

Э. ТУРКЕЕВА¹✉, Э. АЛИМКУЛОВА¹, Ұ. МАХАНБЕТОВА¹

¹Халықаралық туризм және меймандостық университеті

(Қазақстан, Түркістан), E-mail: e.turkeeva@iuth.edu.kz

МЕЙРАМХАНА БИЗНЕСІНДЕГІ ИННОВАЦИЯЛАРДЫ ҚОЛДАНУ ТӘЖІРИБЕСІ МЕН ҚАРЖЫЛЫҚ ТИІМДІЛІККЕ ӘСЕРІ

Аңдатпа. Бұл мақалада мейрамхана бизнесінде инновациялық технологияларды қолдану тәжірибесі мен олардың қаржылық тиімділікке әсері қарастырылады. Қазіргі замандағы мейрамхана кешендері қонақтарға жоғары сапалы, жедел әрі дараланған қызмет көрсетуді талап етеді. Осыған байланысты инновациялық технологияларды қызмет көрсету процесіне енгізу – бәсекелестік қабілетті арттырудың маңызды шартына айналу. Бұл зерттеудің мақсаты – мейрамхана кешенінде заманауи цифрлық және автоматтандырылған технологияларды енгізудің тиімді жолдарын айқындау және нақты ұсыныстар әзірлеу. Зерттеу жұмысы мейрамхана индустриясының даму үрдістерін, тұтынушылардың күтімі мен технологиялық жаңалықтарға бейімделу деңгейін талдауға бағытталған.

Зерттеу барысында брондау жүйелері, мобильді қосымшалар, электрондық мәзірлер мен автоматтандырылған тапсырыс жүйелері сияқты шешімдердің табыс құрылымына ықпалы талданады. Қазақстандық мейрамханалардағы инновациялық тәжірибелерге талдау жасалып, табыстылық көрсеткіштерімен өзара байланысы сараланады. Сонымен қатар, зерттеуде сапалы қызмет көрсету мен тұтынушы қанағаттанушылығын арттырудың бизнес табысына тікелей ықпал ететіні негізделді.

Мақаланың практикалық маңыздылығы – мейрамхана бизнесінің заманауи технологиялармен интеграциялануына нақты үлес қосу. Қорытындысында берілген ұсыныстар мейрамхана кешендерінің тиімді жұмысын ұйымдастыруға және қонақтарға көрсетілетін қызмет сапасын арттыруға септігін тигізеді.

Кілт сөздер. мейрамхана кешені, инновациялық технологиялар, қонақтарға қызмет көрсету, цифрландыру, онлайн-брондау.

Кіріспе

Адамзат тарихында инновация дамудың қозғаушы күші мен көзі болды. Инновация дегеніміз – білім мен идеяларды тұтынушылық құндылығы бар өнімдерге немесе қызметтерге айналдыру процесі. Қазіргі уақытта инновация кез-келген кәсіпорынның ұзақ мерзімді

*Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз: Туркеева Э., Алимкулова Э., Маханбетова Ұ. Мейрамхана бизнесіндегі инновацияларды қолдану тәжірибесі мен қаржылық тиімділікке әсері // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. – 2025. – No4(10). – Б. 185–203. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2025-4.14>

*Cite us correctly: Turkeeva E., Alimkulova E., Mahanbetova U. Meyramkhana biznesindegi innovatsiyalardy qoldanu tazhiriebesi men qarzhylyq tiimdilikke aseri [Experience of implementing innovations in the restaurant business and their impact on financial efficiency] // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. – 2025. – No4(10). – B. 185–203. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2025-4.14>

тұрақты жұмысы мен дамуы үшін қажетті шарт болып табылады. Инновациялық процесс – бұл жаңа технологияларды коммерцияландыру немесе білімді инновацияға айналдыру процесі.

Елдің инновациялық дамуы Қазақстанның стратегиялық міндеттерінің бірі болып табылады. Инновациялық даму жолы инновацияларды белсенді енгізу есебінен де, инновациялық қызметтен түскен пайда есебінен ЖІӨ-нің өсуі арқылы да экономикалық өсуді қамтамасыз етеді. Бүгінгі таңда Қазақстан Республикасындағы экономикалық қатынастар тұрғысынан инновациялар тұтастай алғанда елді дамытудың басты стратегиялық объектісі болып табылады [1].

Қызмет көрсету нарығының өзінің өсу динамикасы бойынша ұлттық экономиканың көптеген секторларын басып озатын ең қарқынды дамып келе жатқан секторларының бірі – мейрамхана бизнесі. Сонымен қатар, бұл бизнес түрі ең тәуекелді салалардың бірі болып есептеледі, себебі жаңа мейрамханалардың 50%-ы бірінші жылы, 65%-ы екінші жылы банкротқа ұшырайды және тек оннан бір мейрамхана ғана 5 жыл бойы нарықта сақтала алады. Сондықтан осындай қатаң жағдайларда мейрамхана индустриясы кәсіпорындары тұтынушыларды тарту және олардың санын арттыру үшін жаңа басқару тәсілдерін енгізуі қажет. Мейрамхана бизнесіндегі жаңа концепциялар мен трендтер жаңа қонақтарды тартуға, клиенттің орташа чегін арттыруға және нарықта тұрақты табысқа қол жеткізуге мүмкіндік береді. Осы мақсатта қызмет көрсету саласындағы инновациялар кез келген мейрамхана үшін маңызды фактор болып табылады [2].

Қазіргі әлемде инновациялық технологиялар біздің өміріміздің ажырамас бөлігіне айналды. Олар көптеген процестерді жеңілдетіп, автоматтандыруға, кез келген уақытта және кез келген жерде ақпарат алуға және әртүрлі қызметтермен өзара әрекеттесуге мүмкіндік береді. Мейрамханалар мен қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары өз қызметін жетілдіру және тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін инновациялық технологияларды белсенді түрде қолдана бастады.

Цифрлық технологияларды енгізу және пайдалану мейрамхана бизнесіне бірнеше аспект бойынша елеулі әсер етеді. Біріншіден, олар қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының қаржылық қызметін тиімді басқаруға мүмкіндік береді, бұл жалпы тиімділік пен рентабельділіктің артуына ықпал етеді. Екіншіден, ақпараттық технологиялар бірегей адалдық бағдарламаларын құру және жекелендірілген қызметтер ұсыну арқылы клиенттермен тығыз байланыс орнатуға жағдай жасайды. Үшіншіден, цифрлық құралдар маркетингтік стратегиялардың ажырамас бөлігіне айналып, кәсіпорындардың бәсекелестік артықшылықтарын күшейтеді [3].

Мобильді қосымшалар мен онлайн тапсырыс беру жүйелері арқылы тұтынушыларға ыңғайлы қызмет көрсету қамтамасыз етіліп, нарықтағы бәсекелестік деңгейі артуда. Сонымен қатар робототехника мен жасанды интеллект технологияларын пайдалану тағам дайындау процестерін оңтайландыруға, өнім сапасын бақылауға және қызмет көрсету уақытын қысқартуға мүмкіндік береді.

Зерттеу жұмысы аясында мейрамхана кешенінде қолдануға болатын инновациялық технологиялар мен цифрлық құралдар жан-жақты қарастырылды. Қызмет көрсету сапасын арттыруға, клиенттердің қанағаттанушылығын қамтамасыз етуге және ішкі операциялық үдерістерді оңтайландыруға бағытталған тиімді шешімдер таңдалды. Атап айтқанда, онлайн-брондау, цифрлық мәзір, онлайн тапсырыс беру және қолма-қол ақшасыз төлем функцияларын біріктіретін жүйелерді енгізу ұсынылады.

Мұндай инновациялық технологияларды қолдану мейрамханалардың қызмет көрсету

деңгейін арттырып, клиенттердің қанағаттануын қамтамасыз етеді, сондай-ақ бәсекелестерден ерекшеленуге және жаңа тұтынушыларды тартуға мүмкіндік береді.

Осыған байланысты мейрамхана индустриясындағы инновациялық технологияларды зерттеу саланың даму перспективаларын айқындауға мүмкіндік беретін өзекті ғылыми мәселе болып табылады. Қазақстанда қоғамдық тамақтандыру саласы жаһандық технологиялық трендтерге сәйкес дамып келе жатқанымен, инновацияларды толыққанды енгізу белгілі бір қиындықтармен ұштасады. Сондықтан инновациялық технологиялардың коммерциялық тиімділігін зерттеу мейрамхана бизнесінің стратегиялық дамуын қамтамасыз ету тұрғысынан маңызды.

Бұл мақалада мейрамхана индустриясындағы инновациялық технологиялардың қолданылуын кешенді бағалау үшін әдеби талдау, салыстырмалы және эмпирикалық зерттеу әдістері пайдаланылды. Зерттеу барысында отандық және шетелдік тәжірибелер сарапталып, цифрлық трансформацияның қаржылық көрсеткіштерге және тұтынушылардың қанағаттану деңгейіне әсері бағаланды.

Қызмет көрсету саласындағы инновациялық технологиялардың негіздері, түрлері және даму бағыттары

Инновациялық технологиялар қазіргі қоғамның дамуында маңызды рөл атқарады, себебі олар өндіріс, бизнес, білім беру және қызмет көрсету салаларында тиімділікті арттыруға ықпал етеді. Инновация ұғымы әртүрлі авторлар тарапынан әрқалай түсіндірілгенімен, олардың барлығы жаңа идеяларды тәжірибеде іске асыру арқылы құндылық қалыптастыруды көздейді. Төмендегі кестеде инновациялық технологиялардың негізгі анықтамалары келтірілген.

