

## **Содержание**

[Введение. 3](#)

[Глава 1. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства. 5](#)

[1.1 Понятие инновационных технологий. 5](#)

[1.2. Нынешние и будущие инновационные технологии в ГиРб. 8](#)

[Вывод по главе 1. 11](#)

[Глава 2. Внедрение инновационных технологий на производстве. 13](#)

[2.1. Преимущества и сложности внедрения инновационных технологий в ГиРб. 13](#)

[2.2. Сравнение ресторанов и гостиниц с инновационными технологиями с ресторанами и гостиницами без них. 17](#)

[Вывод по главе 2. 21](#)

[Заключение. 22](#)

[Список используемой литературы/источники. 24](#)

## **Введение.**

**Актуальность темы.** Сегодня 2019 год, время новых технологий и автоматизированных систем. Почему весь мир старается усовершенствовать и внедрить новые технологии в любые системы в самых разных сферах жизни, будь то индустрия питания или медицина? Потому, что сегодня поток информации, приходящейся на одного человека куда выше, чем был когда-то в прошлом. Основная направленность инноваций заключается в автоматизации каких-либо процессов на производстве, улучшении уже имеющегося или создании чего-то совершенно нового. Можно подумать, зачем люди вообще занимаются чем-то подобным? Потому что качество и скорость нашей повседневности возросла в разы по сравнению с тем, как было когда-то в прошлом. Например, сегодня каждому из нас приходится запоминать куда больше мелких частиц информации, чем любому человеку из прошлого. Мы даже не подозреваем сколько информации ежедневно

приходится на каждого из нас. Все мы есть в соц. сетях, сколько фото мы успеваем просмотреть, сколько нового узнать из всевозможных предложенных приложениями ссылок об учёбе, одежде, путешествиях и любых других аспектах. Сколько нужной информации о том, как денег заработать, и ненужной, на подобии видео с котятами, проходит через наше сознание. Сколько статей прочитать, сколько спама на мейл получить. И это только в первые 10 минут бодрствования, как доказали учёные. Информация сыпется на каждого из нас в огромных количествах, именно поэтому мы позволяем системам помощникам фильтровать её за нас, например, в мейле за нас почта сама сортирует тип писем. Или другой пример: в инстаграмм реклама предлагается только из учётов, наших интересов, которые сама система определяет в автоматическом режиме и т.д. Любые современные системы стараются уменьшить затрачиваемое нами время на поиск того или иного товара или услуги, взамен предоставив список сразу из потенциально интересующих нас вещей. Тема об автоматизации и усовершенствовании всего, что только возможно, обширно обсуждается в любом уголке планеты. Россия не стоит в стороне, сегодня мы в повседневной жизни можем заметить, как в любых сферах замечается минимальное участие человека в огромном процессе деятельности всего предприятия. Пример: всем нам известный магазин «перекрёсток», сегодня запущены точки без полок и мерчандайзеров, что означает онлайн заказ, онлайн оплату, автоматизированный сбор заказанных продуктов в данных точках и выдача готового пакета покупателю, когда номер его машины подъезжает к специальному окошку. В ресторанном и гостиничном бизнесе так же на сегодняшний день существует достаточно существенных внедрений, которые ведут индустрию питания на новый автоматизированный уровень ведения дел и предоставления любых видов услуг вне зависимости от сложности и деликатности конечного результата. Так же, на сегодняшний день помимо ускоренного процесса обработки информации каждый из нас требует к себе «повышенного внимания». Иначе сказать можно - комфорт. Комфорт в повседневности рассматривается уже не как дополнительная услуга, приводящая к эффекту ВАУ, а стандартная необходимость, отсутствие которой вызывает удивление. Например: в каждом кафе должна быть возможность зарядить телефон, а это значит чуть ли не у каждого стола должна быть своя розетка. В каждом номере гостиницы должен быть вай-фай, а его отсутствие вызовет негодование, дискомфорт и скорее всего негативный отзыв или жалобу. Инновационные технологии применяются не только по отношению к гостям, но и для сотрудников. Например: внутренняя сеть для общения работников между собой или автоматизированная база, где помимо диалогов будут поставлены

задачи для будущих свершений, объявление новых правил и тп. Актуальность моей темы неоспорима, так как каждый из нас сознательно и подсознательно уже очень давно и стабильно зависим от новых технологий.

**Цель** данной работы обсудить значимость и востребованность инновационных технологий в ресторанах и гостиницах России. Как это влияет на работу самих ресторанов и гостиниц, обговорить достоинства и недостатки внедрения разных инноваций, и куда индустрия будет двигаться дальше.

**Объектом** данной работы являются все рестораны и гостиницы России.

**Предметом** данной работы является инновационные технологии в каждом ресторане и гостинице в отдельности, учитывая все возможные варианты положения дел.

## **Глава 1. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства.**

### **1.1 Понятие инновационных технологий.**

Инновационные технологии — внедрение новых или усовершенствованных продуктов на рынок, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности, либо в новом подходе к социальным услугам.

Инновационные технологии как показывает практика используются почти во всех сферах нашей жизни, начиная от образования, культуры и досуга до общественной безопасности и охраны окружающей среды. Важно понимать, что именно новизна идеи или приспособления является прямым указателем на будущие инновационные технологии. Новинки отличаются масштабностью. Например: локальная - для входа в университет у нас теперь магнитные карты, которые помимо этой функции можно использовать так же в других жизненных сферах, но сама инновация была внедрена в пределах университета. Вариант другой - региональная инновация. Как пример можно привести сайт Мос.ру который позволяет не выходя из дома оплачивать коммунальные услуги или записываться к врачу на приём. Так же, инновация может быть всемирная. Например: сенсорные экраны для телефонов и других гаджетов. Неоспоримое принятие и внедрение в повседневную жизнь данной технологии. Как бы там ни было, всё же есть три критерия которым должна соответствовать любая инновация:

- Явление должно быть новым для людей, которые будут иметь с ним дело.
- Осознание людьми этого нового явления, что значит понятие и принятие его.
- Немаловажным фактором является и то, что новое явление должно иметь возможность к использованию.

