

УДК 378
ББК 74.58
S81

Редакционная коллегия

Шакирова С.М. - к.ф.н., и. о. директора Управления по науке

Сапарғалиев Д.Б. – PhD, зам. директора Управления по науке

Никифорова Н.В. - д.э.н., профессор, декан послевузовского образования

Все статьи прошли проверку в системах Антиплагиат.ВУЗ - на русском языке, Turnitin.com - на английском языке, Advego Plagiatus v.1.2.093 – на казахском языке. Уникальность текстов не ниже 75%.

i – START. Предпринимательство: энергия молодых.

Материалы международной научно-практической конференции студентов и магистрантов 16-17 апреля 2015 г.- Алматы, Алматы Менеджмент Университет, 2015 – 320 с.

ISBN: 978-601-7021-36-8

УДК 378
ББК 74.58
S81

ISBN: 978-601-7021-36-8

ҚАЗАҚСТАНДЫҚ МЕЙРАМХАНАЛАРҒА ЗАМАНАУИ ТЕХНОЛОГИЯЛАР ЕНГІЗУ АРҚЫЛЫ КЛИЕНТТЕРДІҢ САНЫН АРТТЫРУ

Астана қаласында өтетін EXPO-2017 халықаралық жәрмеңкесіне қазақстандықтар бес миллионға жуық қонақтарды күтіп отыр. Олар әлемнің түпкір-түпкірінен келеді, туристтердің талғамдары әртүрлі болғандықтан халықаралық стандарттарына сай сервисті ұйымдастыру қажет. Соңғы жылдары инновациялар қоғамдық тамақтану индустриясын түбегейлі өзгертті. Сондықтан, қазіргі таңда, бәсекеге қабілетті болу үшін алдыңғы қатарлы жаналықтардан хабардар болған жөн. Ақпараттық технологиялар барлық салада адам өмірін жеңілдетеді әрі жақсартады. Салыстыратын болсақ, бірдей деңгейдегі бірнеше мейрамханалар арасынан тұтынушы, мысалы, тегін Wi-Fi бар мейрамхананы таңдайды. Бұндай мейрамханада тұтынушы тек түскі аспен ғана рахаттанбай, сонымен қатар әрқашан online болып, әлеуметтік желідегі достарымен сөйлесе алады. Қазір қоғамдық тамақтану орындарында тұтынушыларға тегін WI-FI ұсыну қағида болып қалыптасып кеткен.

Муляжды-мәзір көрмесі [1].



Мейрамханаға адамдардың дәмді тамақтану мен көңілді уақыт өткізу үшін келетіні бәрімізге аян. Бірақта, дәмді дайындалған тағам мен кіршіксіз ұсынылған сервис жеткіліксіз. Адамдар тек сіздің мейрамханаңыздан түстенуге немесе кешкі асын ішуге шешім қабылдауы үшін не қажет деген сұраққа жауап іздеу керек. Мейрамхана бизнесіндегі инновацияның бірі мейрамхана мәзірін көрме ретінде ұйымдастыру. Дайындалған тағаммен көрме жасау мүмкін емес, тіпті фотосуретте қойылған мәселені шешпейді. Жалғыз шешім – тағам муляжы. Ол тек қана көрмені сәндеп қана қоймай, сонымен қатар өтіп бара жатқан адамдарды қызықтыратын ақпарат болып табылады. Жоғары сапалы материалдарды қолданған соң, муляж шынымен дайындалған тағам секілді көрінеді және оның көлемі мен өлшемі де көрініп тұрады. Сонымен қатар, бағасын, құрамындағы өнімдерді де көрсетуге болады. Муляж тұтынушыларға мейрамхана мен тағамды таңдауға көмектеседі. Бұндай инновацияны қолданған мейрамхана басқа мейрамханалардан ерекше болады.

Электронды меню [2].



Мейрамхана бизнесінде брошюралар мен кітап-мәзірдің орнын басатын планшеттер болып табылады. Әр тұтынушы планшет арқылы тікелей даяшымен байланысуға және тағам таңдауына болады. Электронды мәзір арқылы тұтынушы тағамның бағасын және құндылығын көре алады. Егер тағам ішіндегі құрамы ұнамаса, бірден құрамын өзгертіп басқа өнімді таңдаса болады және таңдаған тағамды өшіруге де болады. Тапсырысты күту барысында тұтынушы WI-Fi желісі арқылы достарымен Skype арқылы сөйлесе алады немесе ойын ойнайды. Тұтынушы сонымен қатар интернет желісі арқылы алдын-ала үстелге тапсырыс бере алады және тағамға да тапсырыс беруіне болады. Сонда тұтынушы келген кезінде алдын-ала тапсырыс берілген тағамды тез арада алып келеді. Тұтынушы үйге дейін жеткізу қызметін де қолданса болады, ол қазір көп сұранысқа ие қызмет түрлерінің бірі болып табылады.

Мейрамхана бизнесіндегі маркетингтік: QR-код [3].



QR-код бұл мейрамхана бизнесіндегі жақсы жұмыс істейтін маркетингтік инновация. Кішкентай шаршы штрих-кодта мейрамхана туралы, мәзір, акциялар туралы толық ақпарат беруге болады. Сонымен қатар, тұтынушыны мекеменің сайтымен таныстыруға, әлеуметтік желідегі топтарға қосылуға шақыруға және ақпараттық сілтемелерге жазылуға шақыруға болады. QR-код жарнамалық бағаналарға, чектарға, әр үстелге таратуға болады. QR-кодты ұялы телефондармен, планшет камерасымен және ноутбукпен тез сканерлеуге және өз гаджетінің белгісіне сақтауға болады.

Ақпараттық технологиялармен қызмет көрсетудің артықшылықтары:

- Біріншіден, қызмат көрсету жылдамдығы артады, персоналға қысым азаяды, штат қызметкерлерін қысқартумен шығынды азайтуға болады.
- Екіншіден, сандық мәзірден тұтынушылар саны көбейеді әрі клиент даяшының қателігінен сақтандырылады.
- Үшіншіден, әр түрлі тілде сөйлейтін тұтынушылар үшін өте ыңғайлы болып келеді, себебі даяшылар шет елден келген қонақтардың тілінде сөйлемей мүмкін.

Қорытындылай келе, Қазақстанда бәсекеге қабілетті мейрамханалар өте аз және бұл өзекті мәселе болып табылады. Егер отандық қоғамдық тамақтану кәсіпорындары заманауи технологияларды сервисте қолданатын болса, Қазақстан ішінде ғана емес, сонымен қатар шетел мейрамханалары арасында да бәсекеге қабілеттілігінің жоғарғы деңгейге жетуіне негіз салады.

Қолданылған әдебиттер:

1. <http://nippondom.com/design-ideas-restaurants/>
2. Ронсультб М.Как открыть и успешно управлять рестораном. Учебная пособие. 2013, 272-273 бб.
3. Дуравич, А.П.Маркетинг гостиниц и ресторанов. Москва, 2010, 65-67 бб.