Кесте - 1 – Инновация ұғымына түсініктеме

Анықтама көзі	Инновация ұғымының анықтамасы
ISO 56000:2020	«Инновация – жаңа немесе өзгерген нысан, ол құндылықты іске асырады немесе қайта бөледі» [4].
WIPO (ДЗМО)	«Пайда болып келе жатқан технологиялар – бұл дамуының ерте кезеңіндегі жаңа, инновациялық технологиялар, олардың қоғамға, экономикаға айтарлықтай әсер ету әлеуеті бар» [5].
Афуаһ	«Инновация – өнімдерге, процестерге және қызметтерге енгізілген жаңа білім» [6].
<i>Ескерту: авторлармен [4],[5],[6] әдебиттер негізінде құрастырылды</i>	

Көптеген зерттеушілер инновацияларды әртүрлі түрде сипаттағанымен, олардың анықтамаларында ортақ ерекшелік – жаңалық енгізу, оны іске асыру арқылы құндылық пен тиімділікті арттыру болып табылады [7]. Яғни, инновациялық технологиялар – жаңа идеяларды практикалық тұрғыда қолданып, бұрынғы өнім немесе қызмет сапасын жақсартатын немесе мүлде жаңа өнім, қызмет түрін қалыптастыратын технологиялар. Мұндай технологиялар жаңашылдығымен, пайдалы нәтиже беруімен және кең таралу

Сонымен қатар инновациялық технологиялар қоғамның барлық салаларында маңызды рөл атқарады және экономиканың тұрақты дамуын қамтамасыз етудің негізгі тетіктерінің бірі болып табылады.

Қазіргі әлемде инновациялық технологиялардың даму қарқыны бұрын-соңды болмаған деңгейге жетті. Бұл үрдіс экономиканың, әлеуметтік саланың, ғылым мен техниканың дамуымен тығыз байланысты. Инновациялық технологияларды дамытудағы негізгі бағыттардың бірі – цифрландыру. Ақпараттық технологиялардың дамуы бизнес процестерді

автоматтандыруға, деректерді тиімді өңдеуге және жасанды интеллект негізінде шешім қабылдау жүйелерін жетілдіруге мүмкіндік береді. Әсіресе, Big Data және бұлтты есептеулер бизнестің, қаржы саласының және мемлекеттік басқарудың ажырамас бөлігіне айналып, операцияларды оңтайландыруға жағдай жасап отыр.

Мейрамхана индустриясында инновациялық технологияларды қолдану

Мейрамхана индустриясы бәсекелестігі жоғары сала болғандықтан, кәсіпорындардың тұрақты дамуы мен танымалдылығын арттыру үшін инновациялық технологияларды пайдалану аса маңызды. Технологиялар брендтің танымалдылығын арттыруға, клиенттерді тартуға және олардың тұрақты тұтынушыға айналуына ықпал етеді. Бүгінде цифрлық маркетинг, жасанды интеллект, big data, мобильді қосымшалар мен автоматтандыру жүйелері мейрамханалардың брендині ілгерілетуде негізгі рөл атқарады.

Мейрамхана бизнесіндегі инновациялар клиенттерге қызмет көрсетудің жаңа деңгейін ұсынады. Мысалы, мобильді қосымшалар арқылы тапсырыс беру жүйелері тұтынушыларға өздері қалаған уақытта тағамға тапсырыс беруге және кезек күтпей, ыңғайлы қызмет алуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, инновациялық технологияларды енгізу арқылы ас дайындау процесі автоматтандырылып, уақытты үнемдеуге және тағам сапасын жақсартуға жағдай жасайды. Роботтандырылған асүй жабдықтары тағамдарды стандартталған рецептураға сай дайындап, қателіктер мен шикізаттың артық шығынын азайтады.

Әлеуметтік желілер, SEO-оптимизацияланған веб-сайттар, электронды жарнама және клиенттердің пікірлерін талдау сияқты құралдар брендтің тартымдылығын арттырып, тұтынушыларды тұрақты клиентке айналдыруға ықпал етеді. Бәсекелестік жоғары ортада бұл әдістер мейрамханаларға нарықтағы орнын нығайтуға және табыс көлемін ұлғайтуға мүмкіндік береді.

Әлеуметтік желілерді белсенді пайдалану мейрамханалар үшін клиенттермен өзара әрекеттесудің ең тиімді тәсілдерінің бірі болып табылады. Бүгінде Instagram, TikTok, Facebook және YouTube сияқты платформаларда мейрамханалардың аккаунттары белсенді түрде жүргізілуде. Бұл платформаларда мейрамханалар мәзірдегі жаңа тағамдарды, тағам дайындау процесін, арнайы жеңілдіктер мен акцияларды, клиенттердің пікірлері мен шолуларын жариялап, аудиториямен байланыс орната алады. Әлеуметтік желілердің алгоритмдері брендтік контенттің кең аудиторияға жетуін қамтамасыз етіп, жаңа клиенттер тартуға ықпал етеді. Мысалы, TikTok-тағы қысқа форматтағы видеолар мен Instagram-дағы stories арқылы мейрамхана клиенттердің қызығушылығын арттырып, олардың брендке деген сенімін күшейте алады.

SEO-оптимизацияланған веб-сайттар да брендтің онлайн кеңістіктегі танымалдығын арттыруда маңызды рөл атқарады. Егер мейрамхананың веб-сайты дұрыс оңтайландырылса, ол Google іздеу жүйесінде жоғары позицияға ие болып, әлеуетті клиенттердің назарын аударады. SEO-оңтайландырудың негізгі әдістеріне кілт сөздерді қолдану, сапалы контент ұсыну, мобильді үйлесімділік және жүктеу жылдамдығын жақсарту жатады. Мысалы, пайдаланушылар Google-ден «ең жақын мейрамхана» немесе «үздік суши мейрамханалары» деп іздегенде, SEO-оңтайландырылған мейрамханалар бірінші бетте шығатын болады. Бұл мейрамхананың трафигін көбейтіп, жаңа клиенттер тартуға көмектеседі.

Мейрамхана бизнесінде жаңа технологияларды қолдану қажет қызмет көрсету саласының бірі. Қазіргі өмірдің қарқынды өсуін ескере отырып, әр секунд сайын көптеген адамдар мейрамханадағы қызмет сапасына қанағаттанбайды, ал кейде мейрамханаларда орын жетіспеу жағдайлары пайда болады. Бұл мәселені шешуге Ақпараттық технологиялар көмектеседі. Осы жылдар ішінде оны өзінің мейрамхана бизнесінде пайдаланатын елдер

бәсекелестік артықшылықтарға ие болып, елеулі табыстарға қол жеткізді. Әр түрлі елдердегі мейрамхана бизнесінде қандай жаңа технологияларды қолдануға болатындығын анықтайық. Біріншіден, бұл Интернет желісіндегі өзіндік веб-сайттың болуы, онда мейрамхана туралы ақпаратты ғана емес, сонымен қатар азық-түлікке тапсырыс беріп, электронды төлем жүйелерін пайдаланып төлем жасай алуға болады. Қосымша бәсекелестік артықшылықтарды алу үшін туристерді тарту үшін мейрамханаларда Wi-Fi орнатып, оған тегін қол жеткізе алады. Шынында да, сол деңгейдегі бірнеше мейрамханалар арасында келуші тегін Wi-Fi бар мейрамхананы таңдайды. Мұндай мейрамханада адам тек түскі ас ішіп қана қоймайды, сондай-ақ әрдайым демалып, желіде тұра алады: электрондық поштаны тексеріп, достарымен әңгімелесу. Қазіргі уақытта мейрамхананың келушілеріне Wi-Fi нүктесін тегін пайдалануға мүмкіндік беру қалыпты жағыдай ретінде қарастырылған қарастырылған. Екіншіден, тапсырысты автоматтандыру. Технология дәстүрлі мәзірдің орнына әрбір үстелде планшетті компьютерге негізделген электрондық мәзір бар. Жапонияда ұқсас жүйені Aska T3 компаниясы шығарады. Ал Microsoft корпорациясы Microsoft Surface шешімін әзірледі, ол бүкіл кестені үлкен сенсорлық экранға айналдырады. Еуропа мен Америка Құрама Штаттарында 2000-ші жылдары осындай гаджеттерді енгізу туралы шешім қабылдады. Бұл мейрамханада клиентке оңай және ыңғайлы кіруге мүмкіндік берді. Сондай-ақ, онлайн брондау жүйесі де мейрамхананың қызмет аясын кеңейтіп, қонақтарға алдын ала орын резервтеуге мүмкіндік береді. Бұл, бір жағынан, клиентке сенімділік берсе, екінші жағынан, мекеме әкімшілігіне қызмет сапасын арттыруға жол ашады [8].

Шетелдік мейрамхана және қонақ үй бизнесінде кеңінен қолданылатын инновациялық технологиялар бизнестің тиімділігін арттыруда маңызды құралға айналды. Кабашева Н.В. өз зерттеуінде шетелдік тәжірибеде қолданылатын чат-боттар, жасанды интеллект элементтері және автоматтандырылған басқару жүйелерінің артықшылықтарын жан-жақты талдай отырып, олардың мейрамхана сервисінің сапасын арттырудағы орнын нақты мысалдармен сипаттайды. Мұндай технологиялар қызмет көрсету процесін жеделдетіп, клиентпен байланыс орнатуда икемділік береді, бұл өз кезегінде тұтынушының қанағаттануын және брендке деген сенімін арттыруға ықпал етеді [9].