Таким образом, любая инновация должна быть рентабельна той или иной группе людей. А для того, чтобы получить всеобщее одобрение идея должна состоять в усовершенствовании чего либо, обеспечении экономии в чём-либо, создании условий для увеличения прибыли или, может, снижения затрат на производстве.

Все виды инноваций условно можно разделить на следующие три группы: Продуктовые инновации (в товаре; в услугах). Социальные инновации (в рынках и поведении покупателей; в поведении сотрудников; в развитии личности сотрудников). Менеджерские инновации (в технологии управления; в организации производства; в организационных структурах управления; в функциях и методах управления; в технике управления).

Внедрения инноваций в те или иные области позволяет статистике улучшить свои показатели. В чем бы не заключалось новшество, его прямое назначение улучшить сам товар, услугу или управление в компании.

Но как всем известно инновации - это всегда дорого. Поэтому они доступны далеко не всем и не всегда. Только относительно недавно технологическое развитие достигло такого уровня, при котором стало возможно реально эффективно формировать инновационную инфраструктуру. Так же, возникла экономическая необходимость в технологическом трансфере, коммерциализации результатов научно-технических разработок, создании других механизмов доведения высоких технологий и научно-технической продукции до конкретного потребителя. В-третьих, уровень сделанных ранее теоретических разработок позволил предложить новые методические подходы к решению поставленных задач.

Со всеми новшествами приходится учиться работать заново, изучая “программу пользования” с самого начала и до самого конца, так как нет смысла в новой технологии, с которой сотрудники просто не умеют работать.

Нововведение - это результат инновационного процесса. Инновационный процесс - это не просто внедрение чего-либо нового, а такие изменения в целях, условиях, содержании, средствах, методах, формах организации производственного и управленческого процессов, которые:

- Обладают новизной;
- Обладают потенциалом повышения эффективности этих процессов в целом или каких-то их частей;
- Способны дать долговременный полезный эффект, оправдывающий затраты усилий и средств на внедрение новшества;
- Согласованы с другими осуществляемыми нововведениями. Качество реализованных нововведений существенно зависит от того, как организован инновационный процесс.

Всё начинается с формирования потребности в новшестве в самом обществе на потенциальном рынке. Далее следует разработка придуманной кем-то идеи сильнейшими умами общества. Это правильный путь создания новшества, потому что часто, когда дело обстоит, наоборот, и сначала придумывается улучшение - оно никому не нужно и просто не может ужиться в обществе, не может занять достойной ниши потому, что её как таковой и не было. Например: многим владельцем автомобиля очень неудобно пользоваться обычными зонтами, и изобретатели придумали такой, какой закрывается в другую сторону. И теперь эта новинка пользуется большой популярностью. А примером неправильного пути для инноваций могу привести в лице щёточки для пупка. Была задумка идея изобретение патент, а нужно ли оно кому-нибудь? Сомневаюсь. Так же одной из распространённых ошибок отторжения новшества является плохое или неприспособленное программное обеспечение. В пример можно привести программу SIRI от компании Apple. Программа искусственного интеллекта очень полезна, говорит нам реклама, и может оно так и есть, но нам не узнать, ведь на территории России у SIRI нет доступа и связи с 99% рынка, что просто лишает e1 всех возможностей. И если бы не тот факт, что она идёт в наборе с любой техникой данной компании, в нашем обществе она бы не прижилась и со временем без тщательной работы с её системным обеспечением она бы просто исчезла с российского рынка. Поэтому очень важно чтобы новшество удовлетворяло найденную именно заранее потребность. После создания, начинается этап тестирования, корректировки и только после - выпуск на масштабный рынок. Тут вступает в бой маркетинговая и распределительная деятельность.

Использование инновационных технологий сегодня – это уже необходимость, а не конкурентное преимущество. Ведь мы даже не можем представить себе магазин одежды без интернет-сайта, или кинотеатр без онлайн брони и покупки билетов. Даже проездной в метро можно пополнить через онлайн кошелек. Жизнь не стоит

на месте, и окружающая действительность быстро меняется. Соответственно для повышения эффективности и производительности всех процессов просто необходимы ИТ. Одним из основных условий автоматизации бизнеса является применение предприятием процессного подхода. Под этим термином понимают подход, определяющий рассмотрение деятельности компании как сети бизнес-процессов, неразрывно связанных с ее основными целями, задачами и миссией.

## **1.2. Нынешние и будущие инновационные технологии в ГиРБ.**

Сегодня ресторанный и гостиничный бизнес стараясь быть на равне с трендами и запросами общества, откуда и черпают своих гостей, вводят много новшеств для нас. Некоторые невидимы и незаметны, но они есть и каждый о них знает и уже считает это чем-то обыденным, но для некоторых точек это является нововведением с которым работникам ещё стоит обучиться работать, а экономическим базам учитывать отдачу, идущую от них.

Изучив достаточное количество информации в интернете, я пришла к выводу, что наискорейшая инновация в интересующем нас вопросе это: мобильное приложение на телефон, а также сайт компьютерной версии для заказа нужных блюд в онлайн режиме к определённому времени. Что значит, зная, например, что сегодня я в 14.00 буду свободна после работы, уже в 9,30 утра я могу заказать себе блюда, которые я хочу, и в 14,00 появившись в ресторане уже забрать свой заказ. Оплата будет производиться во время заказа. После чего будет получено электронное подтверждение заказа с перечислением всех требуемых блюд и их ценой.

