

ТУРИЗМ: МИРОВОЙ ОПЫТ

FTAХР 71.35.75
ӘОЖ 658.562.012

<https://doi.org/10.46914/1562-2959-2020-1-4-160-164>

Р.Е. ТАРАКБАЕВА¹,
т.ғ.к., доцент.
«Тұран» университеті¹

«TERRA» ҚОНАҚҮЙІНІҢ ИННОВАЦИЯЛЫҚ ҚЫЗМЕТІН ЖЕТІЛДІРУ ЖОЛДАРЫ

Аңдатпа

Мақала «Тегга» қонақүйінің қонақүй бизнесінде инновациялық әдістерді енгізуге арналған. «Тегга» қонақүйіндегі мейрамханаға Apple ұсынған өнертабыс – iPad-тарды пайдалану әдеттегі ескі үлгідегі мәзірлерді алмастырып, «Тегга» қонақүйінің мейрамханалық қызметіндегі революциялық инновация болады. Инновацияны қолдану нәтижесінде мейрамхана да, меймандар да ұтады: интерактивті электрондық мәзір олардың арасындағы байланыс арнасына айналып, «Тегга» қонақүйінің әкімшілігіне тағамдар мәзірін ретке келтіріп, оған жаңа тағамдар енгізуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар «Томирис» мейрамханасының жүктемесін көтерудің инновациялық әдісі QR-код болуы. QR-кодқа енгізілген «Томирис» мейрамханасының жұмыс уақыты мен байланыс ақпаратының арқасында кеңселер мен тұрғын үйлерге жеткізілуі қажет тапсырыстар көбейеді. QR-код көмегімен мейрамхана өз клиенттеріне науқандар, лотореялар, ұтыс ойындар жөнінде хабар беріп, алуан-түрлі ниеттестік бағдарламаларын іске қосып, дауыс берулер мен интерактивті сауалнамалар өткізіп, клиенттердің мейрамхана жөніндегі пікіріне тез арада қол жеткізе алатын болады. QR-код – бұл мейрамхана бизнесін ұйымдастыруда керемет нәтиже көрсететін маркетингтік инновация. Сонымен қатар екіөлшемді штрих-код шаршысы арқылы мейрамхана сайты көрсетіп, меймандарды әлеуметтік желілердегі топтарға қосылуға, мейрамхана жаңалықтарынан тұратын ақпараттық жіберілімге жазылуға шақыруға болады. Инновациялық технологияларды қолдану арқылы «Тегга» қонақүйі жаңа ғасырдың шын мәнісінде жаңа технологияларымен, инновациялық жаңалықтарына қол жеткізеді және жоғарғы табыс көзіне бөленеді.

Тірек сөздер: инновация, қонақүй кәсіпорындары, қонақүй қызметі, инновациялық технологиялар, мейрамхана, электрондық мәзір, клиент.

Мейрамханалық инновацияларды қазір барлығы тілге тиек етіп жүр. Бизнесінің консервативті түрлерінде төңкеріс жасауды «Тегга» қонақүйінің мейрамханалық қызметтерін мысалға ала отырып қарастырайық. Бір қарағанда, мейрамханада ерекше ештеңе жасауға болмайтын сияқты. Міне – үстел, оның жанына отырып, мына тамақты жейді. Алайда, тамақты инновациялық түрде де беруге болады екен. Болғанда да, ресторатордың біртүрлі екендігі жөніндегі хабар бүтін ғаламшарды шарлап, оған көз көріп, құлақ естімеген кіріс әкелетін болады. Мейрамхана иелері тұрақты келушілердің 20%-ы ғана жалпы кірістің 80%-ын қамтамасыз ете алатынын біледі. Ал тұрақты келушілерді ұстап қалып, қатаң бәсекелестік жағдайларында жаңа клиент тарту үшін стильді интерьер мен сапалы да дәмді тағамның болуы жеткіліксіз. Осындай кезде көмекке мейрамханалық бизнестегі инновациялар келеді, олар дегеніміз – клиенттердің қонақүйдің «Томирис» мейрамханасына қайта оралғысы келіп тұратындай қызықтыратын маркетингтік қадамдар. Мысалы, бірнеше жыл бұрын мейрамханалық бизнестегі сәтті инновация болып кафеден такси шақырту немесе үстелдерді телефонмен брондау есептелетін. Сәл кейінірек тапсырысты үйге жеткізетін мейрамханалар мен әртүрлі бәйгелерден қызмет көрсетуге шегерім немесе екі адамға арналған кешкі ас ұтып алу мүмкіндігін ұсынатын мейрамханалар ең сәнді мейрамханаға айналды. Өмірімізді түрлендірген ақпараттық технологиялар мейрамханалық бизнеске инновациялардың жаңа креативін енгізді. Бүгінде туристер де, қала тұрғындары да тегін Wi-Fi қызметі бар мейрамхана, кафе не барға басымдық береді: тапсырыс дайын болғанша жұмыс істеп, поштаны тексеріп, жаңалық оқып немесе достарыңмен, туған-