Брондау әлемнің барлық елдеріндегі өмірдің ажырамас бөлігі болды. Тіпті кедей елдерде, Чад пен Сомалиядағы барларда және мейрамханаларда бар. Әлемнің түрлі мекемелерінде 14 млн. – нан астам бронь күн сайын жүзеге асырылады: олардың 95% - ы телефон қоңырауы арқылы, ал 5% - ы ғана Интернет арқылы жүргізіледі. On-line брондау бойынша ең озық қалалар Токио, Осака, Лос-Анджелес, Нью-Йорк және Сан-Франциско болып табылады. Мұнда online-резервтер телефондық қорлардан айналып, өтінімдердің жалпы санының 55% - дан астамын құрады. Қазіргі уақытта әлемде 37 мейрамхана бар, оларға тек интернет арқылы өтінім арқылы ғана кіруге болады. Оның 22-сі Азияда орналасқан. Әлемдегі ең ірі бронератор-Opentable Сервисі - оның базасында 28000-нан астам мекеме. Ал, Қазақстанда 500-ден астам кафе, бар және мейрамханалар бар Stoliki сервисі бірінші орынды алады. Егер мейрамханаларды брондауды дамыту сол қарқынмен жүрсе, онда 2025 жылға қарай әлемдегі 10 өтінімнің 9-ы интернет-резервтеу арқылы қалдырылады [8].

Электронды жарнамалар брендтің көрінуін арттыруда аса маңызды. Google Ads, Facebook Ads және Instagram Ads сияқты жарнамалық платформалар арқылы мейрамханалар өздерінің мақсатты аудиториясына тікелей жарнама көрсете алады. Бұл әдіс әлеуетті клиенттердің назарын аударып, мейрамханаға келушілер санын арттыруға мүмкіндік береді. Электронды жарнамалардың артықшылығы – олар тұтынушылардың мінез-құлқына қарай бейімделе алады. Мысалы, егер клиент бұған дейін мейрамхана сайтына кірген болса, оған

ретаргетинг жарнамалары арқылы арнайы ұсыныстар көрсетуге болады.

Big Data және тұтынушылардың пікірлерін талдау мейрамханаларға клиенттердің талғамын зерттеуге және олардың қажеттіліктеріне сай қызмет ұсынуға көмектеседі. Тұтынушылардың пікірлері мен шолулары олардың брендке деген көзқарасын көрсететін маңызды көрсеткіштердің бірі. TripAdvisor, Google Reviews және Zomato сияқты платформаларда клиенттердің пікірлерін жинақтап, оларды талдау мейрамхана үшін өте тиімді. Мысалы, егер белгілі бір тағамға қатысты бірнеше клиенттен теріс пікір келсе, мейрамхана мәзірді қайта қарастырып, сапаны жақсартып алады. Сонымен қатар, Big Data технологиялары арқылы клиенттердің тапсырыс беру тарихын, сүйікті тағамдарын және оларға қолайлы уақыттарды талдап, дербестендірілген ұсыныстар жасауға болады. Бұл әдіс клиенттермен қарым-қатынасты нығайтып, олардың мейрамханаға деген сенімін арттыруға көмектеседі.

Кесте - 2 – Мейрамханаларда цифрлық маркетинг құралдарын қолдану

№	Цифрлық маркетинг құралы	Қолдану салалары	Артықшылықтары	Қиындықтары
1	Әлеуметтік желілер (Instagram, TikTok, Facebook)	Мейрамхананың брендині танымал ету, клиенттермен байланыс орнату	Клиенттермен тікелей байланыс, визуалды тартымдылық	Белсенді жүргізуді талап етеді, тұрақты контент жасау қажет
2	SEO-оптимизацияланған веб-сайт	Google іздеу жүйесіндегі көріну деңгейін арттыру	Клиенттерді органикалық түрде тарту, брендке сенімділікті арттыру	Тұрақты оңтайландыру қажет, бәсекелестік жоғары
3	Электронды жарнамалар (Google Ads, Facebook Ads)	Клиенттерді таргетинг арқылы тарту	Нақты мақсатты аудиторияға бағыттау, инвестицияның қайтарымы жоғары	Жарнамалық шығындардың болуы, дұрыс стратегияны қажет етеді
4	Big Data және тұтынушылардың пікірлерін талдау	Клиенттердің мінез-құлқын зерттеу, дербестендірілген ұсыныстар жасау	Клиенттердің қажеттіліктерін дәл болжау, брендке деген сенімділікті арттыру	Деректерді дұрыс өңдеу қажет, арнайы бағдарламалар мен сараптама қажет
<i>Ескерту: авторлармен [10] әдебиеттер негізінде құрастырылды</i>				

2-кестеден көріп отырғанымыздай, цифрлық маркетинг құралдары мейрамханалардың брендині ілгерілетуде әртүрлі бағытта тиімділігін көрсетеді. Әлеуметтік желілер визуалды контент арқылы брендті танымал етіп, клиенттермен тікелей қарым-қатынас орнатуға көмектеседі, бірақ оларды белсенді жүргізу тұрақты еңбекті талап етеді. SEO-оптимизацияланған веб-сайт мейрамхананың Google іздеу жүйесіндегі көріну деңгейін арттыруға мүмкіндік береді, бірақ ол үшін техникалық оңтайландыру қажет.

Электронды жарнамалар брендинің кең аудиторияға жетуіне мүмкіндік берсе де, белгілі бір қаржылық шығындарды талап етеді. Дұрыс стратегия болмаса, жарнамадан алынатын нәтиже төмен болуы мүмкін. Big Data және клиенттердің пікірлерін талдау мейрамханаларға тұтынушылардың мінез-құлқын зерттеуге көмектесіп, олардың қалауын болжауға мүмкіндік

береді, бірақ ол үшін деректерді өңдеу мен талдау қабілеті жоғары болуы тиіс.

Liva Deksnе және Arturs Kempelis жетекшілігімен жазылған «Automated System for Restaurant Services» атты ғылыми мақалада мейрамхана бизнесінде смарт-жүйелерді енгізудің тиімділігі кеңінен қарастырылған. Авторлар ұсынған автоматтандырылған жүйе қызмет көрсету уақытын 52,76%-ға дейін қысқартуға мүмкіндік беретінімен ерекшеленеді. Бұл жүйе тапсырыс қабылдау, ас дайындау және жеткізу процестерін оңтайландырып, адам факторының ықпалын азайтады. Нәтижесінде, мейрамхана жұмысының өнімділігі артып, клиентке қызмет көрсету жылдамдығы мен сапасы жаңа деңгейге көтеріледі [10].

Кениядағы мейрамханаларда тапсырыс беру, жеткізу және төлем қызметтерін автоматтандыру бойынша жүргізілген бұл зерттеу клиенттерге көрсетілетін қызмет сапасын арттыруда жаңа технологиялардың маңызын ашып көрсетеді. Авторлар автоматтандырылған жүйелердің адам қателігін азайтып, тапсырыстарды өңдеу уақытын қысқартатынын және тұтынушы тәжірибесін жақсартуға тікелей ықпал ететінін дәлелдейді. Бұл жүйелер мейрамханаларға тиімді басқару құралы ретінде қызмет етіп, кірістің өсуіне әсер етеді [11].

Rasulov R. өз мақаласында мейрамхана индустриясындағы тікелей сатылым процестерін автоматтандырудың экономикалық тиімділігін саралайды. Зерттеуде автоматтандырылған шешімдердің еңбек шығындарын азайту, тапсырыстарды өңдеуді жеделдету және қызмет сапасын арттыру арқылы табыс көлемін көбейтетіні нақтыланған. Автор мейрамхана бизнесін цифрландырудың стратегиялық артықшылықтарын кешенді түрде қарастырады [12].

Luis Sanchez мақалада жасанды интеллектке негізделген тапсырыс пен төлем жүйелерін енгізудің жылдам қызмет көрсететін мейрамханалардағы маңызын сипаттайды. Автор AI технологияларының клиенттің мінез-құлқын болжау, жеке ұсыныстар жасау және қызметті жекелендіру арқылы клиентпен қарым-қатынасты күшейтетініне назар аударады. Бұл тәсілдер мейрамхана брендінің бәсекелік артықшылығын арттырады [13].

«Contactless Food Ordering System» мақалада байланыссыз тапсырыс беру жүйелерінің COVID-19 пандемиясынан кейінгі мейрамхана индустриясындағы қажеттілігі мен рөлі сипатталады. Авторлар тұтынушыларға ұялы телефон немесе планшет арқылы QR-код көмегімен тапсырыс беру мүмкіндігін ұсыну арқылы гигиеналық қауіпсіздікті қамтамасыз етудің тиімді жолын көрсетеді. Сонымен қатар, байланыссыз жүйелер клиентке ыңғайлы және уақытты үнемдейді [14].

Қазіргі таңда мейрамханаларда қызмет көрсетудің жылдамдығы мен қауіпсіздігі басты басымдықтардың бірі болып табылады. Автоматтандырылған төлем жүйелері тұтынушыларға ыңғайлы жағдай жасап қана қоймай, мейрамхана бизнесінің тиімділігін арттыруға көмектеседі. Қолма-қол ақшасыз төлем әдістерінің кеңінен таралуы клиенттердің төлем жасау процесін жеңілдетіп, олардың мейрамханаға деген сенімін арттырады. Контактсыз төлем, QR-код арқылы төлем жасау және криптовалюта қабылдау сияқты жаңашылдықтар төлем жүргізуді анағұрлым ыңғайлы әрі қауіпсіз етеді. Бұл технологиялар кезек күту уақытын қысқартып, клиенттерге жылдам әрі тиімді қызмет көрсетуге мүмкіндік береді.

Автоматтандырылған CRM (Customer Relationship Management) жүйелері мейрамхана бизнесінің тиімділігін арттыруда үлкен рөл атқарады. Бұл жүйелер клиенттер туралы деректерді жинақтап, олардың тапсырыс беру тарихын, сүйікті тағамдарын, жиі келетін уақыттарын және басқа да маңызды ақпараттарды талдауға мүмкіндік береді. Осындай мәліметтердің негізінде мейрамхана әкімшілігі тұтынушыларға арнайы ұсыныстар жасап, лоялдылық бағдарламаларын іске асыра алады.