Также, в скором будущем планируется онлайн бронь места. Например, мало того, что можно забронировать место, плюс к этому, можно увидеть онлайн расположение столов и выбрать тот самый желанный стол, при этом на определённое время заказать готовые блюда! Это поможет 30-ти – 45-ти минутных ожиданий сидя за пустым столиком. Что увеличит клиентооборот на каждый стол, прикрепленный к онлайн автоматизированной системе. Также, активно развиваются дополнительные услуги. В зависимости от «звёздности» ресторана, спектр дополнительных услуг будет варьироваться. Например, можно будет выбрать букет в онлайн режиме и заказать его на тот самый столик в выбранную вазу к определённому времени с прикрепленной открыткой, так же выбранную онлайн. И так далее. Будет развиваться партнёрские отношения, а статус в зависимости от предоставляемых дополнительных услуг будет расти. [3]

В будущем планируется полная роботизация процессов приготовления блюд. Начиная с фаст-фуда и заканчивая деликатесами. Даже на сегодняшний день, уже есть роботы, помогающие в молекулярной кухне, например, а ведь там невероятно важна пропорция добавок и аккуратность движений. Поэтому чтобы в ресторане не было бы заказано гостем, робот будет в состоянии заполучить рецепт из базы данных и воспроизвести его с невероятной точностью, ограничениями будут служить лишь запасы на складе.

Доставка еды, как уже в некоторых фильмах, будет производиться дронами. Что значит в автоматизированной базе будет дополнительное направление по доставке, что включает в себя: сбор адресов, способ наикратчайшего пути доставки, система лояльности для одних и тех же адресов, база данных о предпочтениях людей. Что позволит лучше узнать и понять своих потребителей.

Помимо автоматизации управленческих процессов инновации так же затронули и сам формат подачи ресторанного сервиса как такового. Например: ФУДТРАКИ. Современные фудтраки — полностью оборудованные автомобили по приготовлению и продаже еды на вынос, в которых действительно приятно покупать. Причем, сам фудтрак еще и является передвижной рекламой бренда и главным плюсом такого бизнеса является возможность смены локацией, в зависимости от плотности уличного потока и времени суток. Но не забывайте, что все маршруты и точки для стоянки, нужно утверждать с администрацией города, чтобы не иметь проблем с законом. Например, с утра вы можете расположить свой фудтрак недалеко от станций метро, когда люди идут на работу, и могут взять что-нибудь «перекусить на ходу», если не успели позавтракать дома, или взять что-то к чаю в офис. Потом ваш фудтрак может переехать в район центра или студгородка, чтобы накормить всех голодных студентов, а вечером вернуться на привычную точку в спальном районе. У подобного направления так же много плюсов, как и минусов. Для того чтобы подобный фудтрак функционировал правильно, нужно продумать очень много деталей, что не всем дано. Так же из-за новизны, не все люди понимают процесс приготовления и хранения продуктов в таком тесном пространстве, поэтому обходят подобные точки стороной. Поэтому на сегодняшний день организуется очень много выставок, где подробно людей знакомят с самим процессом приготовления еды в фудтраках. С 2018 года данное новшество очень пользуется популярностью.

В какой-то момент инновации охватили витрины ресторанов, создав за собой целый тренд, который полностью оправдал себя. Витрины ресторанов стали украшать муляжами блюд из меню. Все прохожие видят не просто красивую картинку и цену

возле неё, а ещё и информацию о том, как блюдо будет выглядеть на их тарелке, сколько вмещает желаемая порция и в какой посуде подаётся. Данный метод является очень привлекательным со стороны гостей и со стороны маркетологов того или иного заведения. Доказано, что у людей, увидевших муляжи, которые почти не отличаются от реальных блюд, просыпается аппетит и 40% из них точно посетят наш ресторан.

Сейчас всё реальнее встретить в ресторанах меню на планшетах, на которых гость выбирает что будет, и заказ автоматически переходит на кухню. Мало того что подобное новшество очень привлекает самих гостей, оно так же является выигрышным для самого ресторана. Например: у администрации появилась возможность быстро редактировать меню и вносить в него новые блюда. Для клиентов посещение ресторана можно сравнить с игрой, позволяющей:

- Подсчитать калорийность тех или иных блюд;
- Подобрать из карты вин заведения вино по цене, году, региону, букету, а затем к нему — блюдо из местного меню;
- При выборе блюд, сразу же видеть окончательный чек заказа;
- В ожидании заказа поиграть в игры, почитать новости, побродить по Интернету.

Инновацией в гостиничном бизнесе является предоставление помимо медицинского кабинета на территории отеля ещё и стоматологический, что явно является новшеством.

Так же инновацией, которая скорохватит весь мир — это отказ от ключ-карт для номеров. Теперь вместо них можно будет заходить в свой номер приложив к сканеру свой мобильный телефон. Система будет подобна той что мы сегодня совершаем покупки, а оплачиваем их не картой а телефоном. Несколько крупных гостиничных сетей уже используют эту технологию. В частности, в Starwood Hotels and Resorts уже начали предоставлять гостям такую возможность через приложение SPG. Аналогичные технологии есть и у других гостиничных брендов, например у Hilton.

