

УДК 642.5:338.46:004

С.В. Чеченина,

старший преподаватель кафедры

технологии продукции общественного питания

торгово-технологического факультета

Хабаровского государственного университета экономики и права

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

В данной статье выделены основные тенденции в развитии общественного питания, представлена характеристика информационных технологий предприятий.

Ключевые слова: тенденции, услуги общественного питания, автоматизированные системы учета и управления.

This article highlights the main trends in the development of public catering. The characteristics of enterprises' information technology are presented.

Keywords: trends, public catering services, automated systems of accounting and management.

В основе развития общественного питания лежат базовые закономерности общественного прогресса, а именно возрастание потребности человека в пище и способах её удовлетворения; развитие орудий труда и технологий в производстве продуктов питания и приготовления из них пищи; углубление общественного разделения труда и на его основе выделение производства пищи в самостоятельный вид деятельности; спецификация обычаев, традиций, культуры и эстетики; развитие спроса на услуги, обеспечивающие не только удовлетворение и наслаждение пищей, но и усиление полезности коллективного времяпрепровождения, общения, отдыха, что социализирует человека, формирует его общественную и индивидуальную роль. В процессе практической деятельности указанные закономерности проявляются как тенденции с постоянно изменяющейся интенсивностью. Опираясь на анализ исследований,

выделим основные тенденции в развитии общественного питания.

1. Непрерывное и усложняющееся развитие организационно-технологических форматов предприятий общественного питания от славянской «корчмы», государевого «кабака», «шинка» и народной «харчевни» к «трактиру», «трактирным домам», «ресторану», а через него к рабочей «столовой», «фабрике-кухне», «заготовочным» и «доготовочным» предприятиям, общедоступным «чайной», «закусочной», «кафе», «бару», «пиццерии», «бургерной», «фиш-хаузу», «стейк-хаузу», а от них и к современным «street-food» – уличным пунктам питания, «fast-food» – быстрым предприятиям питания, «casual-dinning» – ресторанам демократического питания, «quick-casual» – демократическим ресторанам быстрого питания, «free-flow и fast-casual» – точкам быстрого

самообслуживания в неожиданных местах, «fine-dinning» – элитным ресторанам.

2. Сосредоточение и централизация питания на крупных и крупнейших предприятиях от единоличного, партнёрского, корпоративного к сетевой организации общепита.

3. Рост доли затрат на питание вне дома, то есть на предприятиях общепита, что связано с ростом доходов населения и ценовой доступности общепита. В практике нашего государства общественное питание вне дома постепенно становится наиболее удобным и доступным, но до сих пор остаётся не таким востребованным, пока брать еду с собой или питаться дома остаётся выгодным.

В настоящее время услуги – это одна из наиболее перспективных и динамично развивающихся отраслей экономики. В отечественной и зарубежной практике существует большое разнообразие определений понятия «услуга» и множество подходов к классификации этого понятия. Особенностью услуги общественного питания является то, что её предложение состоит в равной степени как из самого товара, так и непосредственно из услуги. Кроме того, перечень услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания, во многом зависит от их типа и класса, удовлетворяемых потребностей и целевых потребителей. Согласно классификации, услуги делятся на следующие группы: основные, дополнительные и сопутствующие. Основная услуга – это действия

предприятий общественного питания различных типов по предоставлению потребителю услуги питания и организации её потребления. Основные услуги оказывают все предприятия общественного питания, на вид и характер предоставляемых услуг влияет только их тип.

В отличие от основных, дополнительные услуги – это услуги, связанные с организацией отдыха граждан. Именно дополнительные услуги привлекают большое внимание. Сейчас у нас из известных дополнительных услуг предоставляются:

- услуги по организации и проведению кейтеринга, в том числе по доставке продукции по заказам потребителей и выездное обслуживание;
- организация музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;
- банкетное обслуживание, в том числе специальных мероприятий;
- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- вызов такси по заказу (просьбе) потребителей;
- парковка или охраняемая стоянка автомобиля на территории предприятия (объекта).