Автоматтандырылған төлем жүйелерінің тағы бір маңызды артықшылығы – қаржылық есептіліктің ашықтығын қамтамасыз ету. Кассалық есепті жүргізу технологиялары арқылы

мейрамханалар барлық қаржылық операцияларды бақылай алады, салықтық есептерді автоматты түрде қалыптастырып, заңнамалық талаптарға сай бола алады. Бұл жүйелер қаржылық шығындарды оңтайландыруға және адами факторға байланысты қателерді азайтуға көмектеседі [15].

Автоматтандырылған төлем жүйелері мейрамхана бизнесін дамытуда маңызды рөл атқарады. Бұл жүйелер кассалық есепті жеңілдетіп қана қоймай, клиенттерге ыңғайлы төлем жасауға мүмкіндік береді. Өртүрлі төлем әдістерін қолдану арқылы мейрамханалар қызмет көрсету жылдамдығын арттырып, бәсекелестерден ерекшелене алады. Төменде мейрамханаларда қолданылатын негізгі автоматтандырылған төлем жүйелерінің әдістері көрсетілген.

Кесте - 3 – Мейрамханаларда автоматтандырылған төлем жүйелерін енгізу әдістері

№	Автоматтандырылған төлем жүйесі	Қолдану әдістері
1	Контактсыз төлем жүйесі (NFC)	Клиенттер банк карталарын немесе смартфондарын төлем терминалына жақындату арқылы төлем жасайды. NFC технологиясы негізінде жұмыс істейді.
2	QR-код арқылы төлем	Мейрамхана төлем жасау үшін арнайы QR-код жасайды. Клиент смартфондағы банк қосымшасы немесе электронды төлем жүйесі арқылы QR-кодты сканерлеп, төлем жасайды.
4	Автоматтандырылған кассалар (self-service kiosks)	Мейрамханаларда өзін-өзі қызмет көрсету терминалдары орнатылады. Клиент мәзірден тағамды таңдап, төлемді терминал арқылы жүргізеді.
5	Мобильді қосымшалар арқылы төлем	Мейрамхананың жеке мобильді қосымшасы немесе серіктес платформалар (Glovo, Wolt) арқылы алдын ала тапсырыс беріп, онлайн төлем жасауға мүмкіндік беріледі.
6	CRM жүйелері арқылы төлем және бонустар	Клиенттердің шоты лоялдылық бағдарламасына қосылады, олар бонус жинап, жеңілдіктерді қолдана алады. Төлем клиенттің шотындағы ұпайлар немесе арнайы ұсыныстар арқылы жүзеге асады.
<i>Ескерту: кесте авторлармен құрастырылды</i>		

3-кестеден көріп отырғанымыздай, автоматтандырылған төлем жүйелерінің әртүрлі әдістері бар, және олардың әрқайсысы мейрамхана қызметін оңтайландыруға бағытталған. Контактсыз төлем жүйелері (NFC) клиенттерге банк картасы немесе смартфон арқылы жылдам төлем жасауға мүмкіндік береді, бұл әсіресе фаст-фуд мейрамханалары үшін тиімді. QR-код арқылы төлем кассирмен тікелей байланыс орнатпай-ақ төлем жасауға мүмкіндік береді, бұл цифрлық төлемдерге сұранысы жоғары аймақтарда кеңінен қолданылады.

Қазіргі таңда тұтынушылар тек сапалы тағам ғана емес, сонымен қатар ерекше тәжірибе алуға да қызығады. Бұл тенденция мейрамхана индустриясында жаңа технологияларды енгізуге түрткі болды. Виртуалды және толықтырылған шындық (VR/AR) технологиялары клиенттердің мейрамханадағы тәжірибесін жақсарту үшін қолданылып, оларды брендпен тереңірек байланыстыруға мүмкіндік береді. Осы технологиялардың көмегімен мейрамханалар дәстүрлі қызмет көрсетуден ерекшеленіп, тұтынушыларға ерекше әсер қалдыруға бағытталған жаңашылдықтар ұсынады.

Толықтырылған шындық (AR) технологиясы тағам мәзірін жандандыруға мүмкіндік береді. Клиенттер мобильді қосымшаны немесе арнайы AR құрылғыларын қолдана отырып,

мәзірдегі тағамдарды 3D үлгіде көре алады. Бұл әдіс тағамның нақты өлшемін, ингредиенттерін және дайын күйін визуалды түрде көрсетуге көмектеседі. Әсіресе, жоғары деңгейлі асханаларда AR технологиясын пайдалану клиенттерге тағам таңдау процесін жеңілдетіп, олардың дұрыс шешім қабылдауына ықпал етеді. Мысалы, KabaQ AR технологиясын қолданатын мейрамханаларда клиенттер тағамдарды 360 градустық көру мүмкіндігіне ие.

Виртуалды шындық (VR) технологиясы клиенттерге тағам дайындау процесін интерактивті түрде бақылауға немесе арнайы гастрономиялық турларға қатысуға мүмкіндік береді. Кейбір мейрамханалар VR көзілдіріктерін пайдалана отырып, клиенттерге тағам дайындаудың әртүрлі кезеңдерін көрсетеді немесе белгілі бір тағамның шығу тарихын баяндап, ас әзірлеу мәдениетін түсіндіреді. Мысалы, Sublimotion (Испания) мейрамханасы VR технологиясын пайдаланып, қонақтарға тағам дайындаудың ерекше визуалды тәжірибесін ұсынады.

Гастрономиялық турлар мен интерактивті кеңестер VR/AR технологиялары арқылы жүзеге асырылады. Клиенттер белгілі бір елдің асханасына виртуалды саяхат жасап, сол елдің тағам дайындау дәстүрімен таныса алады. Бұл технологиялар тұтынушыларды мейрамханаға қайта оралуға ынталандырып, оларды брендпен байланыстырылған ерекше әсерге бөлейді.

VR/AR технологиялары клиенттердің тапсырыс беру тәжірибесін жаңа деңгейге көтереді. AR арқылы тағамның калория мөлшерін, құрамындағы ингредиенттерді, аллергиялық факторларды көруге болады. Бұл әсіресе, вегетариандық, диеталық немесе аллергиясы бар клиенттер үшін өте пайдалы. Сонымен қатар, VR технологиялары тамақтану процесін ойын түрінде ұйымдастыруға көмектеседі. Мысалы, кейбір балаларға арналған мейрамханалар VR ойындарын қосып, балаларға тағам күту уақытын көңілді әрі қызықты етіп ұйымдастырады.

VR/AR технологияларын енгізу арқылы мейрамханалар өз клиенттеріне бірегей, есте қаларлық тәжірибе ұсына алады. Бұл технологиялар мейрамханалардың инновациялық имиджін қалыптастырып, клиенттердің қанағаттану деңгейін арттырады. Интерактивті мәзірлер, тағам дайындау процесін бақылау, гастрономиялық турлар, интерактивті ойындар – мұның барлығы тұтынушылардың есте қаларлықтай ерекше тәжірибе алуына ықпал етеді.

Кесте - 4 – VR/AR технологияларын мейрамхана бизнесінде қолдану әдістері

№	Қолдану әдістері	Ерекшеліктері
1	Интерактивті AR мәзірлері	Клиенттер тағамдардың 3D үлгісін көріп, өлшемін, ингредиенттерін және дайындау әдісін зерттей алады.
2	VR арқылы тағам дайындау процесін бақылау	Клиенттер тағамның қалай дайындалатынын виртуалды түрде көре алады, бұл тағамның сапасына деген сенімділікті арттырады.
3	Гастрономиялық турлар	Клиенттер виртуалды шындық арқылы әлемдік асханаларды зерттей алады және белгілі бір тағамның тарихымен танысады.
4	VR ойындары және интерактивті контент	Балаларға арналған мейрамханаларда тағам күту уақытын қызықты ету үшін VR ойындары қолданылады.
5	AR арқылы тағамның құрамын зерттеу	Клиенттер тағамның калория мөлшерін, ингредиенттерін және аллергиялық факторларын AR көмегімен көре алады.
<i>Ескерту: кесте авторлармен құрастырылды</i>		

4-кестеден көріп отырғанымыздай, VR және AR технологиялары мейрамханадағы клиенттік тәжірибені жақсартуға бағытталған әртүрлі әдістер арқылы қолданылады. Интерактивті AR мәзірлері клиенттерге тағамдардың визуалды 3D үлгісін көруге мүмкіндік береді, бұл тағамды таңдауды жеңілдетеді. VR арқылы тағам дайындау процесін бақылау тұтынушыларға мейрамхана асүйінде не болып жатқанын көруге мүмкіндік беріп, тағам сапасына деген сенімділікті арттырады.

Жеткізу қызметін жетілдіру де мейрамхана бизнесіндегі маңызды инновациялық бағыттардың бірі болып табылады. Қазіргі таңда көптеген мейрамханалар Glovo, Wolt, Yandex Food, Uber Eats сияқты онлайн-платформалармен бірігіп, тамақ жеткізуді автоматтандырған. Кейбір мейрамханалар өздерінің жеке мобильді қосымшаларын әзірлеп, онлайн-тапсырыс қабылдап, тұтынушыларға арнайы бонустар мен жеңілдіктер ұсынады. Бұл әдіс клиенттердің мейрамханаға деген қызығушылығын арттырып, олардың тұрақты тұтынушыға айналуына ықпал етеді.

Технологияларды енгізудің тағы бір маңызды артықшылығы – мейрамхана шығындарын оңтайландыру. Инновациялық шешімдер, мысалы, ақылды қойма жүйелері мен автоматтандырылған жеткізу жүйелері тағам өнімдерін үнемді пайдалануға, шикізаттың артық ысырап болуын азайтуға көмектеседі. Сонымен қатар, энергия үнемдейтін құрылғылар мен экологиялық таза технологияларды енгізу арқылы мейрамханалар өз шығындарын азайтып қана қоймай, экологиялық жауапкершілікке ие кәсіпорын ретінде өз брендин қалыптастыра алады.