Так же многообещающей инновацией в гостиничном бизнесе которая только набирает обороты является - Консьерж по SMS. Уже во многих отелях гостю не нужно звонить, искать номер и ждать ответа на рцепшен, он просто может отправить СМС либо в приложении отеля, на его сайте или по специальному номеру, чтобы сообщить персоналу о своих потребностях. Ведь намного удобнее

попросить новые полотенца, не вставая с кровати, нежели, как уже многие отвыкли, звонить кому-то. Эта технология доступна, проста и скоро появится во многих отелях.

Внедряются всё новые “УМНЫЕ” приспособления. Например, умный термос, которым можно управлять удалённо со своего смартфона или умный-холодильник, умный-телевизор и даже умное-освещение. Это новшество рассматривается не просто как плюс к имеющимся услугам, а как неоспоримый стандарт качества предоставления гостиничных услуг в общем.

## **Вывод по главе 1.**

Инновации для любого бизнеса на сегодняшний день неоспоримо нужное условие, для успешного и продуктивного ведения дел. С какой стороны не взглянуть на все значимые и сопутствующие бизнес-процессы, видна явная нужда в использовании инновационных технологий для того, чтобы компания могла идти в ногу со временем. Если ответить для самого себя на ряд важнейших вопросов, перед внедрением новшеств в бизнес, получится избежать всех возможных ошибок, будучи готовым ко всем трудностям и возможным осложнениям, зная какими будут плоды после полного внедрения и правильного использования систем. Сегодня каждый уважающий себя менеджер или же управленец, будет нацелен на передачу выполнения стереотипных функций автоматизированным системам, чтобы было больше времени и ресурсов для сосредоточения на более важных и сложных процессах деятельности. Как выяснилось, даже после передачи каких-либо обязанностей автоматизированным системам, очень важен человеческий фактор, начиная с передачи информации из реального времени в систему и заканчивая проверкой ранее проведённых автоматических расчётов системой. Важно не допустить ошибок с самого начала передачи информации в систему и последующем правильном использовании данных систем. Для минимизации рисков, о подчинённых, которые хоть как-то связаны с работой в автоматизированных системах, должен быть проведён урок/курс/стажировка по правильному использованию всех функций и возможностей данных программ. Незнание основ и расширенных функций приводит к сниженному показателю работоспособности всей программы в целом. На это стоит обратить особое внимание. На сегодняшний день, воспользовавшись незамысловатым интернетом, можно найти множество компаний, специализирующихся на внедрении и полной последующей поддержке работы автоматизированных систем. Возможно, рациональнее обращаться за помощью к специалистам, которые займутся всеми

важными вопросами, для полного устранения проблем с будущим использованием программ. Для каждого сотрудника, делегация рутинных обязанностей программе – является неоспоримым плюсом, так как даёт возможности и, главное, время для полноценного использования всех подвластных ресурсов во имя достижения самых лучших результатов. Каждый сотрудник освобождается от ряда трудоёмких и затратных процессов имея возможность заняться чем-то более полезным и сложным, что мотивирует и даёт ощущение нужности и полезности, что благополучно влияет на самосознание и реализацию себя на работе и в жизни. Помимо автоматизации рабочих процессов, инновации во внешней и внутренней среде бизнеса так же важна. Инновации в гостиничном бизнесе развиваются быстрыми темпами. Наши задачи как менеджеров и управленцев это: привлечь как можно большее количество клиентов, заинтересовав своей гостиницей, своим брендом; расположить гостя к себе и тем самым сделать его постоянным клиентом; увеличить прибыль предприятия. Поэтому нам просто необходимо использовать высокотехнологичные новинки. Скоростной беспроводной доступ в интернет (Wi-Fi). Системы интерактивного телевидения (Interactive TV Systems). Система визуального отображения информации (Digital Signage). Всё это является неотъемлемой частью гостиничного бизнеса сегодня. Есть много способов улучшить качество обслуживания гостя с самого начала и до самого конца. Например: Мультимедийные технологии – технология «виртуальный тур», можно посмотреть в трехмерном изображении номера отеля, холлы, рестораны, оценить комфорт и уют гостиницы. Это является огромным плюсом, даже если рассматривать это как планку ожиданий. Она не будет завышена чтобы потом последовало разочарование или наоборот впечатлит человека настолько, уже на этапе выбора отеля или ресторана, что он сразу предпочтёт нас, хотя мог бы ещё пройтись по другим вариантам. Использование и внедрение данных и прочих инноваций способствует улучшению качества обслуживания, повышению конкурентоспособности и имиджа гостиницы, сделав ее уникальной. С помощью правильно введенных в отель инноваций, значительно увеличится число постоянных клиентов. Гость, уходя из отеля, должен покидать его только с приятными эмоциями, подчеркнув для себя важные факторы, которые есть только в этом отеле.

## **Глава 2. Внедрение инновационных технологий на производстве.**

### **2.1. Преимущества и сложности внедрения инновационных технологий в ГиРБ.**

Если речь идёт об инновациях автоматизированных систем то, чтобы правильно выбрать конкретную программу, важно дать ответ на ряд очень серьезных вопросов: Какие бизнес-процессы планируется автоматизировать? Будет ли соответствовать функционал той или иной программы поставленным перед ней задачам? Есть ли возможность донастройки под конкретную бизнес-практику? Есть ли возможность быстрого изменения системы без прекращения эксплуатации в случае изменения бизнес-процессов или условий ведения бизнеса? Насколько система удобна в использовании? Есть ли возможность интеграции системы с уже имеющимися сервисами или программами автоматизации? Кто и как будет осуществлять техподдержку? Сколько будет стоить внедрение и техническая поддержка (владение)?