туыстарыңмен сұхбаттасуға болады. Көп жағдайда мейрамханалар меймандарды теппан-аспаздың аң-таң болған жұртшылықтың алдында белгілі бір фирмалық тағам дайындайтын теппан-шоулары арқылы баурап алады. Бірақ бұл көрініс қаншалықты қызықты болғанымен, асханалық иістер мен пайдаланылған ыдыстарды көру барлығына бірдей ұнай қоймасы анық. Ғылыми-техникалық прогресс сонымен бірге мейрамхана бизнесінің теппан-инновацияларын да ұсынды: аспаздың асханадағы жұмыс орнының жанына камералар орнатылып, үстелдегі монитордан оның қимыл-әрекеттерін тек қызығушылық танытқан келушілер бақылайды.

Заманауи инновациялық технологиялардың әлемнің түрлі елдерінде енгізілу мәселесін зерттей келе, мейрамханалардың «Тегга» қонақүйі үшін пайдалы болатын жекелеген тәжірибелерін атап өткен жөн. Мысалы, австралиялық Global Mundo Tapas мейрамханасы сонау 2010 жылдың өзінде-ақ Apple-дың жаңа ойыншығының болашағы зор екенін түсініп, алғашқылардың бірі болып iPad-ты мейрамхананың электронды мәзірі ретінде пайдалана бастады. Ал калифорниялық Casa del Mar қонақүйіне қарасты Catch мейрамханасы iPad-ты басқа жағынан қолданады. Меймандарға шараптардың электронды картасы ұсынылып, ол шарапты әртүрлі параметрлары бойынша (жылы, байлам, аймақ және тағы басқа) таңдау мүмкіндігі ұсынылып қана қоймай, сусынның жергілікті асхана тағамдарымен үйлесімділігі жөнінде кеңес беріледі. Кейбір мәліметтерге сүйенсек, мейрамхана жерқоймасында шараптың екі жүзден астам сұрпы сақталуда.

Apple ұсынған өнертабыс – iPad-тарды пайдалану әдеттегі ескі үлгідегі мәзірлерді алмастырып, «Тегга» қонақүйінің мейрамханалық қызметіндегі революциялық инновация болады. Бұл ретте мейрамхана да, меймандар да ұтады: интерактивті электрондық мәзір олардың арасындағы байланыс арнасына айналып, «Тегга» қонақүйінің әкімшілігіне тағамдар мәзірін редакциялап, оған жаңа тағамдар енгізуге мүмкіндік береді. iPad-тағы мәзір арқылы «Тегга» қонақүйінің мейрамханасы да, мейман да бірқатар даусыз артықшылықтарға ие болады. Электрондық мәзір интерактивті, яғни мейманмен өзара әрекеттесу үшін орасан зор мүмкіндіктер ұсынады. Олар сипаттамадан бөлек тағамның суретін, атап айтсақ, тағамның әзірлену процесінің бейнесін, қосымша ақпарат т.б. орналастыру арқылы мәзірді бірегей контентпен толтыра алатын болады. Егер сіз сервистің жоғары сапалы болуына бағдарлансаңыз және де жедел қызмет көрсетуге басымдық берсеңіз, таймер қосуыңызға болады – оған қарап мейманыңыз ол тапсырыс жасаған тағам әкелінгенше қанша уақыт қалғанын біліп отыратын болады. Бұдан бөлек:

- ◆ мәзірді редакциялау әлдеқайда оңай әрі тезірек болады – жаңа тағам түрлерін қосу бағдарламаның админдік бөлігінде жүреді, кейін жаңартулар автоматты түрде бірден барлық құрылғыларға жүктеледі. Ас мәзірін қағазда басып шығару қажеттілігі жойылады;
- ◆ өз денсаулығына қарайтын адамдар үшін мәзірге калорияларды есептеп шығарып, оларды километрге айналдыратын калькуляторды интеграциялауға болады;
- ◆ клиентіңіз тағамдарды таңдағаннан соң бірден ақырғы чекті көре алатын болады, яғни бұрынғыдай ойша есептеулер жүргізіп, уақытын кетірмейді;
- ◆ ақыр соңында, iPad мейманға уақытын қысқартуға көмектеседі: тапсырысы дайын болғанша ойын ойнап, жаңалық оқып немесе жай ғана Интернетті карай тұруға болады [1].

Бизнес иелері үшін рестораторлар тобы бағдарламалық жабдық өндірушілерімен бірлесе отырып жаңа инновациялық Breadcrumb өнімін жасап шығарды. Ол – iPad-қа арналған, шынайы уақыт режимінде жұмыс істей алатын икемді қосымша. Ол кестелер мен мәзірлер каталогын атауы мен ингредиенттері бойынша қарауға, сатылым процестерін бақылауға, үстелдер ашып, тапсырыстар құрастырып, асханаға жіберуге мүмкіндік береді. Осындай инновацияның арқасында мейрамханалардағы сервис біршама жетіліп, қызмет көрсету процесі айтарлықтай жылдамдады. Аталмыш қосымшаны дәстүрлі кассалық жүйелермен жұмыс істей алатындай икемдеуге болады. Мысалы, «Тегга» қонақүйі үшін икемделген мейрамханалық қосымшаның құны шамамен 700\$ құраса, қондырғыны сатып алуға кететін болжамды шығындар 500\$ делік. Барлық жаңартулар тегін түрде жүзеге асатын болады. Сонымен бірге қосымшаның алғашында тегін пайдалануға болатын 30-күндік сынама нұсқасы бар. IT маманының жұмысы 1000\$ және ақырғы бағдарланған шығындар 2200\$ құрайды. Ең аз дегенде осындай құрылғының 10 алынуы қажет деп саналады, яғни оларға 22 000 доллар жұмсалады. Бұл функционалды шешім RK-Order-мен үйлесімді және мейрамхананы басқару жөніндегі R-Keeper V6 және V7 жүйелерімен интеграцияланады. Есептеулер бойынша, осының арқасында «Томирис» мейрамханасына

келуші жастар мен жаңа қызметтердің енгізілуіне байланысты мейрамхана жүктемесі артады. Клиент өзіне қажетті тағамдарды мәзірден тапсырыс бағанына жылжытып, тағамдарды өзі таңдайды. Ол таңдаған тағамдарының калорияларының жиынтығын және тапсырыстың жалпы сомасын көре алады. Егер осылардың біріне көңілі толмаса, оны оңайлықпен жойып, тапсырыс берілгенше басқа тағамды таңдаса болады [2].

Өз таңдауын растағаннан кейін тапсырыс жөніндегі ақпарат тағам дайындалатын орынға жіберіледі. Клиент тапсырысты күтіп отырғанда, уақытын зая кетірмей, электрондық поштасын тексеріп немесе Скайп арқылы достарымен байланысуына болады.