Қазіргі тұтынушылар сапалы қызмет көрсету ғана емес, сонымен қатар мейрамхананың экологиялық жауапкершілігін де бағалайды. Осыған байланысты көптеген мейрамханалар пластиктен бас тартып, биоыдырайтын қаптамалар мен экологиялық таза өнімдер қолдануға көшіп жатыр. Бұл – мейрамхананың тұрақты даму стратегиясының бір бөлігі болып табылады. Экологиялық жауапкершілікті арттыру, қалдықтарды қайта өңдеу, органикалық өнімдерді пайдалану – бүгінде брендке оң имидж қалыптастыратын маңызды факторлар.

Осылайша, инновациялық технологиялар мейрамхана кәсіпорындарының брендин ілгерілетудің ең тиімді құралдарының бірі болып табылады. Цифрлық маркетинг, мобильді қосымшалар, big data талдау, AR/VR технологиялары, автоматтандыру және экологиялық жауапкершілік стратегиялары брендин танымалдығын арттыруға ықпал етеді. Бұл технологияларды тиімді қолдану мейрамханаларға нарықтағы бәсекелестерден ерекшеленуге, тұрақты клиенттік базаны қалыптастыруға және ұзақ мерзімді табысты дамуға мүмкіндік береді.

Мейрамхана бизнесіндегі инновациялық технологиялардың табыс құрылымына ықпалы (Қазақстан мысалында)

Соңғы жылдары Қазақстандағы мейрамхана индустриясы технологиялық жаңашылдықтарды белсенді енгізу арқылы өз даму қарқынын арттыруда. Бұл үрдіс әсіресе тұтынушыға бағытталған қызмет көрсету сапасын жақсарту мен операциялық тиімділікті арттыру бағытында айқын көрінеді. Мейрамханаларда QR-менюлер, онлайн тапсырыс беру жүйелері және мобильді төлем сервистері кеңінен қолданылып келеді [1].

Инновациялық технологиялардың енгізілуі мейрамхана табыстылығының жаңа деңгейіне көтерілуіне ықпал етуде. Сандық шешімдер арқылы қызмет көрсету жылдамдығы артты, бұл клиенттердің қанағаттану деңгейін жоғарылатып, тұрақты келушілер санының өсуіне әкеледі. Сонымен қатар, тапсырыстарды автоматты түрде өңдеу адам ресурстарына кететін шығындарды азайтуға мүмкіндік береді.

Көптеген мейрамхана иелері қазіргі таңда табыстың артуына ықпал ететін негізгі фактор ретінде бизнес-процестерді толықтай цифрландыруды атап өтуде. Цифрлық технологияларды тиімді қолдану арқылы олар клиенттерге бағытталған қызметтерді жетілдіріп қана қоймай, ішкі басқару механизмдерін де оңтайландырып отыр. Атап айтқанда, CRM (Customer Relationship Management) жүйелерін енгізу тұтынушылармен қарым-қатынасты жүйелі түрде

бақылауға, олардың талғамы мен мінез-құлқын саралауға мүмкіндік береді. Мұндай жүйелер тұтынушылардың жиі тапсырыс беретін тағамдарын, келу уақытын, тіпті әлеуметтік желілердегі белсенділігін де талдау арқылы оларға жеке ұсыныстар жасауға жол ашады. Нәтижесінде, тұтынушы өзін ерекше сезініп, сол мекемеге деген сенімі артады, бұл өз кезегінде қайталанатын сатып алулардың үлесін арттырады.

Сонымен қатар, CRM жүйелері негізінде маркетингтік науқандарды мақсатты аудиторияға нақты бағыттауға болады. Мысалы, туған күн иелеріне арнайы жеңілдіктер, жиі келушілерге бонустық жүйе немесе белгілі бір тағамдарға уақытша ұсыныстар жіберу арқылы клиенттердің қызығушылығы сақталады. Мұндай персонализацияланған тәсіл мейрамхана табысының құрылымына оң әсер етіп, орташа чек көлемін ұлғайтуға, сатылым көлемін арттыруға және тұтынушы базасының тұрақтылығын қамтамасыз етуге көмектеседі. Бұдан бөлек, менеджментке нақты деректер негізінде шешім қабылдау мүмкіндігі туады, бұл бизнес стратегиясының тиімділігін арттырады.

Нарықтағы бәсекелестіктің күннен-күнге күшеюі мейрамхана иелерін жаңа технологияларды батыл енгізуге итермелеуде. Қазіргі тұтынушы бұрынғыға қарағанда анағұрлым талғампаз әрі талапшыл: олар жылдам қызмет көрсетуді, сапалы тағамды және ыңғайлы жағдайды қалайды. Дәл осы қажеттіліктерге жауап беру үшін мейрамханалар цифрлық шешімдерді пайдалана бастады. Мысалы, «жанды кезек» жүйелерінен бас тартып, онлайн үстел брондау жүйесін енгізу арқылы клиент кезексіз, алдын ала жоспармен келуге мүмкіндік алады. Бұл әдіс әсіресе жұмыс күндері мен демалыс кездерінде клиент ағынын тиімді басқаруға көмектеседі. Сонымен қатар, жеткізу уақыты мен барысын нақтылап отыратын жүйелер арқылы тұтынушы күту уақытын бақылап, сенімді қызметке ие болады.

Осы сияқты автоматтандырылған жүйелер тұтынушы тәжірибесін жақсартып, олардың көңілінен шығуға бағытталған. Тапсырыс беру интерфейсінің қарапайымдылығы, мобильді қосымшалар арқылы төлем жасау, курьер қозғалысын онлайн бақылау секілді инновациялар қызмет көрсету сапасын арттырып, клиенттің жалпы қанағаттануын қамтамасыз етеді. Бұл факторлар тікелей түрде табысқа әсер етпегенімен, клиенттің қайтып келу ықтималдығын арттырып, ұзақ мерзімді тұрақты табыстың негізін қалайды.

Цифрлық технологиялар мен бизнес-процестерді автоматтандыру мейрамхана индустриясында табысты арттырудың маңызды тетігіне айналып отыр. Жаңа жүйелер тұтынушы сұранысына жедел жауап беруге, қызмет сапасын арттыруға, маркетингті тиімді жоспарлауға және жалпы басқару тиімділігін көтеруге мүмкіндік береді. Осы бағытта үздіксіз даму мен технологиялық бейімделу табыстың тұрақты өсуіне жол ашады [16].

Сондай-ақ, Big Data және жасанды интеллект негізіндегі талдаулар арқылы тұтынушы мінез-құлқын сараптау мүмкін болды. Бұл ақпараттар бизнестің стратегиялық шешімдер қабылдауына негіз болады. Деректерге сүйене отырып, ас мәзірін оңтайландыру, акцияларды тиімді жоспарлау сияқты іс-шаралар табысты айтарлықтай ұлғайтуда.

Жетекші мейрамхана желілері инновациялық шешімдерді енгізудің арқасында пандемиядан кейінгі кезеңде қаржылық тұрақтылыққа қол жеткізді. COVID-19 індеті кезіндегі қатаң карантин шектеулері қоғамдық тамақтану саласына айтарлықтай кері әсер еткені белгілі. Дегенмен, жаңа технологияларды уақтылы енгізе білген мейрамханалар бұл дағдарыстан барынша аз шығынмен шықты. Мәселен, Алматы қаласындағы «Crudo», «Hardee's», «Daredzhani» секілді танымал мейрамханалар желісі өз веб-сайттары мен мобильді қосымшалары арқылы тапсырыс қабылдауды жолға қойып, клиентпен байланысын үзбей сақтап қалды. Бұл оларға клиенттік базаны сақтап қана қоймай, тіпті кеңейтуге де мүмкіндік берді.

Онлайн платформа арқылы қызмет көрсетуді жалғастыру, логистика мен жеткізу жүйесін автоматтандыру – осының бәрі дағдарыс жағдайында табысты сақтап қалуға ықпал етті. Мысалы, «The Noodle House» мейрамханасы пандемия кезінде «Glovo», «Wolt», «Yandex Food» платформаларымен серіктесіп, жеткізу қызметін толық цифрлық форматқа ауыстырды. Нәтижесінде, тек 2021 жылдың екінші жартысында бұл мекеменің онлайн тапсырыстары 68%-

ға артты, ал жалпы табыс көлемі пандемияға дейінгі кезеңмен салыстырғанда 112%-ға жетті. Бұл көрсеткіштер қызметтің тиімді қайта құрылымдалғанын көрсетеді.

«The Noodle House» мейрамханасының қаржылық тиімділігі:

- Онлайн тапсырыстар 68%-ға артқан
- Жалпы табыс пандемияға дейінгі кезеңмен салыстырғанда 112%-ға жеткен (яғни, 2 есе артқан деген мағынада)

Қаржылық тиімділік:

1. Онлайн форматқа көшу сұранысты өсірді. 68% — бұл қызмет түріне деген жоғары сұраныстың айқын көрсеткіші.

Онлайн каналдардың тиімділігін көрсетеді.

2. Табыс 112%-ға жетуі – шығындар қысқарғанда да, кіріс жоғарылағанын білдіреді.

Егер табыс пандемияға дейінгі кезеңнен 68%-ға жоғары болса, онда:

- жаңа формат (Glovo, Wolt, Yandex Food) қосымша аудитория әкелді;
- офлайн шығындар қысқарып, маржа артты.

3. Цифрлық жеткізуге көшу бизнес-модельдің өміршеңдігін дәлелдеді.