Поскольку самостоятельно и при этом квалифицированно ответить на данные вопросы практически невозможно, целесообразно получить консультацию у компаний-вендоров (разработчиков ПО). Кроме того, следует пообщаться с коллегами по бизнесу, поскольку их опыт иногда помогает определиться с выбором. Однако при этом важно понимать, что мнения в бизнес-сообществе могут носить весьма субъективный характер, обусловленный спецификой отрасли, размером предприятия, ограниченным опытом владения различными ERP-системами и, как следствие, невозможностью увидеть всю картину в целом и сравнить все продукты применительно к вашим условиям.

Один из плюсов, способствующий внедрению ИТ - сокращение бумажной работы. Ведь когда вся информация собрана в непосредственной близости в одном месте – это гораздо удобнее, чем собирать ее в бумажном виде. Есть разного виды документы, которые уже сегодня имеют право быть предоставлены тем же налоговым в электронном виде. Многие программы можно настроить таким образом, чтобы даже отправка определенных документов на определённые адреса – выполнялась автоматически в указанные ранее временные рамки.

Информационные технологии позволяют снизить влияние человеческого фактора, то есть уменьшить количество ошибок, например, все математические подсчёты производятся на автоматической основе, так же названия всех документов выводятся из подготовленного ранее списка, не нужно заполнять все строчки

снова и снова, программа заполняет их сама, даты, название организации и другие моменты, а это значит увеличивается скорость выполнения повторяющихся задач. За счет автоматического режима одни и те же задачи могут выполняться быстрее, т.к. автоматизированные системы более точны в действиях и не подвержены снижению работоспособности от времени работы. Так же становится возможным параллельное выполнение задач. Автоматизированные системы позволяют выполнять несколько действий одновременно без потери качества и точности работы. Это ускоряет процесс и повышает качество результатов. Также быстрое принятие решений в типовых ситуациях является огромным плюсом. В автоматизированных системах решения, связанные с типовыми ситуациями, принимаются гораздо быстрее, чем при ручном управлении. Это улучшает свойства процесса и разрешает избежать несоответствий на дальнейших стадиях. Похожие системы дают возможность в онлайн режиме, видеть значимые показатели: прибыль, средний чек и т.д., так же разрешает трудиться работникам фронта и бэк-офиса в единственной основе. Не менее принципиальна Круглосуточная помощь ресторанов 24/7 без выходных и праздничных дней.

Так как задач у реальных работников становится куда меньше, а время, затрачиваемое на выполнение каких-либо работ, уменьшается, это позволяет уменьшить штат сотрудников. Некоторые крупные предприятия считают, что платить заработную плату сегодня менее выгодно, чем совершенствовать программное обеспечение.

Снижение расходов также относят к плюсам использования ИТ, ведь это позволяет уменьшить себестоимость. Увеличение скорости доступа к информации также влияет на выбор в пользу ИТ. При этом появляется больше свободного времени так как многие работники больше не занимаются рутинной работой. Соответственно его можно использовать более эффективно, что позволяет увеличить прибыль. Ещё одним преимуществом является повышение точности управления. Что значит за счет применения информационных технологий в автоматизированных системах появляется возможность сохранять и учитывать большее количество данных о процессе, чем при ручном управлении. Благодаря всему этому повышается качество работы. Исключение человеческого фактора значительно снижает вариации исполнения процесса, что приводит к снижению количества ошибок и, соответственно, повышает стабильность и качество процесса.

Но процесс внедрения ИТ имеет и обратную сторону. Любая организация, проходя через изменения, чаще всего реагирует на них выставлением барьеров против этих изменений. Самый обычный человеческий фактор, мало кто из людей реагирует на

предстоящие глобальные перемены и тотальное изменение повседневной работы положительно. Собрать десять людей и поставить их перед фактом, что с завтрашнего дня им предстоит ходить на работу в другой униформе или в другое время, у всех десяти возникнут с этим трудности. Что уже говорить о целой автоматизированной системе, в которой нужно разобраться и научиться работать. Это огромный психологический барьер, который каждому работнику нужно преодолеть. А это сложно.

Существует множество барьеров к использованию общих информационных систем и на обеспечение доступа к накопленным в организации знаниям. Оправдания тут самые различные: ссылки на секретность или коммерческую тайну, отсутствие времени, средств и специалистов необходимой квалификации, и просто на хакеров. Для использования некоторых программ, нужно специальное обучение сотрудников, которое проходит далеко не один день и точно не является бесплатным. Не каждое предприятие готово тратить свои время и деньги на обучение, что после, обучившиеся абы как, сотрудники совершают много ошибок, не знают, как исправить допущенные ранее промахи, полностью не осознавая возможностей программы и её совершенств. Что получается, с какой-то стороны, точно таким же не рациональным использованием дорогостоящих автоматизированных систем, с которыми просто не умеют обращаться. Тут должны решать уже сами руководители на что будут потрачены деньги и время, желая достигнуть определённых продуктивных и многообещающих показателей.

Но, компьютеры не всегда надежны. Поэтому, работая в сегодняшних условиях, полностью отказаться от бумажной волокиты не предоставляется возможным. Как для «подстраховки» самих себя от неожиданных утерь информации, так и по правилам государства.

Можно лишь добавить, что все проблемы, возникающие у пользователей информационной системы, приводят к снижению производительности труда и к постоянным ошибкам при передаче и анализе информации. Нанимаются специальные люди, которые уже в процессе работы предприятия обучают персонал правильно и чётко управляться с автоматизированными системами, не допуская глупых ошибок. Так же, специалисты помогают уже контролирующим должностям проводить анализ баз данных, заполненных работниками, чтобы на ранних стадиях выявлять ошибки и исправлять их, для того чтобы через какое-то время не пришлось рыться в огромных архивах для поиска одного единственного неверного факта.

