

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Управление деятельностью гостиничных организаций»  
на тему: «Проект по внедрению системы eMenu»

Работу выполнила студентка 3 курса  
4341 группы  
Мищенко Д.И.

Научные руководители  
д.э.н., профессор Павлова А.В.  
к.э.н., доцент Петрик Л.С.

Дата сдачи

\_\_\_\_\_

Дата защиты

\_\_\_\_\_

Оценка

\_\_\_\_\_

Казань, 2017

## Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические основы разработки системы eMenu .....	5
1.1. Описание системы eMenu, ее функциональные возможности.....	5
1.2. Особенности и преимущества электронного меню eMenu.....	9
2. Предложения и рекомендации по внедрению проекта системы eMenu.....	16
2.1. Исследование возможностей внедрения eMenu в гостинице «Hotel Art»	16
2.2. Проект по внедрению системы eMenu в гостиницу «Hotel Art».....	20
Заключение .....	25
Список использованных источников и литературы .....	28

## Введение

В последнее время в гостиничной индустрии наблюдается тенденция применения и развития инновационных технологий. Данная тенденция развивается стремительно. Для ведущих специалистов гостиничной индустрии на сегодняшний день важно решить поставленные перед ними задачи, такие как «привлечение большего количества клиентов, получение прибыли и увеличение количества постоянных клиентов [27]. Достижение решения по данным вопросам практически не возможно без внедрения инновационных технологий на объект гостеприимства. Использование современных технологий улучшает работу отельеров, делает ее более эффективной, позволяет уменьшить расходы и увеличивает уровень гостиницы среди подобных предприятий. В виду постоянной конкуренции на рынке, отелям необходимо совершенствоваться не только в качестве предоставляемых услуг, но и в технологиях их предоставления.

Инновационные технологии могут быть применены не только непосредственно в самой гостинице, например, в управлении, организации работы персонала, оснащения номерного фонда, но и на предприятии питания при этой гостинице. Речь идет о модификации предоставления услуг питания. Четкое и оперативное исполнение заказов всегда является залогом высокой доходности в ресторанном бизнесе. Инновации в данной области позволяют предприятию питания избежать неудобств с нехваткой времени, возможных ошибок при оформлении заказа и т.п.

Система eMenu (электронное меню для ресторана) – это интерактивная система заказов, позволяющая легко и быстро ознакомиться со всем многообразием предлагаемых блюд, в любой момент без помощи официанта сделать заказ или попросить счет, а также воспользоваться развлекательными и информационными сервисами, предусмотренными в системе [22].

Актуальность данной темы обусловлена тем, что в ресторанной сфере большая конкуренция. Рестораны пытаются привлечь большее количество клиентов, снизить затраты. Этого можно достичь при использовании

инноваций. С их помощью у предприятия питания появляются особенности, которые позволяют привлечь новых клиентов, и, как следствие, повысить продажи и выделиться на фоне конкурентов.

Данную тему в своих работах освещают такие специалисты как Осмоловский Г.Н., Артемова Е.Н., Радченко Л.А., Житкова О.М., Лотфуллина А.И., Васенина К.И., Пробин П.С., Шевченко М.И., Болуженкова Т.Д. и другие. Эта тема сегодня особенно интересна и актуальна ввиду стремительного развития ресторанного бизнеса.

В связи с актуальностью и степенью изученности данной проблемы в работе была поставлена цель разработать проект по внедрению системы eMenu (электронное меню).

На основании поставленной цели были выделены следующие задачи:

- изучить функциональные возможности системы eMenu;
- изучить особенности и преимущества системы eMenu;
- провести анализ возможностей внедрения eMenu в гостинице «Hotel Art»;
- разработать проект по внедрению системы eMenu в гостиницу «Hotel Art».

Объектом исследования в данной работе является гостиница «Hotel Art» в городе Казани.

Предметом исследования является изучение возможности применения системы eMenu в гостинице «Hotel Art».

Данный курсовой проект состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы. В первой главе нами рассмотрены теоретические аспекты работы системы электронного меню, её особенности и преимущества. Во второй главе мы рассмотрели возможность внедрения данной разработки в работу гостиницы «Hotel Art».

## 1. Теоретические основы разработки системы eMenu

### 1.1. Описание системы eMenu, ее функциональные возможности

С каждым годом в мире появляется все больше число электронных новинок от различных компаний с широким диапазоном цен. Как правило, многие уже перестали удивляться той или иной новинке, они воспринимают это скорее как должное. Однако в последнее время на рынке появился один гаджет, который смог впечатлить не только рестораторов, но и посетителей предприятий питания по всему миру.

Необычная новинка получила название электронное меню, или система eMenu. Эта система представляет собой планшет с сенсорным дисплеем, на котором отображается ассортимент блюд предлагаемых для посетителей в том или ином предприятии питания. Принцип работы данного гаджета прост. Придя, например, в ресторан, гость садится за столик, к нему подходит официант и предлагает ему планшет вместо традиционного бумажного меню. Просматривая интерактивное меню, оформленное в фирменном стиле заведения и наполненное красочными фотографиями блюд, анимацией и видеороликами, гость получает исчерпывающую информацию о каждом блюде, начиная с его описания и заканчивая подробным рецептом, а при желании даже видеозаписью процесса приготовления. Определившись с выбором, гость одним кликом отправляет свой заказ в систему автоматизации [18]. Далее он может коротать время в социальных сетях при помощи этого же планшета. По истечению некоторого времени, отведенного на приготовление заказа, официант приносит гостю его блюда. Так же гость с помощью планшета может попросить счет или, при необходимости, позвать официанта.

