

УДК 004.08

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРЕИМУЩЕСТВ СИСТЕМЫ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ ДЛЯ РЕСТОРАНОВ

Виноградская М.Ю.,

к.пед.н., доцент,

Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского,

Калуга, Россия

Готманова А. А.

магистрант,

Калужский государственный университет им. К. Э. Циолковского,

Калуга, Россия

Аннотация.

В современном цифровом мире системы онлайн-бронирования стали практически обязательной частью управления для ресторанов. В этой статье, подробно рассмотрены преимущества, которые дают системы онлайн-бронирования в работе ресторанов. Рассмотрены основные ключевые области для улучшения системы бронирования через автоматизацию: от улучшения качества обслуживания гостей до автоматизации ранее рутинных задач, и идеи, которые могут способствовать успеху в развитии ресторанов.

Ключевые слова: онлайн-бронирование, ресторан, гости, неявки, управление.

A STUDY OF THE BENEFITS OF AN ONLINE RESERVATION SYSTEM FOR RESTAURANTS

Vinogradskaya M.Y.,

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,

Kaluga State University named after K.E. Tsiolkovsky,

Kaluga, Russia

Gotmanova A. A.

Undergraduate,

Kaluga State University named after K.E. Tsiolkovsky,

Kaluga, Russia

Annotation.

In today's digital world, online reservation systems have become a virtually essential part of restaurant management. This article takes a detailed look at the benefits of online reservation systems for restaurant operations. It explores key areas for improving reservation systems through automation, from enhancing guest service to automating previously routine tasks, and discusses ideas that can contribute to restaurant success.

Keywords: online booking, restaurant, guests, no-shows, management.

Сегодня посетители ресторанов ценят удобство, а также ожидают легкости в использовании онлайн-сервисов. Попытка позвонить в ресторан, чтобы забронировать столик, особенно в часы пик, для многих не подходит. Вот тут-то и пригодится онлайн-бронирование. Во-первых, они доступны круглосуточно. Независимо от того, изучил ли клиент варианты на Google Картах или просмотрел веб-сайт ресторана, он может немедленно отреагировать на этот импульс. Иногда желание забронировать столик может возникать уже после закрытия ресторана на ночь. Представьте себе голодного гостя, жаждущего чего-нибудь европейского и рассматривающего ближайшие заведения. Они натыкаются на страницу ресторана и замечают заманчивую кнопку «Найти столик» прямо на карточке профиля. Один щелчок меняет все. Вместо того чтобы искать веб-сайт ресторана, а затем страницу бронирования или, что еще хуже, номер телефона, они сразу перенаправляются к элегантному виджету бронирования. Гость выбирает дату, время и количество человек, которые будут ужинать, и все это с минимальными усилиями. Посетители могут также просмотреть правила бронирования, проверяя такие детали, как срок, за который

можно отменить заказ, или есть ли временные ограничения на то, как долго вы будете удерживать их столик [1]. После этого им останется только добавить свою контактную информацию: имя, телефон и адрес электронной почты. Они также могут добавить короткую заметку с особыми пожеланиями, решить, хотят ли они получать маркетинговые обновления, и если у вас нет особых требований, таких как предоплата за особые мероприятия — бронирование завершено.