Предложение на рынке услуг общественного питания формируют предприятия, которые в соответствии с ГОСТ 30389–2013 различаются по типу, назначению, ассортименту, формам обслуживания, комплексу предоставляемых услуг. Условно их можно объединить в три группы, отличающиеся характерными особенностями обслуживания,

ассортиментом реализуемой продукции и номенклатурой предоставляемых услуг: открытые, условно закрытые и закрытые [1].

Совершенствование организаций деятельности организаций общепита от единственного концепта через товарищества, общества к сети стандартизированных предприятий. В предшествующие периоды были подготовлены организационные основы развития демократического сегмента питания (стандарт fast-food) социального сегмента (комбинаты школьного питания, столовые социальных предприятий и учреждений), сегменты высокой кухни (стандарт fine-dinning) с развитой индустрией гостеприимства.

Предприятия оснащаются высокопроизводительным оборудованием, инновационными технологиями процесса приготовления пищи и предоставление сопутствующих услуг.

Основой для совершенствования форм и методов являются инновационные технологии, в частности появление различной вычислительной техники, которая позволяет контролировать процессы производства, сокращать время производства и обслуживания, сокращает возможности фактора человеческой ошибки.

Итак, в век современных технологий главными помощниками в сфере обслуживания предприятий служат информационные технологии, а именно специально созданные информационные системы расчёта и контроля над товарами

и услугами, так называемые системы автоматизации предприятий. К ним относят:

1. R-Keeper. Эта система давно зарекомендовала себя на рынке автоматизации ресторанного бизнеса как удобный и надёжный программный продукт.

R-Keeper предназначена для предприятий общественного питания – от маленьких кафе до больших многозальных ресторанов, а также подходит для развлекательных центров полного цикла обслуживания посетителей. На таком предприятии обслуживание одной компании гостей на разных точках отпуска товаров и услуг соответствует понятию «визит». Визит может включать в себя множество заказов группы гостей. Оплата может выполняться за каждый заказ отдельно или за весь визит целиком. По желанию гостей может производиться общий расчёт или расчёт отдельного чека для каждого гостя [2].

2. Магия-ресторан». Это система, разработанная для автоматизации учёта и управления на предприятиях общественного питания. Является единственным пакетом прикладных программ для автоматизации ресторанов, полностью построенным на платформе Microsoft SQL и использующим Windows 7 и WindowsXP, что позволяет использовать самое современное электронное оборудование с максимальной эффективностью. Она является универсальной, поэтому с

одинаковым успехом используется на различных предприятиях – от фаст-фудов и небольших баров до крупных ресторанов и многопрофильных развлекательных центров и клубов [3].

3. TillyPad. Это система автоматизации ресторана, кафе, бара, клуба, столовой или сети заведений общественного питания и развлекательных услуг.

TillyPad контролирует все бизнес-процессы: приём заказа, расчёт с гостями, взаимодействие с кухней, программы лояльности, работу с меню, продуктами, товарами и рецептами, складской учёт, работу с приходными и расходными документами, инвентаризацию, управление персоналом и контроль работы всего заведения. Вы легко и быстро получите все данные по продажам, себестоимости, прибыли, финансовые, маркетинговые и аналитические отчёты.

TillyPad обеспечивает мгновенный обмен данными. Это даёт полную информацию по всем аспектам в режиме реального времени [4].

4. Iiko. Это программный комплекс, который открывает возможности полной автоматизации работы ресторана или целой сети, контролирует все процессы, происходящие как внутри одного ресторана, так и сети в целом.

Программа даёт возможность контроля за финансовыми операциями и деятельностью кухни в режиме реального времени. Ведь данный программный комплекс способен представлять данные

не только в реальном времени, но и накапливать статистические данные для формирования отчётов.

Данные отчёты помогут вам понять, как обстоят дела на рынке и какие шаги вам необходимо предпринять, чтобы получить достойную прибыль.