Если говорить о инновационных внедрениях чего-либо ещё помимо автоматизированных систем - то нужно помнить о то, что, любое новшество воспринимается сначала негативно. Почему? Потому что иногда какие-либо новшества могут приносить явный вред. И пусть мы не знает этого наверняка, но подсознание твердит об этом. Так же все инновации требуют денежных вложений не только со стороны разработчиков, но и со стороны потребителей. Верно? Приходится чаще обновлять технику, платить за программное обеспечение и пользоваться специальными сервисами для починки. Ведь починить самому - не вариант. Так же, каждый из нас понимает, что что-то новое вытесняет уже имеющееся из круга пользования. Многим людям тяжело перестроиться и делать что-то по-новому, они в силу своего, может, возраста или мировоззрения будут поступать так как раньше вне зависимости с какой скоростью меняется мир вокруг. Так, например бабушки, не освоив автоматизацию приложения и сайта, не записываются к врачу в режиме online, а продолжают ходить в поликлинику своим ходом по пять раз. Но не всё так печально, чаще всего инновации, которые масштабно охватывают те или иные рынки - полезны и очень помогают людям усовершенствовать какой-либо процесс. Так же Стремление к новому присуще человеку как биологическому виду. Отказаться от инноваций — значит перестать быть человеком. Главное подготовить общество, объяснить процесс использования, так сказать - “подготовить почву” к будущим свершениям. И тогда любая инновация будет принята на ура. Новые технологии помогают нам самосовершенствоваться на бесплатной основе. Так же благодаря им в стране повышается планка предоставляемых услуг и товаров. Из-за появления новых продуктов, возрастает конкуренция и благодаря этому качество продукта априори становится лучше, чем было до. Люди перестают выполнять рутинную работу, но при этом возникает минус - Отказ от людской рабочей силы повышает рост безработицы.

## **2.2. Сравнение ресторанов и гостиниц с инновационными технологиями с ресторанами и гостиницами без них.**

В качестве наглядного примера, я хочу провести сравнение ресторана быстрого питания «уАшота» и всем известный ресторан быстрого питания «Макдоналдс».

Ресторан быстрого питания «уАшота» - у ресторана одна точка.

Автоматизированная система отсутствует. Распишем весь процесс обслуживания гостя, начиная с приёма заказа до его выдачи. Зайдя в ресторан, возле кассы

завсегдатая очередь из 3-4 людей. Дождавшись своей очереди, потратив на неё 10-15 минут, гость делает заказ, после чего расплатившись за заказ, ждёт его у кассы ещё минут 4-5. После чего забирает заказ и уходит. При этом нельзя расплатиться картой, иногда может не быть сдачи, приходится ждать пока кассиры «пойдут разменяют поблизости». Порции отличаются, количество ингредиентов в каждой порции разное. Из-за этого нет нормированного графика и количества нужных закупок продукции для приготовления блюд. Если при заказе человеком какого-то блюда, отсутствует определённый ингредиент, покупателю предлагается за сниженную цену всё же взять блюдо без этого ингредиента, а это значит цена за блюда может варьироваться, что так же не очень хорошо с точки зрения финансовых подсчётов. Не исключено воровство между персоналом. Нет доставки. Любые «вот-вот» открывшиеся заведения относящиеся к индустрии питания подвергаются немалым испытаниям перед тем, как «встать на ноги». Если учесть тот факт, что мы находимся в России, и тут далеко не все управляющие ресторанами имеют высшее образование в этом направлении, допускается огромное количество типичных ошибок, что приводит к одинокого-печальному результату вне зависимости от масштаба бедствия. Человеческий фактор очень важен в независимых уникальных ресторанах в любой стране мира. Но, далеко не всегда весь персонал являются работниками, квалифицированными в своей деятельности, что пагубно сказывается на всей работе ресторана в целом. Русский менталитет таков, что нам нужно по максимуму сэкономить на вложениях и по максимуму получить прибыли, и предприниматель, не всегда зная, что ресторанное дело - это кропотливый труд над мельчайшими деталями во имя систематизации рабочего процесса для успешного видения дел, применяет ту же логику «экономить - ждать прибыли». Это является глобальной ошибкой, с которой помогут справиться профессионалы в индустрии питания. Люди, специально обученные не допускать ошибок с самого начала, и во время деятельности предприятия.

Ресторан быстрого питания «Макдоналдс». 646 точек в Москве. Более 1 100 000 гостей в день. Более 47 000 работников. Имея такие глобальные обороты, поставляя такое огромное количество продуктов и обслуживая еще большее количество гостей, ресторан не мог не продумать автоматизацию всех процессов до мелочей. Иначе, он бы не был настолько популярен. Компания использует автоматизированную систему - «OpenService». Сделать заказ посетителю можно двумя способами - заказать через менеджера/кассира, либо, подойти к автоматизированным компьютерам с сенсорным экраном и заказать, оплатить и получить номерок с заказом самостоятельно. (Как только кассир пробивает

конкретное наименование на кассе, оно сразу появляется на кухне на мониторе, максимум 8 заказов на мониторе). Далее время ожидания. За это время, номер сделанного заказа висит на экране в столбике «Готовится». Как всегда, в «Макдоналдсе» много шума, криков и беготни, но замечается очень слаженная работа кухни, каждый занят своим одним делом. Кто-то жарит булочки, кто-то достает уже жаренные котлеты из коробок, в общем у каждого есть своя собственная отведенная роль в процессе. Человек, который отвечает за тостер немедленно реагирует на заказ, закладывает булочки в тостер. Следующий человек заправляет сэндвичи. Сотрудник, который кладет на заправленные сэндвичи котлеты, завершает процесс приготовления сэндвича и помещает готовые сэндвичи на специальный стол сбора заказов. (Максимальное количество человек в данной системе на кухне – 15 человек. Это количество человек при идеальном раскладе может производить до 800 единиц продукции в час!). Любому потребителю приятно видеть, что люди здесь и сейчас готовят бургер предназначенный именно для него. Когда номер заказа на мониторе переместился в столбик «Готовые» можно получить свой свежий, только что приготовленный продукт, а не сэндвич, который «ждал» заказчика пару дней. После - посетитель может пройти в столовую зону. Какие же преимущества имеет система?