Идея электронного меню не является последним чудом техники. Эта система уже несколько лет присутствует на мировом рынке. Она была разработана в Азии, представляла собой экран, встроенный в стол, за

которым располагаются посетители, с его помощи посетители могли смотреть фотографии блюд, поиграть в логические игры или читать свежую прессу. В России эта новинка появилась в марте 2009 года. Столичный Renaissance Moscow Hotel первым из российских крупных отелей установил у себя в холле интерактивную новинку в индустрии гостеприимства – сенсорные дисплеи меню eMenuBoard [16]. После этого гости и посетители данного отеля могли с легкостью найти и просмотреть меню всех 7 внутренних ресторанов, кафе и баров с изображениями блюд и коктейлей, а также различную дополнительную информацию о внутренних услугах – лишь касаясь экрана и на разных языках. Согласно сайту emenu.su (официальный сайт компании поставляющей данный гаджет) на сегодняшний день в России насчитывается около 714 планшетов, сенсорных моноблоков, терминалов, eMenuTable (стол со встроенным сенсорным экраном). Стоит отметить, что и в Республике Татарстан так же имеет место быть данная новинка ресторанного бизнеса – в г. Казани находится ресторан «Навигатор» по адресу ул. Мусина 61 В с десятью iPad с функцией eMenu, и в г. Набережные Челны есть караоке-бар «People» по адресу пр. Мира 12 с десятью iPad с функцией eMenu [22].

Таким образом, мы видим, что система электронного меню уже достаточно долго находится на рынке. Однако многие до сих пор воспринимают данный продукт как «модную фишечку», которая позволяет заведению выделиться на рынке конкуренции.

Разумеется, система eMenu справляется с этой задачей на «отлично», но это не является ее основной функцией. Основная цель электронного меню проста - это повышение доходности бизнеса.

Далее хотелось бы описать функции электронного меню и их возможности в рамках работы ресторана.

1. Подробная информация о еде или напитке. Система eMenu позволяет для каждой позиции в меню представить не только её краткое описание, но и указать состав, калорийность, время приготовления,

порционность, а также при желании рецепт и видео ролик, посвящённый этому блюду или напитку, демонстрирующий например процесс его приготовления [2, с.33];

2. Варианты приготовления, топинги и добавки. Публикуются фотографии для каждого варианта приготовления блюда, отдельное их описание, подсчитывается индивидуальная скидка для каждого из вариантов приготовления блюда;

3. Удобный поиск и сортировка блюд. Имеется возможность поиска по названию, осуществляется сортировка рейтингу (популярность, ценовой диапазон), наличие различных фильтров для поиска [28];

4. Отправка заказа одним прикосновением. Гость составляет заказ и одним прикосновением отправляет свой заказ на кухню, где система eMenu оповещает повара о принятом заказе, дистанционно уведомляет официанта о поступлении и готовности блюда, который обслуживает данный столик [18];

5. Стоп-лист. Эта функция позволяет блюда и напитки, которые у заведения нет возможности подать в данный момент, поместить в стоп-лист или автоматически убрать из меню, а так же при желании администрации заведения вместо них гостю будут предложены аналогичные напитки из меню;

6. Время приготовления заказа. При желании администрации предприятия питания у eMenu есть возможность отображать время отправления последнего заказа на кухню;

7. Удобная навигация. Благодаря системе навигации в системе eMenu гость сможет быстро найти интересующее его блюдо или напиток;

8. Вызов официанта, заказ дополнительных услуг. При помощи системы eMenu возможно вызвать официанта, назначить до 6 дополнительных услуг (кальян, заказ цветов, доп. столовые приборы, вода и т.п.);

9. Многоязыковая поддержка. Система eMenu позволяет своим гостям просматривать меню и делать заказ на большом количестве иностранных языков [9, с. 445];

10. Поддержка нескольких вариантов дизайна интерфейса. Существует возможность самостоятельно разработать дизайн интерфейса меню при помощи специального конструктора, переключение между разными дизайнами интерфейса, можно использовать одновременно несколько дизайнов в рамках одной системы (дизайн для бара, веранды, зала и т.д.), наличие нескольких вариантов компоновки меню [4, с.43];

11. Несколько меню в рамках одной системы. Для каждого из нескольких залов заведения в рамках одной системы eMenu может быть создано индивидуальное меню;

12. Система кросс-продаж и передвижение блюд и напитков. Система eMenu предполагает возможность запрограммирования предложения блюд и напитков, которые сочетаются с уже выбранным гостем заказом, замену блюд (если гость выберет блюдо, не подаваемое в этот день), при помощи доп. предложений изучать спрос и стимулировать дозаказы, администрация может отправлять предложения определенных блюд и напитков на определенные столики [10, с. 24];

13. Поздравления и приветствия. При помощи системы eMenu администрация предприятия может поздравить гостя, порекомендовать определенное блюдо, направить на столик трансляцию музыки;

14. Интерактивная анкета. Система eMenu предоставляет администрации предприятия возможность получать информацию о степени удовлетворённости клиентов уровнем сервиса;

15. Рейтинг блюд. После запрашивания счета гость может оценить заказанные им блюда и напитки, можно узнать суммарный рейтинг каждого блюда или напитка по определенному периоду;

16. Реклама заведения и конкретных блюд в социальных сетях. После запроса счета гостю предлагается отметить заведение или



определенное блюдо значком «like» (отображается у гостя на стене в социальной сети) [5, с. 236];

17. Доступ в сеть Интернет, социальные сети, приложения, игры под ОС Android. В интерфейсе могут быть внедрены любые игры и информационные ресурсы [1, с. 28];

18. Универсальная рекламная площадка [6, с. 82]. При помощи системы eMenu можно рекламировать само заведение или сеть ресторанов, любую продукцию и услуги компании-партнеров (доп. источник дохода).

Таким образом, нами было рассмотрено описание системы eMenu, ее история и подробно разобраны функциональные возможности данной разработки.