Этот быстрый и беспроблемный процесс является основой того, что предлагают гостям системы онлайн-бронирования. Он отражает тот цифровой опыт, который они ожидают получить во всех остальных аспектах своей жизни, что приводит к более довольным посетителям и повторным бронированием. Помимо качества обслуживания гостей, системы бронирования являются настоящим спасением для ваших сотрудников, сокращая время, затрачиваемое на ручное управление бронированием [5]. Просто подумайте, насколько неэффективным может быть весь этот процесс. После оформления бронирования надежная система бронирования должна наглядно отображать основные данные о бронировании и автоматически отправлять электронное письмо с подтверждением. Представьте себе, что гость забронировал ужин в честь своей годовщины за несколько недель. Одним нажатием кнопки бронирование аккуратно размещается в их личном календаре, так что вам даже не придется беспокоиться об отправке напоминаний. Удобнее для клиента несколькими щелчками мыши сменить столик, подтвердить бронирование или изменить количество гостей. Гибкая система бронирования упрощает те постоянные мелкие корректировки, которые могут отнимать у вашей команды много времени. Суть в том, что правильная система бронирования превращает управление бронированием из потенциальной головной боли в эффективный, автоматизированный процесс. От неправильно услышанного номера телефона до бронирования, сделанного в неправильный день, такие мелкие ошибки могут обернуться большими проблемами как для вас, так и для ваших гостей. Ошибки

могут легко привести к избыточному бронированию, потере мест для гостей и напрасной трате времени персонала.

При онлайн-бронировании все данные о гостях напрямую поступают в систему и в цифровой список бронирований. Даже когда сотрудникам приходится вручную вводить данные бронирования, система им в этом помогает. В конце концов, набор текста на клавиатуре или нажатие на экран гораздо менее вероятно вызовет неправильную интерпретацию по сравнению с поспешными каракулями. Или рассмотрим слишком распространенные ошибки двойного бронирования. Допустим, звонит гость, ваш персонал находит подходящий столик и подтверждает его бронирование, но забывает записать это в книгу бронирования. Внезапно этот столик оказывается обещанным гостю из списка ожидания, что создает предпосылки для неприятных ситуаций. Благодаря системе бронирования с возможностью просмотра наличия мест в режиме реального времени забронированный столик немедленно отображается во всех заведениях, и все работают с одними и теми же актуальными данными.

Системы онлайн-бронирования идут еще дальше: с помощью цветных макетов столов можно еще проще определить статус каждого стола. Один взгляд на столик позволит вашим сотрудникам определить, свободен ли он на самом деле, занят ли он в данный момент или зарезервирован для предстоящего бронирования. Этот дополнительный уровень прозрачности еще больше сводит к минимуму вероятность утери забронированного места. Упрощая ввод данных, автоматизируя подтверждения и обеспечивая визуальную ясность, эти системы значительно снижают вероятность человеческой ошибки.

Системы бронирования предлагают целый арсенал функций, специально разработанных для борьбы с неявками. Для начала, есть классическое оружие против забывчивых гостей — письма-подтверждения. Кроме того, вы также можете включить правила бронирования и отмены бронирования в качестве деликатного напоминания о том, что гости должны соблюдать условия бронирования. Такие подтверждения уже сами по себе весьма полезны для Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

сокращения случаев неявки. Они убеждают гостей в том, что все прошло правильно, а также дают им информацию, к которой можно обратиться в будущем, сводя к минимуму пропущенные бронирования из-за забытых деталей бронирования. Дополнительный шаг - ручное подтверждение бронирования накануне — вы можете отсеять импульсивные бронирования и гарантировать, что люди, которые действительно хотят забронировать столик, забронируют себе место. Текстовое сообщение доходят до аудитории и становятся заметны практически сразу. В системе можно настроить следующие типы текстовых сообщений, связанных с бронированием: Тексты подтверждения; Напоминания отправляются за день до бронирования; Текстовые сообщения о неявке; Сообщения о готовности столика. Наконец, для самых упрямых нарушителей правил бронирования главное средство устрашения — функция внесения депозита за бронирование. Представьте себе, что гость пытается забронировать номер и видит всплывающее окно, предупреждая о последствиях неявки [4]. В целом, сочетание подтверждений, напоминаний, отправляемых по электронной почте и SMS, и даже возможности внесения депозитов за бронирование может предоставить вам инструменты, позволяющие значительно сократить количество пустых столов, вызывающих раздражение.