- Производство работает только по требованию гостя необходимого количества необходимого продукта;
- Уменьшаются потери ингредиентов и приготовленных сэндвичей по сроку годности;
- Сокращается время на обучение процедурам работы на станциях и на изучение состава готовых продуктов;
- Отлаженная командная работа;
- Снижение уровня шума на производстве.[2]

Так же у ресторана быстрого питания «Макдональдс» есть доставка в любую часть города. Приложение на телефон. Программа, связанная с отзывами и жалобами. Партнёрские сезонные соглашения. Многие акции проходят в онлайн режиме.

Не ограничиваясь территорией РФ, в качестве нагляднейшего примера, я хочу провести сравнение одной из гостиниц “Starwood Hotels & Resorts Worldwide” и гостиницы “Бета”.

Гостиница “Starwood” славится любовью к инновациям. Компания внедряет протестированные новшества в свою повседневность, тогда как в гостинице “Бета” за многие годы существования так ничего кардинально и не изменилось.

Например: в гостинице “Starwood” в номере класса стандарт используются сразу два телевизора, что позволяет путешественникам смотреть что-то на одном экране и изучать слайды презентаций (или просматривать потоковое видео через Netflix) на другом. Не забытыми остаются и наушники для каждого телевизора отдельно. Кто-то смотрит ужастик, а кто-то разрабатывает презентацию для конференции. Если говорить про стандарт гостиницы “Бета”, там стоит один телевизор в котором нет даже режима FullHD. Что это значит для гостя? Зайдя в номер “Бета”, будет очень далеко от эффекта WOW, но то что даже не получится посмотреть с собой привезённый фильм или сериал в хорошем качестве на большом экране - это прям разочарование 21 века. Так же в гостинице “Starwood” установлены умные-зеркала. Любой пользователь может активировать это зеркало обычным прикосновением к экрану, тогда будут доступны функции просмотра новостей погоды и настроек других умных-приборов данной комнаты. Помимо данного новшества, гостиница “Starwood” практикует полную замену дворецких на роботов. Данные роботы в состоянии привезти новые полотенца и забрать старые, привезти заказ еды и напитков в номер и даже провести гостя до любого доступного места в отеле по запросу гостя. Данная функция находится в тестовом режиме, но уже завоевала сердца многих постояльцев и работает по назначению очень исправно. С роботом можно связаться через приложение на телефоне или через умное-зеркало, так же его могут прислать с ресепшена. В гостинице “Бета” нужно звонить на ресепшен, чтобы высказать свою нужду и ждать обычного уровня обслуживания и вам очень повезёт если тот, кто придёт выполнить для вас услугу, будет владеть русским языком.

Сравнив эти две гостиницы, видна разительная разница между подходом новых трёхногий и сокращения издержек. Новые технологии привлекают более обеспеченный контингент гостей. А гости гостиницы “Бета” не ждут особого шика в плане инноваций от отеля. Может стоит поднять стоимость номеров? Но зато заменить ключ карты на обновлённые системы? Или заменить телевизоры? Сделать ремонт подключив услугу умного-освещения. Время идёт, люди меняются, запросы растут. И может те, кто ищет комфорта и инноваций остановился бы в Москве именно в гостинице “Бета” если бы компания позаботилась о том чтобы идти в ногу со временем.

Сравнив эти два ресторана быстрого питания явно видны все важнейшие преимущества для благоприятной работы заведения, как со стороны покупателей, так со стороны работников и руководства ресторана. На сегодняшний день конкуренция настолько велика, а ритм жизни людей не подразумевает лишний час

полтора на «перекусить», что за каждого клиента и правда ведётся холодная война. Каждый человек решит для себя, где ему выгоднее, вкуснее поесть и за что он платит, заказывая то или иное блюдо. Сегодня многие заказчики предпочитают питаться «не выходя из офиса/дома», чему невероятно способствует онлайн заказ и доставка еды в кратчайшие сроки. Оставив отзыв, многим важно получить ответ, дабы убедиться в причастности к деятельности ресторана. С психологической точки зрения, «мифическое влияние на дела» такой огромной компании сближает их с потребителем и роднит, что положительно сказывается на цифрах постоянных посетителей. Так же когда в мире технологии идут вперёд, быть обманутыми своими же работниками «разбитыми» бутылками напитков и «испортившихся» продуктов с кухни – глупо и бессмысленно. Даже если бизнес только-только открывается лучше объединиться с другими точками, разработать общую концепцию, нанять профессиональных менеджеров и приобрести пусть и самое «лайтовое» но программное обеспечение, которое для начала даже поможет в контроле деятельности во всех направлениях. Нужно учиться у больших сетей их незамысловатым решениям типичных проблем.