## 1.2. Особенности и преимущества электронного меню eMenu.

Система eMenu или электронное меню – это интерактивная система заказов, позволяющая гостям, которые находятся на предприятии питания, оснащенным специальным оборудованием, легко и быстро ознакомиться со всем многообразием предлагаемых в данном заведении блюд, в любой момент без помощи официанта сделать заказ или попросить счет.

Система электронного меню предлагает посетителям прочувствовать гостеприимство заведения и произвести оценку уникальности данного сервиса. Все это позволяет гостям считать данное предприятие уникальным и новаторским по сравнению с другими.

В предыдущей части работы мы уже рассмотрели функциональные возможности данной разработки. Далее хотелось бы выяснить особенности системы eMenu. Пожалуй, одной из главных особенностей системы являются варианты исполнения электронного меню, которые можно внедрить в кафе или ресторан, в том числе и при гостинице. Существует несколько возможных варианта исполнения системы eMenu: стационарный и переносной.

Под стационарным вариантом подразумевается исполнение, при котором планшет с электронным меню, помещённый в специальный антивандальный кожух, крепится на каждом столе при помощи специального настольного кронштейна либо фиксируется на стене или перегородке рядом со столом. На Рис.1.2.1 изображен стационарный вариант исполнения.



Рис.1.2.1. Фотографии стационарного варианта исполнения [22].

Данный вариант исполнения обладает следующими преимуществами:

- гарантия сохранности оборудования, т.е. планшета;
- такой планшет со встроенной системой электронного меню может служить практически идеальной площадкой для размещения рекламы;
- при выборе этого вида исполнения исчезает необходимость регулярной подзарядки планшетов, потому что планшет всегда должен быть подключен к сети 220В (желательно рядом с каждым столом предусмотреть наличие розетки) [30];
- при посещении заведения посетители сразу могут сделать тот или иной заказ без помощи официанта, что положительно сказывается на оборачиваемости столов;
- обладает функцией беспроводной системы вызова официанта;
- помогает официантам в обслуживании тем, что избавляет их от необходимости приносить планшеты пришедшим гостям [22].

К недостаткам относится установка дополнительных розеток и прокладка кабелей.

Помимо прочего, все элементы управления планшетом (кнопка включения\выключения, регулятор громкости и т.д.), к которым гости не должны иметь доступ, закрыты специальным кожухом.

При этом электронное меню на планшете всегда находится в поле зрения посетителей, что увеличивает эффективность системы кросс-продаж (всплывающие на экране предложения блюд) и стимулирует дозаказы.

Количество планшетов и антивандальных кожухов должно совпадать с количеством столиков в заведении.

Так же существует ещё один стационарный вариант – это eMenu Table. Система eMenuTable – представляет собой стол со встроенным в него широкоформатным сенсорным дисплеем, на котором отображается интерактивное меню кафе или ресторана – eMenu. Гостю заведения теперь не придется ждать официанта, пока тот принесет меню или примет заказ. Благодаря системе eMenu и сенсорному экрану гости смогут ознакомиться с меню заведения, просматривая яркие, вкусные» фотографии блюд и напитков на большом дисплее, самостоятельно оформить заказ и запросить счет [19]. «Сенсорный дисплей имеет степень защиты IP 66, обеспечивая полную защиту от проникновения твердых частиц, даже при контакте с пылью. Кроме того, проникшая внутрь корпуса влага не способна нарушить работу дисплея, таким образом, устройство защищено даже от сильных струй воды. Установленное поверх сенсорного экрана каленое стекло толщиной 4 мм делает стол eMenuTable ударостойким, защищая его от негативных последствий падения на дисплей различных предметов [13]. Этот вариант является наиболее дорогостоящим, т.к. необходимо устанавливать специально оборудованные столы, проводить коммуникации и т.д. Детально рассмотреть данный вариант исполнения можно на Рис.1.2.2.

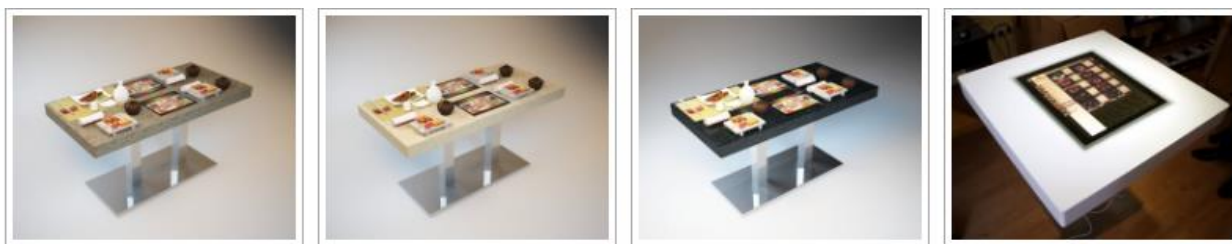


Рис.1.2.2. Фотографии стационарных вариантов исполнения eMenuTable [13].

При переносном варианте исполнения системы eMenu на планшете, его посетителям приносит официант, как и в случае с бумажным меню. Планшет рекомендуется поместить в чехол-книжку, который гостю приятно будет держать в руках и который, при необходимости, можно украсить фирменной символикой заведения [21]. Более подробно этот вариант исполнения можно рассмотреть на Рис.1.2.3.



Рис.1.2.3. Фотографии переносного варианта исполнения [22].

К преимуществам такого варианта исполнения относятся:

- электронное меню легко внедрить в уже существующем ресторане, так как, в отличие от стационарного варианта, нет необходимости установки в залах дополнительных розеток и прокладки кабеля;
- стоимость системы eMenu снижается, так как нет необходимости приобретать кожухи и кронштейны для планшетов;
- меньшим количеством планшетов можно одновременно обслуживать большее количество столов, так как официант может всегда передать планшет с eMenu на другой стол [22].

К недостаткам относится необходимость регулярной подзарядки планшетов.