Электрондық мәзірдің енгізілуінің артықшылықтары: әрқашан да тағамдардың шынайы бағаларын көрсету мүмкіндігі, ол бағаларды белгілі бір апта күндері немесе тәулік ішіндегі уақытқа байланысты бекітілген шегерімдерге байланысты жүйе өзі есептеп шығарады; мәзірдің түрлі тілде ұсынылуы; қателер мен жаңылыстардың шұғыл түрде түзетілуі, жаңа тағамдар мен науқандарды қосу және т.б. iPad құны мен IT маманының жұмысы біраз шығынды талап етсе де, жаңа эксперимент жасауды ұнататын, жаны қарабайырлықтан жалығып, жаңа бірдеңе іздеп жүрген клиенттер тарапынан сұраныстың үлкен болуы арқылы тез арада орны толады.

Ақпараттық технологиялар адам өмірін әр салада жақсартып, жеңілдетеді. Адам болмысының бірегейлігі оның жақсы нәрсеге тез бауыр басып кететіндігінде. Сол себепті біз мейрамхана сервисінде өзіміз үйренген және басқа мейрамханаларда ұсынылып үлгерген жайлылықтардан шет қалсақ, бір жайсыздықты сезіне бастаймыз. Бір деңгейдегі бірнеше мейрамхана ішінен мейманның тегін Wi-Fi ұсынатын мейрамхананы таңдайтынын 100% сенімділікпен айтуға болады. Мұндай мейрамханада клиент түскі астан ләззат алып қана қоймай, демалып, әрқашан да online болу мүмкіндігіне ие болады: поштасын тексеріп, достарымен әлеуметтік желіде тілдесе алады. Қазіргі таңда мейрамхананың «Тегга» қонақүйінің «Томирис» мейрамханасындағыдай өз меймандарына Wi-Fi нүктесін тегін пайдалану мүмкіндігін ұсыну нормаға айналды. Мейрамханалық бизнес мейрамхана мәзірінде ұсынылатын тағамдармен тікелей байланысты. Шындығына келгенде мейрамханалар адамдарға олар мәдениетті түрде демалып, дәмді тамақтану үшін қажет – бұл мейрамхананың негізгі миссиясы болып табылады. Бірақ көбіне-көп дәмді тағамдар мен мінсіз сервис ұсыну жеткіліксіз болып жатады. Мейрамхана бизнесіндегі тағам инновациясы өз мәзірін меймандарға мейрамхана витринасында көрсетуге келіп тіреледі. Бұны дайын тағамдар көмегімен жасау мүмкін емес десе де болады. Тағамдардың ең сапалы деген суреттері де алға қойылған міндетті іске асыра алмайды. Витринаны ажарландырып қана қоймай, сонымен бірге жүргіншілер үшін тартымды ақпарат көзіне айналатын жалғыз әдіс – витринадағы тағамдар муляжы. Тағамдар шынайы көрініп, олардың өлшемі мен көлемі көрініп тұрады, бұған қоса олардың бағасын, әр тағамның құрамына енген ингредиенттерді көрсетіп қойса болады. Бұндай әдіс тұтынушы тұрғысынан өте ыңғайлы болып келеді. Тағамға қатысты осындай инновация «Тегга» қонақүйінің «Томирис» мейрамханасына артықшылықтар беріп, әр мейман үшін, әсіресе белгілі бір тағам түрлеріне аллергиясы бар немесе диета ұстанып жүрген адамдар үшін пайдалы болады [3].