В качестве последнего шага рассмотрим, как системы бронирования меняют способ сбора и использования данных о гостях. Без централизованной системы ваши знания об отдельных гостях, скорее всего, будут ограничены. Надежная система онлайн-бронирования решает эту проблему, предлагая ценную информацию, которую практически невозможно собрать вручную. Для начала можно создать редактируемые профили гостей с помощью функции гостевой книги и включить в них некоторую важную информацию. Такие данные, как контактная информация, сведения о бронировании (включая отмены и неявки), а также отзывы, всегда доступны. Например, вы заметили, что многие гости довольно часто отменяют бронирования или что количество неявок увеличилось? Возможно, пришло время ввести политику депозитов. Или вы

можете заметить, что рейтинг одного из ваших постоянных посетителей начал снижаться. Это может послужить подсказкой для расследования возможных проблем с обслуживанием. Но вы можете пойти еще дальше и персонализировать профили гостей, добавив заметки и теги, характерные для каждого гостя, подчеркнув некоторые аспекты. С правильным тегом ваши сотрудники быстро это заметят и постараются произвести впечатление. Просто отсортируйте все данные по датам рождения гостей, чтобы понять, на кого следует нацеливаться. Вы можете реализовать аналогичную стратегию для своих самых частых клиентов и VIP-персон, предлагая им небольшие льготы в знак своей признательности. Подробная база гостей может кардинально изменить то, как вы понимаете и обслуживаете свою клиентуру. Это ключ к персонализированному опыту и маркетинговым возможностям, которые формируют лояльность и заставляют гостей возвращаться снова и снова.

В настоящий момент системы автоматизации ведут к: учету и контролю, ведущие к экономии; повышению производительности труда; повышению качества обслуживания гостей; персонализации и повышению лояльности посетителей; повышению мотивации персонала; автоматизации управления ресторана; планированию развития на основе аналитических данных [6]. Если рассматривать в смене, то сервис бронирования предлагает для управления персоналом: Распределение зоны или столы между официантами; Включение автоназначения официантов; Постановка правил ротации официантов: последнее время посадки, наименьшее количество групп, наименьшее количество столов, минимальное количество гостей.

Преимущества внедрения систем онлайн-бронирования неоспоримы: от улучшения обслуживания гостей и сокращения ручной работы до снижения показателей неявки и предоставления вам ценной аналитической информации. Вооружившись этими знаниями, надо через изучение лучших из существующих систем, решить какая из них идеально соответствует потребностям вашего ресторана или разработать свою.

Библиографический список:

1. Автоматизация работы ресторанов: тенденции и решения [Электронный ресурс] // АВТ: [официальный сайт]. – URL: <https://tomsk.abt.ru/blog/appetit-za-obshchepit-avtomatizatsiya-raboty-restoranov-prodolzhaetsya/> (дата обращения: 21.03.2025).
2. Автоматизация ресторанных бизнеса: от бронирования до аналитики [Электронный ресурс] // Hostme: [официальный сайт]. – URL: <https://www.hostmeapp.ru/blog/restaurant-automation>
3. Автоматизированная система бронирования (АСБ) – что это и как работает [Электронный ресурс] // Travelline: [официальный сайт]. – URL: https://www.travelline.ru/blog/avtosistema_bronirovaniya/
4. Быстрова А. А., Ходакова Е. Е., Мироманова Ю. В., Вавилова Н. А. Инновационные технологии основа конкурентоспособности предприятий общественного питания // Молодой ученый. — 2016. — №11. — С. 289-291. — URL <https://moluch.ru/archive/115/30963/> (дата обращения: 21.09.2025).
5. Каравашкин, И. А. Бизнес-процессы ресторана [Электронный ресурс] / И. А. Каравашкин. – М. : Litres, 2023. – 245 с. – URL: <https://www.litres.ru/book/i-karavashkin/biznes-processy-restorana-72745993/> (дата обращения: 21.09.2025).
6. Поночевный, Д.А. Информационные технологии в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Д. А. Поночевный - Санкт-Петербург : Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та, 2021. - 109 с.