При расчёте необходимого для конкретного ресторана количества планшетов с интерактивным меню рекомендуется ориентироваться на количество комплектов бумажного меню, которое используется в этом заведении.

Далее хотелось бы осветить преимущества использования системы eMenu с точки зрения рестораторов и посетителей предприятия питания.

Преимущества использования в работе ресторана системы электронного меню с точки зрения рестораторов:

- оперативное и четкое исполнение заказов, что позволит увеличить доходы заведения [11];
- существенное снижение нагрузки на персонал позволяет сократить штат;
- реклама заведения и услуг партнеров, размещаемая в eMenu, создает дополнительный источник дохода и повышает узнаваемость торговой марки;
- всплывающие предложения блюд и напитков, заранее запрограммированные в eMenu, позволяют продвигать элементы меню более результативно;
- eMenu повышает общую эффективность бизнеса и уровень сервиса;
- регистрация действий и перемещений пользователя в структуре eMenu формирует уникальную базу для анализа моделей поведения клиентов [19];
- интерактивная система заказов подчеркнет уникальность заведения и позволит всегда быть на шаг впереди конкурентов;
- eMenu повысит лояльность постоянных клиентов и привлечет новых;

- красочный интерфейс, приложения, игры и др. интерактивные развлечения привлекут самых маленьких клиентов, а вместе с ними и их родителей [8, с.128];

- интерактивная система заказов формирует имидж современного, идущего в ногу со временем бизнеса;

- eMenu – это лучшее средство продвижения сезонных блюд и новинок;

- отсутствие человеческого фактора в процессе принятия заказа исключает возможность ошибки и гарантирует, что гостю будут поданы именно те блюда, которые он заказал;

- постоянно демонстрируя клиентам аппетитные изображения блюд и напитков, таким образом, eMenu стимулирует импульсные заказы [19];

- гость получает средство обратной связи с руководством заведения, в виде простой и удобной интерактивной анкеты;

- многоязыковая поддержка значительно расширит круг потенциальных клиентов;

- с eMenu отпадает необходимость перепечатывать меню при внесении изменений или при потере внешнего вида;

- гибкие настройки визуализации eMenu позволят создать уникальный дизайн, в полной мере отражающий индивидуальный стиль и уникальность заведения [25].

Преимущества использования в работе ресторана системы eMenu с точки зрения посетителей:

- удобный, интуитивно-понятный и наглядный сенсорный интерфейс;

- простая навигация и мгновенный доступ к интересующей категории меню;

- сокращение времени ожидания заказа;

- возможность запросить счет, не дожидаясь официанта;
- доступ к играм и другим интерактивным развлечениям одним прикосновением;
- исчерпывающая информация о блюде: высококачественное изображение, подробное описание, ингредиенты, способ приготовления и многое другое [29];
- возможность выбора из нескольких вариантов приготовления блюда [11];
- исключение ошибок официанта при принятии и исполнении заказа;
- возможность позвать официанта одним кликом;
- удобная многоязыковая поддержка [7, с. 432].

Обобщая всё выше сказанное, можно сделать вывод, что система eMenu имеет свои особенности, особенно это выражается в вариантах исполнения. Нами они были рассмотрены их как с положительные стороны, так и отрицательные. Так же нами были выделены преимущества использования системы eMenu со стороны, как рестораторов, так и посетителей.

## 2. Предложения и рекомендации по внедрению проекта системы eMenu

### 2.1. Исследование возможностей внедрения eMenu в гостинице «Hotel Art»

Современный «Hotel Art» располагается в центре исторической части города Казань, недалеко от главной пешеходной улицы Баумана и Казанского Кремля, недалеко от станции метро "Площадь Тукая". Отсюда можно пешком дойти и полюбоваться красивыми видами набережной реки Казанки. Также пешком можно дойти до железнодорожного вокзала «Казань-1». В пяти минутах ходьбы от отеля находится торгово-развлекательный комплекс "Кольцо", где гости города смогут приятно провести время: пройтись по брендовым магазинам, посетить кинотеатр или перекусить в кафе [15].

Гостиница «Hotel Art» имеет в своем распоряжении 60 номеров различных категорий: стандартные одноместные или двухместные, студии и номера класса «Люкс». Ценовой диапазон определяется от 4 900 до 8 900 рублей за ночь, исключение составляет президентский люкс, стоимость которого 23 000 рублей за ночь. Каждый номер оснащен всем необходимым для отдыха или работы, включая доступ в интернет и современную уютную ванну с банными принадлежностями. В отделке номеров преимущество отдавалось только натуральным природным материалам и качественным гипоаллергенным тканям для безопасности посетителей отеля. Каждый номер «Hotel Art» в Казани оборудован системой климат-контроля, позволяющей установить привычную температуру и влажность воздуха для каждого клиента. Чтобы гости «Hotel Art» чувствовали себя комфортно, здесь предусмотрено круглосуточное обслуживание номеров. Во всех номерах гостиницы имеется телефонная междугородная и международная связь, спутниковое телевидение, мини-бар и прочие атрибуты современного отеля класса «четыре звезды». В стоимость номера так же традиционно



входит завтрак («шведский стол»), который проходит в ресторане гостиницы [21].

«Hotel Art» предлагает бизнес-гостям следующие услуги: беспроводной интернет Wi-Fi, телефон, письменный стол, кресла с кофейным столиком для непринужденной беседы с деловыми партнерами. В этой гостинице гости могут провести лучший семейный отдых, ведь тут заботятся о подрастающем поколении. Так, за проживание малышей до семи лет постояльцам «Hotel Art» платить не придется, а для детей от семи до четырнадцати лет предусмотрены скидки. Дети оценят плазменный телевизор с включенным набором спутниковых программ и отличные завтраки.