«Томирис» мейрамханасының жүктемесін көтерудің тағы да бір инновациялық әдісі QR-код болуы мүмкін. QR-код – екіөлшемді штрих-кодты ойлап табу компаниялар мен тұтынушылардың online режимде өзара әрекеттесуі үшін шектеусіз мүмкіндіктер ашар еді. QR-кодтың ашық түсті шағын шаршы шытырманьына мейрамхана бизнесінің біз білетін барлық инновацияларын, сонымен қатар көптеген жаңа мүмкіндіктерді бағдарламалап тастауға болады. QR аббревиатурасы ағылшын тілінен «жылдам қолжеткізу» деп аударылады, ал матрицалық кодтың өзі мәтін, сандар, URL-мекенжайлар, күнтізбелер, сұлбалар мен суреттер түріндегі ақпаратты үлкен көлемде сақтап қала алады. QR-кодтың танып білу жылдамдығы өте жоғары, оны кассалық чек пен мәзірден бастап әртүрлі маңдайша жазулар, тіпті кергілерге дейінгі түрлі тасымалдаушыларға енгізуге болады. Ал оны сканерлеуді болса, ұялы телефон немесе ноутбук бейнекамерасының көмегімен жүзеге асыруға болады. Клиентке табысталған шотқа орналастырылған QR-код – тамаша жарнамалық тәсіл. Ашық түсті шаршыға «Томирис» мейрамханасының тарихын, интерьер мен картиналардың шығу тегі, жасы мен авторларын кодтап тастауға болады [4].

Келушілер кәсіпорынның әр тағам жөнінде толық ақпарат беретін мәзірін асқан құлшыныспен оқып шығатын болады: ингредиенттер мен олардың пайда болуы, өңдеу кезеңдері мен әдістері, тағамдық құндылығы мен калориялылығы.

QR-кодқа енгізілген «Томирис» мейрамханасының жұмыс уақыты мен байланыс ақпаратының арқасында кеңселер мен тұрғын үйлерге жеткізілуі қажет тапсырыстар көбейеді. QR-код көмегімен мейрамхана өз клиенттеріне науқандар, лотореялар, ұтыс ойындар жөнінде хабар беріп, алуан-түрлі ниеттестік бағдарламаларын іске қосып, дауыс берулер мен интерактивті сауалнамалар өткізіп, клиенттердің мейрамхана жөніндегі пікіріне тез арада қол жеткізе алатын болады. Мейман болса, мейрамхана QR-кодын сканерлеп, өз телефонының күнтізбесіне қызығушылығын тудырған іс-шара немесе белгіленген кездесу жөніндегі ақпаратты енгізіп, олар жөнінде ешқашан ұмытпайтын болады [4].

QR-код – бұл мейрамхана бизнесін ұйымдастыруда керемет нәтиже көрсететін маркетингтік инновация. Сонымен қатар екіөлшемді штрих-код шаршысы арқылы мейрамхана сайтының көрсетіп, меймандарды әлеуметтік желілердегі топтарға қосылуға, мейрамхана жаңалықтарынан тұратын ақпараттық жіберілімге жазылуға шақыруға болады. QR-кодты қонақүй үстелдеріндегі жарнамалық тіреулерге, әр мейманға «табыс етілетін» чектерге енгізсе болады. QR-кодты ұялы телефон, планшет немесе ноутбук камерасы арқылы оңайлықпен сканерлеп, гаджетіңіздің бет-белгісіне сақтап қоюыңызға болады. Мейрамхана бизнесіндегі инновациялар көп жағдайда қосымша салымдарды талап етеді. Мейрамхана бизнесінің иелерінің қорқатыны да осы қосымша салымдар. Бірақ, бүгін пайдаға кенеліп, инновацияларға салым жасамасаңыз, ертең мейрамханаңыз шығынға батып, оған жабылу қаупі төнеді.

Қорытындылай келе, бүгінгі таңда мейрамхана үш критерий бойынша бағаланады – тағамдар сапасы, сервис деңгейі мен тағамдардың уақытында дайындалуы. «Тегга» қонақүйінде жаңа инновациялық технологиялардың енгізілуінің арқасында бұл критерийлерді іске асыру әлдеқайда оңай және жылдам болады. Қызмет көрсету саласының осындай инновацияларға қатысты танытып отырған қызығушылығы жоғары болғандықтан, «Томирис» мейрамханасы жуырда қазіргіден де жоғары жана деңгейге көтеріледі.

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. – М.: Академия, 2007.
2. Исмаев Д.К. Основы стратегии планирования и маркетинга в туризме. – М.: ТОО «Луч», 2007.
3. Журнал «Современный отель». Туризм. – 2013. – № 9. – С. 35.
4. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник (5-е издание). – М.: Издательство «Академия», 2009. – 240 с.