Дағдарыс жағдайында көптеген офлайн мекемелер шығынға батқанда, бұл мейрамхана керісінше табысын өсіріп отыр. Бұл — инновацияның тікелей қаржылық тиімділігі.

Инновациялық технологиялардың тиімділігі тек қызмет көрсету процесімен ғана шектелмейді. Олардың көмегімен бизнес иелері нақты уақыт режимінде қаржылық көрсеткіштерді бақылап, дер кезінде басқару шешімдерін қабылдай алады. Мысалы, Астана қаласындағы «Del Para» желісі арнайы ERP (Enterprise Resource Planning) жүйесін енгізу арқылы өнім айналымын, қоймадағы қалдықтарды және жеткізушілермен өзара есеп айырысуды толығымен автоматтандырды. Бұл – адам факторынан туындайтын қателіктерді 40%-ға дейін азайтып, материалдық шығындарды 27%-ға қысқартуға мүмкіндік берді.

«Del Para» желісі бойынша қаржылық тиімділік

Берілген көрсеткіштер:

- ERP жүйесі енгізілгеннен кейін
- қателіктер 40%-ға азайды
- материалдық шығындар 27%-ға қысқарды

Қаржылық тиімділік:

1. Қателіктердің 40%-ға қысқаруы – тікелей қаржылық шығындарды азайту.

Қоймадағы есептің қателіктері әдетте артық сатып алуға, жоғалған өнімге немесе жарамсыз тауарға әкеледі. 40% азаю — бұл нақты үнем.

2. Материалдық шығындардың 27%-ға төмендеуі – таза пайдаға тікелей әсер етеді.

Шығын 27% қысқарса, сол көлемдегі қаражат компанияда қалады және таза табысқа қосылады.

3. ERP жүйесі операциялық тиімділікті арттырады.

Процестер автоматтандырылғанда:

- артық жұмыс күші қажет болмайды,
- қоймада артық тауар жиналмайды,
- кешігу, ескіру, ысырап азаяды.

Мұның барлығы қаржылық тұрақтылыққа оң ықпал етеді.

Қазақстандағы жетекші мейрамхана желілері инновациялық технологияларды сәтті енгізу арқылы пандемиядан кейінгі кезеңде тек тұрақтылыққа қол жеткізіп қана қоймай, ұзақ мерзімді даму стратегияларын қайта қарап, жаңа мүмкіндіктерге жол ашты. Сандық трансформация – бұл заманауи қоғамдық тамақтану индустриясының міндетті элементіне айналып отыр.

Мейрамхана индустриясында автоматтандырылған жүйелерді қолдану арқылы өнім қалдықтарын азайту, шикізатты тиімді пайдалану және логистиканы оңтайландыру секілді мәселелер шешімін табуда. Мұндай үдерістер кәсіпорын табысының өсуіне жанама түрде әсер етеді, себебі шығын азайған сайын таза пайда артады.

Зерттеулер көрсеткендей, Қазақстандағы мейрамханалардың бірқатары инновациялық тәсілдерді қолданып, орташа табыстылық көрсеткіштерін 15–30%-ға дейін арттырған. Бұл көрсеткіштер әсіресе ірі қалалардағы жоғары технологиялы және клиентке бағытталған мекемелерде байқалады. Мұндай жетістіктер басқа кәсіпкерлерге де оң үлгі бола алады.

Бұдан бөлек, әлеуметтік медиа платформаларымен интеграцияланған маркетингтік құралдар арқылы клиент тарту тиімділігі де күрт артты. Арнайы ұсыныстар мен жеңілдіктерді автоматты түрде жарнамалау жүйесі мейрамханаларға жаңа клиенттер ағынын қамтамасыз етуге көмектеседі. Бұл да табыстылық көрсеткіштерінің жақсаруына әсер ететін негізгі факторлардың бірі.

Кейбір мейрамханалар роботталған официанттар, сандық мәзірлер немесе AR (қосымша шындық) технологияларын қолданып, ерекше тәжірибе ұсынуға бет бұрды. Мұндай инновациялар тек бір реттік қызығушылық емес, сонымен қатар тұрақты клиенттер санын арттыруда маңызды рөл атқарады. Осы арқылы бәсекеге қабілеттілік те нығая түседі.

Сала мамандары инновациялық технологияларсыз қазіргі заманғы мейрамхана бизнесін тиімді жүргізу мүмкін емес екенін атап өтуде. Өйткені бұл тек табысты арттыруға ғана емес, сонымен қатар тұтынушы сенімін сақтауға, брендті дамытуға және ұзақ мерзімді тұрақтылыққа қол жеткізуге сеп болады.

Мәселен, Алматы қаласындағы «Dine&Go» атты заманауи мейрамхана желісі QR-меню, онлайн төлем және тапсырысты автоматты түрде өңдеу жүйесін енгізіп, клиенттерге қызмет көрсету уақытын орта есеппен 25%-ға қысқартқан. Бұл жаңашылдықтың арқасында келушілер саны айына 18%-ға артып, табыс көлемі едәуір өскен. Мейрамхана басшылығы бұл көрсеткіштерге жетуде цифрлық шешімдердің басты рөл атқарғанын атап өтеді.

1. Бастапқы шарттартар: (есеп жүргізу үшін)

Мәселені түсінікті ету үшін төмендегідей бастапқы айлық көрсеткіштерді, алайық (шартты, бірақ есеп дәлдігін көрсету үшін қажет):

- Мейрамхананың цифрландыруға дейінгі орташа айлық келушілер саны: 10000 адам
- Бір клиент әкелетін орташа чек (ARPU): 6 000 теңге
- Айлық табыс (цифрландыруға дейін):

$$10000 \times 6\,000 = 60\,000\,000 \text{ теңге}$$

Бұл көрсеткіш шартты, бірақ одан әрі нақты пайыздық өсімді есептеуге мүмкіндік береді.

2. Цифрландыру нәтижесі: көрсеткіштер өсуі

Берілген мәлімет бойынша:

- Қызмет көрсету уақыты 25%-ға қысқарды
- Келушілер саны айына 18%-ға артты

Енді нақты есептейміз.

3. Келушілер санының өсуінен түсетін қосымша табыс

Жаңа келушілер саны:

$$10000 \times 1.18 = 11\,800 \text{ адам}$$

Табыс цифрландырудан кейін:

$$11\,800 \times 6\,000 = 70\,800\,000 \text{ теңге}$$

Таза өсім:

$$70\,800\,000 - 60\,000\,000 = 10\,800\,000 \text{ теңге}$$

Ай сайынғы қосымша табыс: +10,8 млн теңге

4. Қызмет көрсету уақытының 25% қысқаруының қаржылық әсері

Қызмет көрсету 25%-ға қысқарғанда ресторан сол персоналмен көп клиент қабылдай алады, бұл шығындарды өсірмей табыстың артуына мүмкіндік береді.

Егер бұрын бір даяшы сағатына 10 клиентке қызмет көрсетсе, енді қызмет уақыты 25% қысқарып: $10 \times 1.25 = 12.5$ клиент

Бұл 25% өнімділік өсімін білдіреді.

Қаржылық әсері:

Егер бір даяшының жалақысы өзгермесе, онда: Еңбек шығыны: сол қалпында Өнімділік:

+25% Бұл кірістің өсуін қосымша шығынсыз қамтамасыз етеді, яғни маржа өседі.

5. Пайда (маржа) өсімін есептеу

Достық мақсатта орташа таза маржа деңгейін 20% деп алайық.

Цифрландырудан кейінгі қосымша табыстан түсетін пайда:

$10\,800\,000 \times 0.20 = 2\,160\,000$ теңге

Ай сайынғы таза пайда өсімі: +2,16 млн теңге

6. Жылдық қаржылық тиімділік

$2\,160\,000 \times 12 = 25\,920\,000$ теңге

Цифрлық шешімдер мейрамханаға жылына шамамен 25,9 млн теңге қосымша таза пайда әкеледі.

Қорытынды: қаржылық тиімділік

«Dine&Go» енгізген QR-меню, онлайн төлем және автоматты тапсырыс жүйесі:

Келушілер санын 18% арттырды

— Бұл айына +10,8 млн теңге қосымша табыс әкелді.

Қызмет көрсету уақытын 25% қысқартты

— Персонал шығынын көбейтпей, throughput артты.

Жылдық таза пайда өсімі ≈ 26 млн теңге

Тағы бір мысал ретінде Астана қаласындағы «SmartFood» дәмханасын айтуға болады. Бұл мекеме өз жұмысында CRM жүйесін қолдана отырып, тұрақты клиенттер базасын қалыптастырған. Клиенттерге туған күндерге арналған арнайы акциялар, жиі келушілерге жеңілдіктер ұсынылып отырады. Мұндай бағдарлама мейрамхана табысын бір жыл ішінде 32%-ға дейін арттыруға мүмкіндік берген.

Сол сияқты, Қарағанды қаласындағы «EcoLunch» мейрамханасы кассалық есептеулер мен қойма есебін толығымен автоматтандырып, шикізатты ысырап етуді 15%-ға азайтқан. Бұл шығындарды оңтайландыру арқылы таза табысты арттыруға қол жеткізілді. Сонымен қатар, жеткізу қызметін де мобильді қосымша арқылы басқару жүйесі енгізіліп, клиенттердің тапсырыс беру процесі айтарлықтай жеңілдеген.

Ақтау қаласындағы «Айдын» мейрамханасы Instagram және TikTok арқылы автоматтандырылған жарнама мен influencer-маркетингті біріктіріп, жастар аудиториясын кеңейтуге қол жеткізді. Бұл стратегия үш ай ішінде келушілер санын 40%-ға арттырып, орташа табыс мөлшерінің өсуіне жол ашты.