Гостиница «Hotel Art» предлагает широкий спектр дополнительных услуг. Для проведения деловых мероприятий отель располагает конференц-зал вместимостью 60 человек со всем необходимым современным мультимедийным оборудованием. На всей территории отеля так же действует бесплатный интернет wi-fi. Для удобства гостей гостиница имеет собственный автопарк и предлагает своим гостям возможность проката автомобилей. А так же на территории «Hotel Art» имеется релакс-зона, предлагающая услуги SPA процедур, парной, джакузи и различные виды массажа [17]. Более подробные сведения об услугах гостиницы приведены на Рис.2.1.1.

- 
- На свежем воздухе**
    - ✓ Терраса для загара
    - ✓ Терраса
  - Бассейн и оздоровительные услуги**
    - ✓ Гидромассажная ванна/джакузи
    - ✓ Сауна
  - Домашние животные**
    - Размещение домашних животных не допускается.
  - Питание и напитки**
    - ✓ Ресторан («шведский стол»)
    - ✓ Ресторан (меню)
    - ✓ Завтрак в номер
    - ✓ Бар
    - ✓ Ресторан
  - Интернет**
    - Бесплатно! Wi-Fi предоставляется на территории всего отеля бесплатно.
  - Парковка**
    - Бесплатно! Бесплатная Частная парковка на месте (предварительный заказ не требуется).
  - Стойка регистрации**
    - ✓ Индивидуальная регистрация заезда/отъезда
    - ✓ Камера хранения багажа
    - ✓ Услуги по продаже билетов
    - ✓ Экскурсионное бюро
    - ✓ Обмен валюты
    - ✓ Ускоренная регистрация заезда/отъезда
    - ✓ Круглосуточная стойка регистрации
  - Услуги уборки**
    - ✓ Чистка обуви
    - ✓ Услуги по глажению одежды (оплачивается отдельно)
    - ✓ Химчистка
    - ✓ Прачечная (оплачивается отдельно)
  - Услуги бизнес-центра**
    - ✓ Факс/ксерокопирование
    - ✓ Бизнес-центр
    - ✓ Конференц-зал/банкетный зал (оплачивается отдельно)
  - Общие**
    - ✓ Трансфер (оплачивается отдельно)
    - ✓ Места для курения
    - ✓ Кондиционер
    - ✓ Курение на всей территории запрещено
    - ✓ Отопление
    - ✓ Прокат автомобилей
    - ✓ Упакованные ланчи
    - ✓ Сейф
    - ✓ Лифт
    - ✓ Люкс для новобранных
    - ✓ Семейные номера
    - ✓ Парикмахерская/салон красоты
    - ✓ Номера для некурящих
    - ✓ Доставка прессы
    - ✓ Доставка еды и напитков в номер
  - Персонал говорит**
    - ✓ на русском
    - ✓ на английском

Рис.2.1.1. Список услуг, предоставляемых гостиницей «Hotel Art» [12].

В отеле открыт один из хороших ресторанов города «Aquarium». В современных интерьерах ресторана гости отеля и просто посетители «с улицы» могут насладиться блюдами итальянской и европейской, восточной и японской кухонь, а также отведать авторские блюда от шеф-повара. В летний же период на крыше отеля открывается летняя терраса, где гости могут насладиться прекрасным видом на исторический достопримечательности города и блюдами различных кухонь. Для удобства и комфорта на террасе располагаются шатры с удобной и стильной мебелью. На террасе для гостей всегда работают официанты ресторана. Средний чек ресторана определяется от 1000 до 2000 рублей [23]. Более подробную информацию о ресторане можно узнать из Таблицы 2.1.1

Таблица 2.1.1

Подробная информация о ресторане «Aquarium» [24]

Тип	Ресторан, при гостинице
Время работы	С 12:00 до последнего гостя
Кол-во залов/ мест	1 зал, 60 мест
Особенности	Завтраки, бизнес-ланч, винотека, блюда на гриле, еда на вынос, кальян, коктейльная карта, свои десерты, торты на заказ, шведский стол
Завтрак	С 7:00 до 11:00 шведский стол
Бизнес-ланч	С 12:00 до 15:00
Развлечения	Фоновая музыка, Wi-Fi
Парковка	Охраняемая, бесплатная

Проведя характеристику гостиницы «Hotel Art», мы можем определить, что у гостиницы имеются ряд преимуществ, которые необходимо использовать для получения большей прибыли. Самое главное преимущество, на наш взгляд, это удачное месторасположение гостиницы.

Для осуществления повышения прибыли мы предлагаем использовать систему электронного меню на данном предприятии.

Систему eMenu мы предлагаем внедрить в работу ресторана «Аквариум». У этого заведения имеются необходимые параметры: удачное расположение, большое разнообразие блюд различных кухонь, наличие летней террасы (в летний период будет осуществляться дополнительный приток гостей). Внедрение системы электронного меню позволит улучшить несколько аспектов в деятельности ресторана. Во-первых, улучшится работа ресторана за счет четкого и оперативного исполнения заказов [3, с. 229]. Использование системы eMenu сведет к нулю ошибки, связанные с невнимательностью персонала ресторана, и как следствие, это положительно повлияет на репутацию заведения. Во-вторых, в заведении, оборудованном eMenu, посетители заказывают больше и чаще, не испытывая при этом неудобств, связанных с нехваткой времени, стеснением или недостаточным пониманием меню. Специально разработанное и оформленное меню позволит гостям внимательней рассмотреть само блюдо, узнать его ингредиенты, калорийность и т.п. Заказы клиентов мгновенно поступают на кухню и администратору ресторана. В-третьих, система eMenu предоставляет собой уникальное средство продвижения и рекламы. Всплывающие рекомендации блюд и напитков, заранее запрограммированные в системе, позволят стимулировать клиентов заказывать элементы меню с более высокой нормой прибыли. Так же имеются специальные модули интерактивного меню, которые позволяют размещать рекламу компаний-партнеров, например, экскурсионного бюро. В-четвертых, у ресторана появится своя «изюминка». В городе Казани ещё нет ресторана, в котором бы применялась данная разработка. Эта система позволит выделить ресторан на фоне других заведений общественного питания, привлечь новых клиентов (в том числе и молодой контингент, для которого интересны различные новинки), повысить статус предприятия, снизить расходы на персонал и выпуск бумажного варианта меню и т.д.