## **Вывод по главе 2.**

Сравнив два варианта обслуживания с применением инноваций и без в обслуживании гостей, стало очевидно, что на сегодняшний день, как для посетителей, так и для владельцев ресторанов и гостиниц, инновации уже являются неотъемлемой частью предоставляемых услуг в сфере питания и проживания. Каждый потребитель сегодня нацелен на сокращение в пустую потраченного времени и дна достойном уровне предоставляемых ему услуг. Для удовлетворённости гостя и его переход в группу «постоянный посетитель», на сегодняшний день, любого вида бизнес, просто не имеет права отставать в развитии в информационном плане. Даже если бизнес только-только открывается, лучше объединиться с другими точками, разработать общую концепцию, нанять профессиональных менеджеров и приобрести пусть и самое «лайтовое» но программное обеспечение, которое для начала даже поможет в контроле деятельности во всех направлениях. Поможет избежать типичных ошибок, поможет подвести итоги дня/недели/месяца, составить статистику, заполнить типичного вида документы, сохранить продукты на кухне, а деньги в кассе, что немаловажно для всех начинающих предприятий, связанных с индустрией питания. Где дело в мелочах. Хорошее программное обеспечение сократит время там, где оно могло бы быть нерентабельно потрачено, и даст возможности и время

для более детального внимания к реальным проблемам или перспективам роста и развития любых направлений предприятия. Будь то приём заказа, приготовление еды или подача блюд.

Впереди много времени, которое с каждым днём приносит всё больше и больше инноваций в новые и уже существующие автоматизированные системы. Все новшества ещё более упрощают жизнь каждого из нас, и любой бизнес, строительный оздоровительный или связанный со сферой питания, должен следовать тенденциям «сегодняшнего дня», для собственной рентабельности, конкурентоспособности и прибыльности.

## **Заключение.**

По итогам проделанной работы, я могу сформулировать своё мнение на эту тему: Инновации это не только что-то взрывное и недоступное, это то что просто обязано сопровождать нас, людей 21 века, в нашей повседневной жизни. Сегодня интернет стал неотъемлемой частью нашей повседневной жизни. В онлайн режиме мы делаем очень многие вещи, мы ведём онлайн дневники, следим за своим бюджетом, храним деньги в онлайн кошельках, заказываем любого вида услуги и продукты из онлайн-хранилищ, читаем и пишем отзывы, ищем возможности для самореализации в сети и тд. Для нас, обычных пользователей, нет разницы в каком направлении движется деятельность компании, нам важно комфортабельность использования предлагаемых услуг с самого начала до самого конца. Например, заказывая такси, в приложении на телефоне, вводя нужный адрес, сразу будет видна цена и путь, по которому поедет ваша машина, номер которой вам уже заранее высвечивается. Или онлайн накопление баллов по системе лояльности, которыми тут же можно воспользоваться, купив что-то по предлагаемой акции, не выходя из дома, никому, не звоня и ничего не уточняя. Быстро, чётко, результативно. В этом и заключается удобство автоматизации.

Высокая динамика роста ресторанного и гостиничного бизнеса обуславливает сегодня постоянное совершенствование инструментов его ведения и профессионального управления предприятием. Один из них — система автоматизации и контроля для предприятий индустрии питания, проживания и развлечений. На сегодняшний день система автоматизации ресторанного и

гостиничного бизнеса — необходимая часть любого проекта. Инновации для любого бизнеса на сегодняшний день неоспоримо нужное условие, для успешного и продуктивного ведения дел. С какой стороны не взглянуть на все значимые и сопутствующие бизнес-процессы, видна явная нужда в использовании инновационных технологий для того, чтобы компания могла идти в ногу со временем. Сегодня ресторанный и гостиничный бизнес стараясь быть на равне с трендами и запросами общества, откуда и черпают своих гостей, вводят много новшеств для нас. Некоторые невидимы и незаметны, но они есть и каждый о них знает и уже считает это чем-то обыденным, но для некоторых точек это является нововведением с которым работникам ещё стоит обучиться работать, а экономическим базам учитывать отдачу, идущую от них. Рестораны и гостиницы, которые не хотят идти в ногу со временем очень сильно отстают от общества. Да, инновации — это дорого, они могут не прижиться или быть отвергнуты обществом, но, чтобы такого не случилось просто нужно подходить ко всему с умом, понимать зачем нужна та или иная инновация, будет ли она востребована. Для этого, как я писала выше, сначала нужна потребность в чём-то и только потом изобретение, которое сможет погасить эту потребность и удовлетворить её полностью. Каждый из нас являясь гостем ищет комфорта, а комфорт в нашем понимании уже требует инноваций, как я приводила примеры выше, банально зарядки для телефона и вай-фай. Как бы гостиницы не конкурировали между собой, чем больше у неё возможностей - тем выше к ней интерес гостей. Тоже самое и про ресторан.

## **Список используемой литературы/источники.**

### **Интернет-источники:**

1. Информационные технологии в управлении [Электронный ресурс] // «За деньги.рф», 2015. – Режим доступа : <http://за-деньги.рф/catalog/menedzhment/305/> , свободный.
2. Состояние и тенденции развития ресторанного бизнеса в современной России [Электронный ресурс] // Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, 2018. – Режим доступ [http://mitg.vvsu.ru/science/analytics/details/article/10801594/sostoyanie\\_i\\_tenden](http://mitg.vvsu.ru/science/analytics/details/article/10801594/sostoyanie_i_tenden) свободный.

3. Блог: Система автоматизации «Макдональдс». <http://opens.info/company/news/sistema-avtomatizatsii-makdonalds/>
4. Статья «Нажми на кнопку: автоматизация ресторанов» [Электронный ресурс] // Портал HoReCa.ru, 2007-2018. – Режим доступа [www.horeca-magazine.ru/article/3802/](http://www.horeca-magazine.ru/article/3802/), свободный.
5. Инновации и технологии в гостиничных номерах <http://prohotelia.com/2015/05/high-tech-hotel-rooms/>