Iiko имеет множество специальных решений, которые помогают контролировать каждый аспект предприятия: управлять персоналом, выбирать музыку, получать отчёты на мобильный, оптимизировать процесс ввода накладных и многое другое.

5. Трактирь – это целая линейка программных продуктов, которая подразделяется, в зависимости от вида предприятия. Есть различные пакеты для столовых, кафе и ресторанов, фаст-фудов и др. [5].

В каждом из них есть функции контроля финансовой составляющей, контроля деятельности персонала, управленческий учёт, аналитика и многое другое.

Все вышеперечисленные системы дают преимущество предприятиям общественного питания. Преимущество заключается в создании нового перечня услуг, нацеленного на потребителя и исполнителя.

Появление такой системы является новшеством в нашем городе. Например, такая система сейчас установлена в краевом центре образования. Там присутствует терминал, в котором можно самому выбрать необходимый ассортимент, после чего проследовать за

стол. Самым главным критерием данной системы является то, что она является дополнительной услугой для уже существующих и работающих автоматизированных систем предприятий.

Система электронного меню – это специально созданное программное обеспечение для планшетных ПК. Оно полностью заменяет бумажное меню. Является наиболее информативным, красочным и современным. Имеет ряд преимуществ, а именно: обработка заказа без участия официанта, как следствие ускорение времени обслуживания; интерактивное взаимодействие с клиентами; ускорение и увеличение количества заказов; дополнительное развлечение для гостей, так как такое меню выглядит наиболее привлекательным и современным; балловая система оценок качества, которая позволяет оценить качество блюда, а также поделиться своими отзывами в социальных сетях; удешевление за счёт меньших затрат на редактирование ассортимента продукции; разгрузка работы официанта.

На деле потребителю выдаётся планшетный ПК, в котором открыто меню с красивыми фотографиями и описанием блюд, это похоже на онлайн-покупки. Далее клиент смотрит, выбирает не только по фотографии, но и по оценке и отзывам других клиентов, после чего оформляет заказ и ожидает.

Некоторые системы пошли ещё дальше. Например, система «Трактирь»

включает в себя интерактивный пакет «Гость». Это специальное программное обеспечение для мобильных устройств, которое можно скачать в официальных магазинах мобильных приложений. Данное программное обеспечение позволяет делать заказ с помощью мобильного устройства потребителя. Но есть ряд особых преимуществ: возможность предварительного заказа столика ещё до прихода в заведение, оформление доставки на дом, индивидуальная бонусная система.

Таким образом, услуги общественного питания являются базовыми, жизненно необходимыми, поскольку реализуют одну из основополагающих человеческих потребностей – потребность в пище. Современные предприятия общепита – это высокоорганизованные субъекты рынка, технически, технологически и логистически оснащённые, встроенные в социокультурную среду, несущие большую ответственность и общественную полезность.

Используя материально-технические инструменты, предприятия общественного питания приобретают инновационную концепцию. Такие инструменты позволяют сократить численность персонала, следовательно, расходы, позволяют уменьшить время производства и обслуживания, повышают проявление интереса к таким предприятиям, ведь для нашего города в новинку не традиционное обслуживание, а через системы коммуникации. Это своеобразное

развлечение для гостей и облегчение для управления предприятием.

Список использованных источников

1 ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

2 <https://cyberleninka.ru/article/n/klassifikatsiya-predpriyatiy-obschestvennogo-i-factory-vliyayuschie-na-ih-razvitie-na-primere-detskogo-kafe> (дата обращения 25.03.2018).

3 <http://nauchkor.ru/uploads/documents/5a01c6dd5f1be74a4bf61eac.pdf> (дата обращения 26.03.2018).

4 <https://www.bankreferatov.ru/ru/avtomatizirovannye-sistemy-upravleniya-v-restorannom-biznese/1782540/> (дата обращения 26.03.2018).

5 <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=723270> (дата обращения 25.03.2018).