Так же помимо ресторана систему eMenu можно внедрить в службу приема и размещения. Планшеты на специальных антивандальных стойках, размещённые в лобби отеля или рядом со стойкой регистрации, могут не только предоставить возможность гостям изучить многообразие меню ресторана, но и ознакомить их с дополнительными услугами, предоставляемыми отелем, выполнять функцию интерактивного гида, служить средством оценки качества сервиса гостиницы и т.д.

Таким образом, мы ознакомились с возможностями гостиницы «Hotel Art», определили цель, которую возможно решить при использовании системы электронного меню, и рекомендации по внедрению данной разработки.

## 2.2. Проект по внедрению системы eMenu в гостиницу «Hotel Art»

На основе проведенного анализа возможностей гостиницы «Hotel Art», мы предлагаем внедрить систему электронного меню в работу ресторана «Aquatium» и службу приема и размещения. В виду определенных мест внедрения, мы предлагаем использовать разные варианты исполнения.

Для службы приема и размещения мы предлагаем использовать стационарный вариант исполнения. Планшет будет закреплен на специальной антивандальной стойке, которую следует разместить на видном месте: в холле или около стойки ресепшен. Это позволит гостям и клиентам «с улицы» ознакомиться с самой гостиницей, достопримечательностями города; заказать столик в ресторане, билеты на различные мероприятия, экскурсии и так далее [5, с.235]. Кроме того, когда планшетом не пользуются, он автоматически становится рекламной площадкой транслирующей видео ролики и другой рекламный медиа-контент. Мы предлагаем использовать 1 планшет и соответственно 1 антикражную универсальную подставку для планшетов с диагональю экрана 9,6"-10,1" — TabHolder DeskMount-2 (Рис.2.2.1) в зоне ресепшена [20].

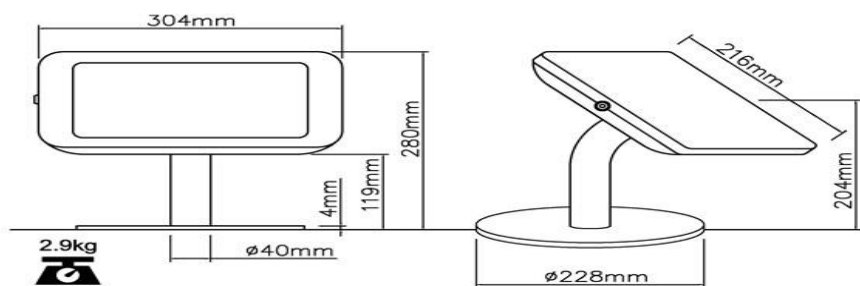


Рис.2.2.1. Антикращная универсальная подставка для планшетов TabHolder DeskMount-2 [20].

Для оптимизации работы ресторана «Aquarium» в гостинице «Hotel Art» мы предлагаем использовать переносной вариант исполнения, т.е. официанты будут приносить гостям планшеты лично. К преимуществам данного варианта можно отнести следующее: во-первых, легкость внедрения, т.к. не требует установки в зале дополнительных розеток и прокладки кабеля; во-вторых, уменьшается стоимость самой системы, потому что нет необходимости приобретать специальные кожухи и кронштейны для планшетов; в-третьих, меньшим количеством планшетов можно одновременно обслуживать большее количество столов, так как официант может всегда передать планшет с eMenu на другой стол. Мы предлагаем оснастить ресторан «Aquarium» десятью планшетами ASUS Zenpad Z300CG 10" 16Gb 3G, так как данные планшеты соответствуют требованиям при установке системы eMenu (ОС Android; 2-х ядерный процессор и выше; 1 GB RAM и выше; ёмкость батареи не ниже 7000 mAh; IPS дисплей 8", 9,7" и 10,1" [26]. Так же для пользования планшетами необходимо приобрести защиту от внешних воздействий: защитные пленки на экран и чехлы.

Помимо планшетов в ресторане «Aquarium» должна быть сеть Wi-Fi для функционирования системы электронного меню. Сразу нужно отметить, что задействовать для нужд eMenu уже существующую гостевую Wi-Fi сеть, используемую посетителями заведения для выхода в Интернет, не

рекомендуется. Для eMenu необходимо создать отдельную защищённую сеть, количество и мощность точек доступа в которой должны соответствовать количеству используемых планшетов. Кроме этого, обязательно нужно осуществить жёсткую привязку IP-адресов в рамках локальной сети к MAC-адресам конкретных планшетов». Отдельно стоит отметить, что eMenu, за исключением некоторых дополнительных модулей, не нуждается в постоянном доступе в Интернет и может функционировать только в рамках локальной сети [22].

Особенно важно для функционирования eMenu наличие персонального компьютера, на котором будет установлена база данных и серверное программное обеспечение (ПО) eMenu. Он должен быть постоянно включен, так как именно серверное ПО принимает заказы с планшетов и осуществляет взаимодействие с системой автоматизации ресторана (POS системой) [22].

Так же необходимо приобрести принтер чеков, который является простейшим средством контроля событий. Его следует подключить по сети к серверу eMenu. Принтер чеков позволяет отслеживать отправку заказа гостем, вызов официанта, запрос счета или дополнительных услуг. При поступлении запроса с планшета принтер eMenu сразу же печатает соответствующий чек, содержащий номер столика, дату и другие параметры. В случае поступления заказа принтер eMenu печатает все содержащиеся в заказе позиции и, при необходимости, официант может подойти с этим чеком к Гостю, чтоб подтвердить заказ или уточнить детали. Использовать уже существующие в ресторане принтеры чеков, задействованные системой автоматизации, нежелательно, так как это может внести путаницу в работу. Кроме этого на практике обеспечить одновременное использование одного принтера 2-мя программными продуктами чаще всего не представляется возможным [30]. Мы предлагаем приобрести принтер чеков GlobalPos RP-328 RS232 + USB + Ethernet.