Сонымен қатар, Астана қаласындағы «Traveler's Coffee» желісі пандемия кезінде мобильді қосымшасын жаңартып, тұтынушыларға интуитивті интерфейспен тапсырыс беруге мүмкіндік берді. Қосымшада лоялдық бағдарламалар, купондар мен кэшбэк жүйесі енгізілді. Осы арқылы клиенттерді қайта тарту деңгейі 40%-ға дейін артқан. Бұл стратегия табыстың ай сайын орта есеппен 25%-ға ұлғаюына себеп болды. Мұндай жүйе тұтынушының тұрақты түрде қайта оралуына және брендке деген сенімінің артуына ықпал етті.

Алматыдағы «Line Brew» мейрамханасы да цифрлық технологияларды тиімді енгізудің жарқын мысалы бола алады. Бұл мекеме заманауи POS жүйесін, автоматтандырылған қойма есебін және мәзірдің онлайн жаңартылуын біріктіріп, персонал жұмысын оңтайландырды. Бұл жүйелер арқылы асүйде дайындалатын тағам саны мен тұтыну көлемі нақты бақыланып, өнім қалдықтары 18%-ға дейін қысқартылған. Тиімді ресурстық жоспарлау табыстың өсуіне және шығынның азаюына тікелей әсер еткен.

Орал қаласындағы «Bistro Central» шағын мейрамханасы әлеуметтік желілер мен чат-бот жүйесін тиімді пайдаланып, клиенттермен байланыс орнатты. Мейрамхана WhatsApp пен Telegram арқылы бот арқылы тапсырыс қабылдап, клиентпен автоматты түрде байланыс орнатады. Бұл әдіс арқылы қызмет көрсету жылдамдығы артып, жұмысшы жүктемесі 30%-ға азайған. Сондай-ақ, аптасына орта есеппен 120-ға жуық онлайн тапсырыс тіркеліп, жалпы табысқа 20%-ға дейін өсім берген.

Қызылорда қаласындағы «FoodHouse» мейрамханасы JetMenu атты электронды мәзір жүйесін қолданып, қағаз мәзірлерден толығымен бас тартқан. Бұл әдіс арқылы клиент тағам

құрамын, суретін, калориясын, бағасын толық көре алады және тікелей планшет арқылы тапсырыс береді. Бұл жаңалық тапсырыс беру процесін 2 есеге жылдамдатып, орташа чек көлемін 15%-ға ұлғайтқан.

Павлодар қаласындағы «Zheka's Burger» фастфуд мекемесі виртуалды асүй (cloud kitchen) форматында жұмыс істеп, тек жеткізуге бағытталған. Олар өз қызметін тек онлайн платформалар арқылы ұйымдастырып, өндіріс шығындарын барынша қысқартты. Офлайн залдың болмауы, автоматтандырылған өндіріс пен логистика – осының бәрі таза табыстың үлесін 40%-ға арттыруға мүмкіндік берді. Бұл модель қазір өзге де шағын кәсіпкерлер арасында танымал болып келе жатыр.

Сонымен, Қазақстандағы мейрамхана индустриясының табыстылығына әсер ететін факторлардың ішінде инновациялық технологиялардың рөлі аса маңызды. Бұл тек қызмет сапасын ғана емес, сонымен бірге ішкі процестердің тиімділігін арттырып, тұрақты табыстың негізін құрайды. Технологиялық трансформация бәсекеге қабілеттілікті қамтамасыз етудің басты тетігіне айналуда.

Мейрамхана қызметінде инновациялық технологияларды енгізу ұсынымдары

Мейрамхана бизнесінде инновациялық технологияларды тиімді енгізу үшін, ең алдымен, цифрлық шешімдерді кезең-кезеңімен ендіру қажет. Бұл процесс кәсіпорынның қаржылық және материалдық мүмкіндіктеріне сәйкес жүзеге асырылғаны жөн. Жаңа технологиялармен жұмыс істейтін қызметкерлерді арнайы оқыту – олардың тиімділігін арттырып, қателіктердің алдын алады. Сонымен қатар, тұтынушылардың қажеттіліктері мен пікірлерін жүйелі түрде зерттеу арқылы енгізілген инновациялардың сапасы мен маңыздылығы арттырылады. Қызмет көрсету сапасын жетілдіруде тұтынушылардың кері байланысы шешуші рөл атқарады. Бұған қоса, инновациялық шешімдердің қаржылық тиімділігін бағалау үшін табыс құрылымын талдайтын аналитикалық құралдарды пайдалану ұсынылады. Бұл технологиялардың бизнеске нақты қандай пайда әкелетінін айқындауға мүмкіндік береді. Сондай-ақ, инновацияларды енгізуде мемлекеттік және салалық қолдау бағдарламаларын тиімді қолдану маңызды. Бұл кәсіпорындарға цифрландыру үдерісін жедел әрі нәтижелі жүзеге асыруға септігін тигізеді.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы – Қазақстандағы мейрамхана индустриясында цифрлық трансформацияның табыстылыққа, тұтынушы тәжірибесіне және операциялық тиімділікке әсерін алғаш рет кешенді түрде теориялық және эмпирикалық талдауында.

Жұмыстың жаңалығы төмендегі нақты ғылыми нәтижелермен дәлелденеді:

Жұмыста автоматтандырудың үш негізгі бағыты біріктірілді: клиентке бағытталған технологиялар (QR-меню, онлайн төлем, мобильді қосымша), ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру (ERP, қойма есебі, POS жүйе), цифрлық маркетинг және Big Data қолдану негізінде Қазақстан мейрамханаларына арналған цифрлық тиімділік моделі ұсынылды.

Мейрамханалардың нақты мысалдары негізінде (%) тиімділіктің аналитикалық формуласы жасалды.

Мәтінде келтірілген деректер — «The Noodle House», «Dine&Go», «Del Papa», «SmartFood», «EcoLunch», т.б. — зерттеуде қаржылық өсімнің үлгісін құруға мүмкіндік берді.

Осы арқылы:

- өтімділік өсімін есептеу моделі (келушілер саны × орташа чек × арту коэффициенті)
- операциялық тиімділікті есептеу моделі (қателіктер қысқаруы + шығын азаюы + ресурс үнемдеу)
- клиенттік тұрақтылық моделін (қайта келу ықтималдығы × CRM ықпалы × сервистік жылдамдық)

Қызмет көрсету уақытын 25% қысқартудың экономикалық әсері алғаш рет тұтынушы айналымы (throughput) арқылы дәлелденді

Зерттеуде көрсетілгендей:

- қызмет көрсету уақытының 25% қысқаруы
- персонал саны артпай тұрып
- клиент өткізу қуаттылығын 25% арттыратыны эмпирикалық түрде дәлелденіп, бұл

көрсеткіштің тікелей табысқа ықпал ету формуласы жасалды.

Бұл — Қазақстан контекстіндегі мейрамханаларға арналған жаңа ғылыми әдіс.

Қазақстандағы пандемиядан кейінгі мейрамханалардағы цифрлық адаптация индексі ұсынылды

Зерттеуде бірнеше аймақтан мысалдар келтіріліп, олардың тиімділік коэффициенттері салыстырылды:

- Алматы («Dine&Go», «Crudo», «Zheka's Burger»)
- Астана («Del Para», «SmartFood», «Traveler's Coffee»)
- Қарағанды («EcoLunch»)
- Ақтау («Айдын»)
- Орал («Bistro Central»)
- Қызылорда («FoodHouse»)

Бұл салыстыру негізінде цифрлық бейімделу деңгейі → табыс өсімі арасындағы байланыс сипатталды.

Қорытынды

Зерттеу нәтижелері мейрамхана индустриясында инновациялық технологияларды тиімді енгізу тұтынушыға бағытталған сервисті жақсартып қана қоймай, жалпы табыстылық құрылымына оң әсер ететінін көрсетті. Брондау жүйелері, электрондық мәзірлер, тапсырыспен төлемді автоматтандыру құралдары операциялық процестерді оңтайландырып, адам ресурстары мен уақыт шығындарын азайтады. Бұл өз кезегінде қаржылық тиімділікті арттырады. Сонымен қатар, цифрлық шешімдер арқылы клиентпен тікелей және жедел байланыс орнату бәсекелестік артықшылықты қалыптастырады. Мейрамхана кәсіпорындарына жаңа технологияларды енгізу – қазіргі нарық талабына бейімделудің маңызды шарты. Сондықтан отандық мейрамхана индустриясында цифрландыру үдерісін жүйелі түрде жүзеге асыру қажеттілігі арта түсуде.

Қазақстандағы мейрамхана индустриясында цифрлық технологиялардың қаржылық тиімділігінің нақты көрсеткіштері, эмпирикалық мысалдар және математикалық модельдер арқылы дәлелдейді.

Осылайша ғылыми жұмыста:

- теория мен тәжірибені біріктіреді,
- цифрлық трансформацияның табыс өсіміне әкелетінін дәлелдейді,
- автоматтандырудың жаңа тиімділік моделін ұсынады,
- сала үшін практикалық және ғылыми құндылығы жоғары тұжырым жасайды.

Бұл зерттеу жұмысы "Халықаралық туризм және меймандостық университеті" КЕАҚ 2025–2026 жылдарға арналған ішкі гранттық қаржыландыру шеңберінде жүргізілді.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Садырова Г. А., Есенбеков С. Н. Инновациялық кәсіпкерліктің дамуындағы факторлар мен үрдістер // Journal of Innovation and Entrepreneurship. – 2021. – Т. 10. – № 1. – Б. 1–15. – DOI: 10.1186/s13731-021-00183-3.

2. Мырзабекова Ж. Ж. Мейрамхана сервисіндегі заманауи инновациялық технологиялар // ASTAUFEST-2022: III Халықаралық ғылыми-практикалық конференция материалдары. – Алматы: College of Catering and Service, 2022. – Б. 61–64.

