЕНЬ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Меню – це візитна картка будь-якого ресторану, яке характеризує його, визначає клас та коло відвідувачів. Саме це стає визначальним критерієм при наповненні меню стравами й напоями та оформленні його. Проте, найчастіше власники та керівники не приділяють належної уваги даному інструменту продажу, що в подальшому призводить до втрати частини прибутку. Незрозуміле та невиразне меню не дає змоги зробити випадкового клієнта постійним.

Підприємства ресторанного господарства поділяються за типами та класами. У відповідності до цього критерію висувуються вимоги до оформлення меню.

Меню ресторанів класу «люкс» друкується на українській та не менш ніж двох іноземних мовах. Обкладинка повинна бути зі шкірозамінника або картону, мати емблему закладу, яка відповідатиме тематичному напрямку ресторану. Асортимент складається зі страв, виробів та напоїв усіх груп кулінарної продукції, зокрема фірмових. Меню ресторанів класів «вищий» та «перший» характеризується більш вузьким асортиментом та не потребує складання на іноземних мовах, проте має бути художньо оформлено.

Асортимент страв у кафе більш обмежений, у порівнянні з ресторанами, тому меню та прейскурант дозволяється розміщати в спеціальній рамці біля входу до зали або у місцях розрахунку.

Їдальня – це заклад ресторанного господарства, який обслуговує певний контингент споживачів (школярів, студентів) з різноманітним асортиментом страв, кондитерських виробів та покупних товарів. Меню цього закладу розміщується в спеціальній рамці біля входу до зали, на роздачі або у місцях розрахунку.

Заклад ресторанного господарства, який обладнаний буфетною стійкою, який реалізує обмежений асортимент готових страв, напоїв, покупних товарів – це буфет. Меню даного закладу розміщується в спеціальній рамці на роздачі або у місцях розрахунку.

Меню закладів ресторанного господарства сповіщає своїм виглядом споживачу до якого класу та типу відноситься заклад, який вони відвідують.

В час інноваційних технологій неможливо представити будь-яку сферу життя, яка не наповнена автоматизованими системами та комп'ютерами. Так й діяльність підприємств ресторанного господарства з кожним днем все більше наповнюється автоматизацією. Зокрема, як засіб удосконалення системи замовлень можна виокремити електронне меню.

Електронне меню – це система інтерактивного мультимедійного замовлення за допомогою портативних пристроїв, які найчастіше є безпроводними.

Першим у світі закладом, в якому традиційне паперове меню замінили електронним, став австралійський ресторан Global Mundo Tapas в передмісті Сіднея. У майбутньому ресторан планує вдосконалити програму для меню й зробити його більш функціональним. Зокрема, воно буде пропонувати клієнтам страви, які найкраще підходять до погодних умов, а також зможе підібрати для відвідувача страву, яка буде відповідати його настрою.

Ряд ресторанів Європи, США та Японії також випробовують нову технологію замовлення страв за допомогою сенсорних екранів. В Ізраїлі, Бельгії, Франції та ПАР вже розпочали встановлення електронного меню в суші – барах, пабах й сімейних ресторанах. Система побудована на базі сенсорних терміналів. У Тель-авівському суші – ресторані

Frame дохід від столиків, оснащених електронних меню, виріс на 11% порівняно зі звичайними [1, с. 3].

Існують такі варіанти виконання системи електронного меню:

1. На базі ультратонких планшетів;
2. На базі стаціонарних моноблоків, які розміщують поряд зі столами;
3. На базі eMenuTable – столу із вмонтованим сенсорним дисплеєм [3, с.12].

Використання електронного меню має ряд суттєвих переваг.

По-перше, це зручний інтерфейс, яким без значних зусиль можуть користуватися, як молодь, так й люди старшого віку [2]. Він наповнений не лише переліком страв та цін, а також фотографіями та відео приготування страв, можливостями обирати мову, визначенням калорійності страв та інше. На відміну, паперове меню не має таких можливостей внаслідок своєї обмеженості.

По-друге, замовлення через електронне меню відбувається без обов'язкової присутності офіціанта та автоматичний підрахунок кінцевої суми чеку миттєво виводиться на дисплей [4, с.100], внаслідок чого до роботи офіціанта входить лише принести замовлення та прибрати зі стола. Скорочується час взаємодії між клієнтом та офіціантом, що зменшує ризик виникнення непорозумінь між ними.

По-третє, зміна страв у меню відбувається щонайменше 2 рази на рік (при зміні пори року), ще найчастіше можуть змінюватися ціни (внаслідок росту цін на сировину) та для збільшення привабливості меню необхідно час від часу змінювати його дизайн, що потребує повного оновлення меню. При використанні паперових меню - це дуже затратна справа (передрукування меню займає значний час та коштує значних грошей, особливо при частому оновленні). Вносити зміни до електронного меню простіше можна міняти самостійно у програмі (оновлення автоматично завантажується на всі пристрої) або через віддалений доступ по інтернету.