Стоимость самой системы электронного меню зависит от выбранного тарифа. Мы предлагаем приобрести тариф «Все и сразу». Он предполагает в

себя покупку системы eMenu целиком: сервер eMenu; eMenu для планшета; интеграция с POS системой; бесплатное обучение, наполнение меню, техническая поддержка в течение 2 месяцев. При выборе этого варианта будет экономия на 10% в сравнении с другими тарифами.

Подводя итог необходимого для функционирования системы eMenu, мы составили Таблицу 2.2.1, в которой отображена экономическая сторона проекта.

Таблица 2.2.1

Примерная стоимость оборудования для функционирования проекта  
[14, 22]

Оборудование	Количество	Стоимость
Сервер eMenu	1	45 500 руб.
eMenu для планшета	11	4 550 руб./шт.
Подставка для планшета	1	7 560 руб./шт.
Планшет	11	12 790 руб./шт.
Защитная пленка	11	99 руб./шт.
Чехол	10	990 руб./шт.
Wi-Fi		400 руб./ мес.
Чековый принтер	1	7 378 руб.
Итого		262 167 руб. + 400 руб./мес.

Проанализировав, данные расходы, мы пришли к выводу, что данные затраты целесообразны, так как купив изначально качественное оборудование и полный комплект услуг, в будущем мы сведем к минимуму затраты на ремонт некачественного оборудования и исключим ежемесячные выплаты за пользование лицензированной системой. Мы рассчитываем, что со временем данные расходы окупятся, и что постепенно внедренная система начнет приносить доход.

Таким образом, во второй главе нами были рассмотрены возможности внедрения системы электронного меню в гостинице «Hotel Art» на базе ресторана «Aquarium» и стойки ресепшен, определены рекомендации по внедрения данной системы, обозначено необходимое оборудование, а так же мы составили таблицу с примерной стоимостью проекта.



## Заключение

Инновационные технологии играют очень важную роль в жизни современных людей. В настоящее время новые разработки внедряются практически во все сферы жизнедеятельности человека. Зачастую нововведения не являются чем-то необычайно новым, это лишь более качественное изменение «старых» вещей. Такая же ситуация и в гостиничной индустрии, где довольно-таки сложно изобрести нечто новое. Поэтому все разработки в данной сфере являются лишь модификацией «старого» варианта.

Безусловно, инновации необходимы, и поэтому в настоящее время отельеры стараются использовать в своей деятельности последние новинки. За счет внедрения инноваций происходит достижение насущных задач гостеприимства: как привлечь новых клиентов, как увеличить количество постоянных клиентов и как при этом достичь увеличения прибыли. Именно использование современных технологий улучшает работу отельеров, делает ее более эффективной, позволяет уменьшить расходы и увеличивает уровень гостиницы среди подобных предприятий в условиях конкурентной среды.

В данном курсовом проекте нами было произведено исследование одной из новинок в сфере гостеприимства. Это нововведение касается модификации предоставления услуг питания. Актуальность данной проблемы заключается в том, что предприятия питания зачастую сталкиваются с некоторыми неудобствами при приеме заказа. Например, ошибки при оформлении заказа, нехватка времени, стеснение гостей или неопытность самих официантов, которые ещё не обладают умением советовать гостям тот или иной напиток или принимать заказы, при этом продвигая более дорогие блюда. Подобных моментов можно избежать при использовании такой новинки как система eMenu.

Система электронного меню или eMenu представляет собой интерактивный аналог традиционного бумажного меню. Она позволяет

гостям легко и быстро ознакомится с ассортиментом предлагаемых блюд и напитков, без помощи официанта оформить заказ и запросить счет, воспользоваться различными развлекательными и информационными сервисами, которые заложены в программе, а так же является уникальной площадкой для размещения рекламы. Информативность такого меню очень высокая по сравнению с бумажным вариантом: качественные и красочные фотографии блюд, их описание, различные классификации блюд и напитков исходя из предпочтений клиента, легкое переключение между языками (русский, английский, и др.) и прочее.

Мы рассмотрели систему теоретическую сторону электронного меню в первой части данной работы. Там подробно описываются функциональные возможности данной разработки, её особенности и преимущества, которые делают её уникальным инструментом в работе предприятия питания. При использовании системы электронного меню предприятие питания может повысить доходность заведения, что является основной целью данной разработки. Так же внедрение этой технологии позволит руководству повысить скорость и качество обслуживания, увеличить доход и популярность своего предприятия [27].

Во второй части данного курсового проекта мы рассмотрели возможность внедрения системы электронного меню в гостинице «Hotel Art» на базе стойки ресепшен и ресторана «Aquarium», который входит в состав гостиницы. Так же нами был разработан проект по внедрению системы eMenu в деятельность данной гостиницы, были примерно рассчитаны экономические затраты на оборудование для реализации и функционирования описанной выше инновации. Примерная общая сумма расходов на реализацию проекта составляет около 262 200 руб., а так же расходы на Wi-Fi 400 руб./мес. Проанализировав все данные, мы пришли к выводу что, понесенные затраты на внедрение системы электронного меню являются целесообразными. Мы рассчитываем, что понесенные затраты вскоре себя окупят, и данное оборудование будет приносить ресторану

«Aquarium», и как следствие гостинице «Hotel Art», большую популярность и прибыль, чем до внедрения инновации.