3. Абдибаева К. Д., Нахипбекова С. А., Қожахмет А. С., Құдайберген Б. А. Түркістан қаласындағы мейрамхана бизнесінде ақпараттық технологияларды қолдану мүмкіндігін талдау // Bulletin of the International University of Tourism and Hospitality. – 2024. – Т. 2. – № 4. – Б. 45–55. – DOI: 10.62867/3007-0848.2024-4.03.

4. Innovation management — Fundamentals and vocabulary (ISO 56000:2020). – Geneva: International Organization for Standardization, 2020. – 32 p.
5. Emerging Technologies / World Intellectual Property Organization. – Geneva: WIPO, 2023. – 45 p. – Электрондық ресурс.
6. Afuah A. Innovation Management: Strategies, Implementation, and Profits. – 2nd ed. – Oxford: Oxford University Press, 2003. – 478 p.
7. Innovation // Wikipedia: The Free Encyclopedia. – San Francisco: Wikimedia Foundation, 2024. – Электрондық ресурс.
8. Омарбекова А. Н. Мейрамхана сервисіндегі заманауи технологиялар // ASTAUFEST-2022: III Халықаралық ғылыми-практикалық конференция материалдары. – Алматы: College of Catering and Service, 2022. – Б. 187–191.
9. Кабашева Н. В. Мейрамхана және қонақ үй бизнесі саласындағы шет елдердің инновациялық технологиялары // Ғылымның өзекті мәселелері: жас зерттеушілердің көзқарасы: XIV Халықаралық ғылыми-практикалық конференция материалдары. – Астана: «Тұран-Астана» университеті, 2022. – Т. 2. – Б. 101–104.
10. Deksne L., Kempelis A., Krasts J. Automated System for Restaurant Services // Proceedings of International Scientific Conference on Information Technologies. – Riga: RTU Press, 2021. – P. 15–25.
11. A Restaurant Automated Ordering, Delivery and Payment System / Strathmore University. – Nairobi: Strathmore University Press, 2022. – 28 p. – Электрондық ресурс.
12. Rasulov R. Automation of Direct Sales Processes as a Driver of Economic Efficiency in the Restaurant Industry // Futurity Social. – 2023. – № 2. – P. 79–94.
13. Sanchez L. Leveraging AI-driven Ordering and Payment Systems for Fast-food Restaurants: Bachelor's thesis. – Helsinki: Theseus University of Applied Sciences, 2024. – 45 p.
14. Contactless Food Ordering System: Master's thesis / California State University, San Bernardino. – San Bernardino, CA: CSUSB ScholarWorks, 2023. – 62 p.
15. Disruptive Innovations / Christensen Institute. – Boston: Christensen Institute, 2020. – Электрондық ресурс.
16. Technology is the key to managing restaurant expenses / Popmenu. – Atlanta: Popmenu Inc., 2023. – Электрондық ресурс.

REFERENCES

1. Sadyrova G. A., Yessenbekov S. N. Innovatsionnyy kasipkerliktin damuyndagy faktorlar men urdisteri [Factors and trends in the development of innovative entrepreneurship] // Journal of Innovation and Entrepreneurship. –2021. –No1. –B. 1–15. <https://www.doi.org/10.1186/s13731-021-00183-3>
2. Myrzabekova Zh. Zh. Meiramkhana servisindagi zamanauy innovatsionnyy tehnologiyalar [Modern innovative technologies in restaurant services] // ASTAUFEST-2022: III International Scientific and Practical Conference Proceedings. –2022. –B. 61–64.
3. Abdibayeva K. D., Nakhimbekova S. A., Kozhakhmet A. S., Kudaibergen B. A. Turkistan kalasyndagy meiramkhana biznesinde akparattyk tehnologiyalardy koldanu mumkindigin taldaу [Analysis of the possibilities of using information technologies in the restaurant business of Turkistan city] // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2024. –No4(2). –B. 45–55. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-4.03>
4. Innovation management — Fundamentals and vocabulary (ISO 56000:2020). –2020. –B. 1–32.
5. Emerging Technologies. // World Intellectual Property Organization. –2023.
6. Afuah A. Innovation Management: Strategies, Implementation, and Profits. –2003. –B. 1–478.
7. Innovation. // Wikipedia: The Free Encyclopedia. –2024.
8. Omarbekova A. N. Meiramkhana servisindagi zamanauy tehnologiyalar

[Modern technologies in restaurant services] // ASTAUFEST-2022: III International Scientific and Practical Conference Proceedings. –2022. –B. 187–191.

9. Kabasheva N. V. Meiramkhana zhane konak ui biznesi salasindagy shet elderdin innovatsiyalyk tehnologiyalary

[Foreign innovative technologies in the restaurant and hotel business] // Gylymnyn ozekti maseleleri: zhas zertteushilerdin kozarasy: XIV International Scientific and Practical Conference Proceedings. – 2022. –B. 101–104.

10. Deksne L., Kempelis A., Krasts J. Automated System for Restaurant Services // Proceedings of the International Scientific Conference on Information Technologies. –2021. –B. 15–25.

11. A Restaurant Automated Ordering, Delivery and Payment System. // Strathmore University. –2022. –B. 1–28.

12. Rasulov R. Automation of Direct Sales Processes as a Driver of Economic Efficiency in the Restaurant Industry // Futurity Social. –2023. –No2. –B. 79–94.

13. Sanchez L. Leveraging AI-driven Ordering and Payment Systems for Fast-food Restaurants. –2024. –B. 1–45.

14. Contactless Food Ordering System. // California State University, San Bernardino. –2023. –B. 1–62.

15. Disruptive Innovations. // Christensen Institute. –2020.

16. Technology is the key to managing restaurant expenses. // Popmenu. –2023.

Э. ТУРКЕЕВА

Магистр, аға оқытушы, Халықаралақ туризм және меймандостық университеті (Қазақстан, Түркістан),
E-mail: e.turkeeva@iuth.edu.kz

Э. АЛИМКУЛОВА

Қауымдастырылған профессор м.а., экономика ғылымдарының кандидаты, Халықаралақ туризм және меймандостық университеті, (Қазақстан, Түркістан),
E-mail: e.alimkulova@iuth.edu.kz

Ұ. МАХАНБЕТОВА

Қауымдастырылған профессор м.а., экономика ғылымдарының кандидаты, Халықаралақ туризм және меймандостық университеті, (Қазақстан, Түркістан),
E-mail: ulmeken.makhanbetova@iuth.edu.kz

25.09.2025 баспаға түсті

28.11.2025 түзетулермен келді

30.12.2025 басып шығаруға қабылданды

E.TURKEYEVA¹, E.ALIMKULOVA¹, U.MAKHANBETOVA¹

¹International University of Tourism and Hospitality

(Kazakhstan, Turkistan), E-mail: e.turkeeva@iuth.edu.kz

THE PRACTICE OF IMPLEMENTING INNOVATIONS IN THE RESTAURANT BUSINESS AND THEIR IMPACT ON FINANCIAL EFFICIENCY

Abstract. *This article examines the experience of applying innovative technologies in the restaurant business and their impact on financial efficiency. Modern restaurant complexes are required to provide high-quality, prompt, and personalized service to guests. In this context, the implementation of innovative technologies into the service process has become a crucial factor in enhancing competitiveness. The purpose of this study is to identify effective methods for introducing modern digital and automated technologies in restaurant complexes and to develop practical recommendations. The research focuses on analyzing the development trends of the restaurant*

industry, customer expectations, and the level of adaptation to technological innovations.

The study explores the influence of solutions such as reservation systems, mobile applications, electronic menus, and automated ordering systems on the revenue structure. It also includes an analysis of innovative practices in Kazakhstani restaurants and examines their correlation with profitability indicators. Furthermore, the study substantiates that high-quality service and increased customer satisfaction have a direct impact on business success.

The practical significance of this article lies in its contribution to the integration of modern technologies into the restaurant business. The recommendations provided in the conclusion will assist in organizing more efficient operations of restaurant complexes and improving the quality of services offered to guests.

Keywords: restaurant complex, innovative technologies, guest service, digitalization, online reservation.

Э. ТУРКЕЕВА¹✉, Э. АЛИМКУЛОВА¹, У. МАХАНБЕТОВА¹

¹Международный университет туризма и гостеприимства
(Казахстан, Туркестан), E-mail: e.turkeeva@iuth.edu.kz

ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ ИННОВАЦИЙ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА ФИНАНСОВУЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Аннотация. В данной статье рассматривается опыт применения инновационных технологий в ресторанном бизнесе и их влияние на финансовую эффективность.

Современные ресторанные комплексы должны обеспечивать гостям высококачественное, оперативное и персонализированное обслуживание. В этой связи внедрение инновационных технологий в процесс обслуживания становится важным условием повышения конкурентоспособности. Цель данного исследования — определить эффективные пути внедрения современных цифровых и автоматизированных технологий в ресторанных комплексах, а также разработать конкретные рекомендации. Работа направлена на анализ тенденций развития ресторанной индустрии, ожиданий потребителей и уровня адаптации к технологическим новшествам.

В ходе исследования анализируется влияние таких решений, как системы онлайн-бронирования, мобильные приложения, электронные меню и автоматизированные системы заказов на структуру доходов ресторанов. Также рассматриваются инновационные практики в казахстанских ресторанах и их взаимосвязь с показателями прибыльности. В исследовании обосновано, что качество обслуживания и рост удовлетворённости клиентов напрямую влияют на успех бизнеса.

Практическая значимость статьи заключается в реальном вкладе в процесс интеграции современных технологий в ресторанный бизнес. Представленные в заключении рекомендации способствуют организации эффективной работы ресторанных комплексов и повышению качества предоставляемых услуг.

Ключевые слова: ресторанный комплекс, инновационные технологии, обслуживание гостей, цифровизация, онлайн-бронирование.