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Dzhandzhugazova E.A. Marketing v industrii gostepriimstva. – M.: Akademiya, 2007.
2. Ismaev D.K. Osnovy strategii planirovaniya i marketinga v turizme. – M.: TOO «Luch», 2007.
3. Zhurnal «Sovremennyy otel'». Turizm. – 2013. – № 9. – S. 35.
4. Morozov M.A. Informatsionnye tekhnologii v sotsial'no-kul'turnom servise i turizme. Orgtekhnika: uchebnik (5-e izdanie). – M.: Izdatel'stvo «Akademiya», 2009. – 240 s.

Р.Е. ТАРАКБАЕВА¹,
к.т.н., доцент.
Университет «Туран»¹

ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ «TERRA»

Аннотация

Статья посвящена внедрению инновационных методов в гостиничном бизнесе отеля «Тегга». Изобретение, предложенное Apple ресторану в отеле «Тегга» – использование iPad, станет революционной инновацией в ресторанной деятельности отеля «Тегга», заменив привычные меню старого образца. В результате применения инновации выигрывают как ресторан, так и гости: интерактивное электронное меню становится каналом связи между ними и позволяет администрации отеля «Тегга» корректировать меню блюд и вносить в

него новые блюда. Также инновационным методом подъема нагрузки ресторана «Томирис» является наличие QR-кода. Благодаря времени работы и контактной информации ресторана «Томирис», включенного в QR-код, увеличивается количество заказов, которые необходимо доставить в офисы и жилые помещения. С помощью QR-кода ресторан будет информировать своих клиентов об акциях, лотереях, розыгрышах, запускать различные программы лояльности, проводить голосование и интерактивные опросы, оперативно получать доступ к отзывам клиентов о ресторане. QR-код – это маркетинговая инновация, которая показывает отличные результаты в организации ресторанного бизнеса. Также через квадрат двумерного штрих-кода можно указать сайт ресторана, пригласить гостей присоединиться к группам в социальных сетях, подписаться на информационную рассылку, содержащую новости ресторана. Используя инновационные технологии, отель «Терра» получает доступ к новейшим технологиям, инновационным новшествам нового века и получает высокий доход.

Ключевые слова: инновации, гостиничные предприятия, гостиничный сервис, инновационные технологии, ресторан, электронное меню, клиент.

R.YE. TARAKBAEVA,¹
c.t.s., associate professor.
Turan University¹

WAYS TO IMPROVE THE INNOVATIVE ACTIVITY OF THE HOTEL “TERRA”

Abstract

The article is devoted to the introduction of innovative methods in the hotel business “Terra”. The invention offered by Apple to the restaurant at the “Terra” hotel – the use of the iPad will be a revolutionary innovation in the restaurant activities of the “Terra” hotel, replacing the usual old-style menus. As a result of innovation, both the restaurant and the guests benefit: the interactive electronic menu becomes a communication channel between them and allows the “Terra” hotel administration to organize the menu of dishes and add new dishes to it. Also, an innovative method of lifting the load of the “Tomiris” restaurant is the presence of a QR code. Thanks to the opening hours and contact information of the “Tomiris” restaurant included in the QR code, the number of orders that need to be delivered to offices and residential premises increases. With the help of a QR code, the restaurant will inform its customers about promotions, lotteries, sweepstakes, launch various loyalty programs, conduct voting and interactive surveys, and quickly get access to customer reviews about the restaurant. QR code is a marketing innovation that shows excellent results in the organization of the restaurant business. The use of the square of a two-dimensional barcode to specify the restaurant's website will allow to invite guests to join groups in social networks, and subscribe to a newsletter containing restaurant news. Using innovative technologies, “Terra” hotel gets access to the latest technologies, innovative innovations of the new century and receives a high income.

Key words: innovations, hotel companies, hotel service, innovative technologies, restaurant, electronic menu, client.