## Список использованных источников и литературы

1. Васенина К.И., Полищук Ю.В. Повышение качества обслуживания в ресторане с помощью ИТ / К.И. Васенина, Ю.В. Полищук // Научный аспект. – Самара: Аспект, - 2014. - № 2. – С. 25 - 29.
2. Васильченко Р.А., Болуженкова Т.Д. Инструменты успеха в обслуживании гостей ресторанов / Р.А. Васенина, Т.Д. Болуженкова // Инновации в индустрии питания и сервиса (HoReCa). – Калининград: Западный филиал РАНХиГС, - 2016. - С. 31-36.
3. Житкова О.М. Автоматизация процесса управления в ресторанном бизнесе / О.М.Житкова // Модернизация экономики и управления. – Ставрополь: Издательство Ставролит , - 2014. - С. 227 - 229.
4. Киктев Н.А. Разработка интерфейса интеллектуальной системы проектирования электронных устройств систем управления / Н.А. Киктев // Восточно-Европейский журнал передовых технологий. – Харьков: Технологический центр, - 2012. - № 2. - С. 42 - 44.
5. Кирпичников А.П., Ляшева С.А., Шлеймович М.П., Еремеев Д.Е. Автоматизированная система взаимодействия пользователей с базой данных посредством приложений для мобильных устройств / А.П. Кирпичников, С.А. Ляшева, М.П. Шлеймович, Д.Е. Еремеев // Вестник Казанского технологического университета.- Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, - 2015. - № 3. - С. 235 - 238.
6. Лотфуллина А.И. Электронное меню / А.И. Лотфуллина // Актуальные проблемы теории и практики физической культуры, спорта и туризма. – Казань: Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма, - 2016. - С. 81- 83.
7. Осмоловский Г.Н. Инновационные аспекты обслуживания с помощью электронного меню / Г.Н. Осмоловский // Культура и общество:

история и современность материалы. – Ставрополь: Издательство "АГРУС", - 2015. – С.429 - 438.

8. Печерица Е.В., Шевченко М.И. Инновационные технологии в гостиничном бизнесе. Монография / Е.В. Печерица, М.И. Шевченко – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 128 с.

9. Пробин П.С. Проблемы внедрения и адаптации современных многофункциональных электронных устройств в сфере ресторанно – гостиничного бизнеса / П.С. Пробин // Культура и общество: история и современность. - Ставрополь: Издательство "АГРУС", - 2015. – С. 443- 447.

10. Чарыева М.О. Ключевые тренды развития индустрии питания России на современном этапе / М.О. Чарыева // Экономические науки. – Москва: ООО "Экономические науки", - 2016. - № 144. - С. 19 - 31.

11. 10 причин использовать eMenu [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://kazan.kkm.ru/about/articles/29296/> (Дата обращения: 14.04.2017)

12. Booking.com [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.booking.com/hotel/ru/art-kazan.ru.html> / (Дата обращения: 5.05.2017)

13. eMenuTable - стол со встроенным сенсорным дисплеем [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://alfa-politeh.ru/emenutable> (Дата обращения: 23.03.2017)

14. Аксессуары для ASUS ZenPad 10 (Z300CG-1A021A) [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.svyaznoy.ru/catalog/notebook/7063/2734529/accessories> / (Дата обращения: 17.05.2017)

15. Гостиница «Арт Отель», Казань [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://kzn-hotels.ru/gostinici-kazani/gostinici-4-zvezdi/gostinica-art/> (Дата обращения: 04.04.2017)

16. Инновации в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] / Режим доступа: [http://hotelline.ru/technology\\_article.php?news\\_cid=540&news\\_id=641/](http://hotelline.ru/technology_article.php?news_cid=540&news_id=641/) (Дата обращения: 05.03.2017)

17. Информация о: Арт [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.trivago.ru/казань-86712/отель/арт-1370466> / (Дата обращения: 28.04.2017)
18. Как работает eMenu? [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://kazan.kkm.ru/about/articles/29297/> (Дата обращения: 10.03.2017)
19. Н.В. Барсукова, Н.П. Котова Научно-технический прогресс в организации обслуживания потребителей на предприятиях индустрии питания [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.sgau.ru/files/pages/3875/14501637630.pdf> / (Дата обращения: 25.04.2017)
20. Настольная подставка TabHolder DeskMount-2 [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://idisplay.su/products-page/nastolnyie-podstavki-dlya-planshetov/universalnaya-nastolnaya-podstavka-tabholder-deskmount-2/> (Дата обращения: 13.05.2017)
21. Официальный сайт гостиницы «Hotel Art» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.hotelart.ru/> (Дата обращения: 30.04.2017)
22. Официальный сайт компании EMENU [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://emenu.su/> (Дата обращения: 28.02.2017 )
23. Официальный сайт ресторана«Aquarium» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.aquaresto.ru/> (Дата обращения: 30.04.2017)
24. Ресторан «Аквариум / Aquarium» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://kazan.allcafe.ru/restaurants/aquarium> / (Дата обращения: 01.05.2017)
25. Совершенно новый способ автоматизации продаж в ресторане [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://menuforyou.ru/tablet/> (Дата обращения: 16.04.2017)
26. Техническая информация для планшетов на базе Android [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://menu.ireca.ru/> (Дата обращения: 07.05.2017)

27. Халдина А. Д. Бизнес идеи по внедрению инновационных технологий в деятельность гостиничных предприятий. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.scienceforum.ru/2015/pdf/14237.pdf> / (Дата обращения: 15.03.2017)

28. Электронное меню [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://nippondom.com/innovatsii-v-restorannom-biznese/> (Дата обращения: 22.03.2017)

29. Электронное меню eMenu [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.pos-kkm.ru/russkaya-versiya-sajta/resheniya/article/elektronnoe-menu> / (Дата обращения: 16.04.2017)

30. Электронное меню: eMenu [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://smarthoreca.az/index.php/electronic-menu-emenu-2> / (Дата обращения: 28.04.2017)