Проте, електронне меню, як й інший предмет, не може мати лише переваги, воно має й недоліки. Зокрема, електронне меню – це комп'ютерна програма, яка реалізується за допомогою портативних пристроїв, а значить й неможливо виключити зовсім збої у роботі програми, які можуть призвести до різних наслідків (некоректне відображення страв, неправильне визначення кінцевої суми чеку, не отримання кухнею замовлення та інші). Для вирішення даної проблеми необхідне постійне консультування та супроводження програмістів, що несе за собою додаткові витрати.

Також зменшення взаємодії між клієнтом та офіціантом, з одного боку є перевагою, проте з іншого можна визначити як недолік. Клієнту значно складніше отримати всю необхідну інформацію стосовно страви та пораду відносно того, яка страва краща, а також вносити зміни до її складу (наприклад, якщо на якийсь компонент у людини алергія – постає питання про заміну його іншим або виключення).

Доброзичливість та відвертість офіціантів сприяють виникненню у клієнтів позитивної думки відносно закладу, створюють його атмосферу, тому дуже важливим є взаємодія та взаєморозуміння між клієнтом та обслуговуючим персоналом.

Підсумовуючи вищевикладене, можна зробити висновок, що переваги електронного меню превалюють на його недоліками. Воно може стати ефективним засобом удосконалення системи замовлень, що в свою чергу скоротить витрати підприємства та збільшить прибуток.

Проте, на нашу думку, впровадження електронного меню потребують не всі підприємства ресторанного господарства. Доцільніше це удосконалення впровадити у ресторанах (незалежно від його типу). Внаслідок чого, підвищиться рівень організації обслуговування, спростяться розрахунки між закладом та клієнтами, що сприятиме росту позитивної думки клієнтів, скоротяться витрати на заміну меню (у разі зміни цін або асортименту), з'являються додаткові засоби реклами, поширення бренду.

У кафе, в якому відбувається самообслуговування, не доцільно використовувати електронне меню. Споживач обирає страви з представлених на роздачі, рідко поглядаючи

у меню. Тому витрати на забезпечення та функціонування електронного меню є не раціональними.

При обслуговуванні офіціантами у кафе можливе впровадження електронного меню, що забезпечить більш високий рівень обслуговування та надасть змогу розширення опису асортименту страв та напоїв.

Обмеженість асортименту страв та напоїв, низькі ціни, певна організація подачі страв та розрахунку з клієнтами вказує на нераціональність впровадження електронного меню на інших типах підприємств ресторанного господарства.

В сучасних умовах інноваційних технологій постає необхідність впровадження електронного меню у вітчизняних ресторанах для забезпечення ефективної діяльності та досягнення їх мети – ефективної організації споживання населенням продукції власного виробництва ресторанів та купівельних товарів.

Список використаних джерел

1. Артемова Е.Н. Электронное меню как новый способ обслуживания потребителей / Е.Н. Артемова, А.В. Корягина // Формирование и сохранение интеллектуального и культурного наследия региона. Роль информационных учреждений: материалы региональной научно-практической конференции, 19 октября 2011 г. / ФГБОУ ВПО «Госуниверситет-УНПК». – Россия, Орел: Госуниверситет-УНПК, 2011 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://library.gu-unpk.ru/konf/konf17.php>
2. Артемова Е.Н. Экономические аспекты внедрения электронного меню на предприятия питания / Е.Н. Артемова, А.В. Корягина // Роль экологии в жизни современного общества: материалы 1-й международной научно-технической интернет - конференции, 2012 г. / ФГБОУ ВПО «Госуниверситет-УНПК». – Россия, Орел: Госуниверситет-УНПК, 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://ecology.ostu.ru/index.php/konference2012/57-rol-ekologii-v-zhizni-sovremennogo-obshchestva/291-ekonomicheskie-aspekty-vnedreniya-elektronno-menyu-na-predpriyatiya-pitaniya>
3. Нагапетова Є.О. Автоматизація закладів ресторанного господарства / Є.О. Нагапетова, В.В. Гізова // Соціально-економічний розвиток суспільства на засадах реалізації кластерного підходу : збірник тез доповідей міжнародної інтернет-конференції, 13 листопада 2012 р. / М-во освіти та науки України, КНТЕУ, ХТЕІ КНТЕУ ; [відп. за вип.: Н.Ю. Олійник]. – Харків : КНТЕУ, ХТЕІ КНТЕУ, 2012. – 299 с.
4. Пуха В.В. Переваги технологічних інновацій в готельно-ресторанній сфері / В.В. Пуха // Актуальність інновацій у маркетингу: збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції, 19-20 липня 2013 року / Наукове об'єднання «Economics». – Сімферополь: НО «Economics», 2013 – 108 с.