

# Решения Brother для предприятий общественного питания и гостиничного бизнеса



## Проблемы, тенденции и нормативные требования, актуальные для предприятий общественного питания и гостиничного бизнеса

В гостиничном бизнесе доля от продаж еды и напитков в общем доходе отеля может приближаться к 30 %. Сейчас все больше гостиниц отказываются от традиционных ресторанов и переходят на модели, характерные для многих заведений общественного питания: самообслуживание или еда и напитки навынос <sup>1</sup>.

Законодательство, регулирующее сферу общепита и гостиничного бизнеса, часто обновляется, а клиенты становятся все более требовательными. Обеспечить нормативно-правовое соответствие и сократить риски поможет специализированное оборудование. Чтобы клиенты оставались довольны, приветливого персонала и внимательного обслуживания недостаточно. Не менее важно тщательно подбирать меню, контролировать запасы и правильно маркировать расфасованные пищевые продукты.

По этой причине предприниматели задумываются над закупкой техники, которая позволит повысить эффективность работы, оптимизировать управление рисками, сократить затраты и улучшить взаимодействие с клиентом на протяжении всего цикла обслуживания.





## Актуальные проблемы безопасности пищевой продукции

Главный приоритет любого заведения гостиничной сферы — это безопасность гостей. Особенно важно внимательно относиться к приготовлению еды.

По данным отчета за 2020 год, в последнее десятилетие число случаев пищевой аллергии выросло на 50 %, а количество людей, госпитализированных из-за анафилактической реакции, — на 700 %<sup>2</sup>. В 8 % случаев аллергия может вызвать анафилактический шок, способный привести к летальному исходу<sup>3</sup>.

Каждая организация, занимающаяся приготовлением пищевой продукции, обязана принимать все возможные меры для сокращения риска аллергических реакций у клиентов. Для этого необходимо четко маркировать продукты, указывая на них всю нужную информацию об ингредиентах. Эта информация должна быть всегда доступна потребителям и сотрудникам.



## Взаимосвязанные тенденции

В общепите и гостиничном бизнесе наблюдаются две революционные тенденции, которые начинают влиять друг на друга: стремительно растущие ожидания клиентов и активный перевод услуг на цифровые технологии.

Клиенты все чаще рассчитывают на то, что все вопросы, связанные с проживанием, рабочими помещениями и получением других услуг, можно будет решить с помощью интегрированных цифровых платформ<sup>4</sup>. В связи с этим предприятия общественного питания и гостиничного бизнеса начинают постепенно выявлять в своей работе аспекты, в которых они пока не могут адекватно ответить на вызовы времени. Так, сейчас удаленная работа становится все популярнее, и в глазах гостей многие заведения гостиничного бизнеса превращаются в так называемое «третье место», важную точку отдыха и социализации. Поэтому заведениям необходимо активно подстраиваться под потребности клиентов: от рабочих нужд до предпочтений в питании.



## Нормативные требования к безопасности пищевой продукции

Согласно Ст. 4.12 «Требования к способам доведения маркировки» Технического Регламента Таможенного Союза 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» на этикетке должны быть указаны:

- наименование пищевой продукции
- дата ее изготовления
- срок ее годности
- условия хранения

Маркировка должна быть понятной, легко читаемой и достоверной.

За нарушение правил маркировки в РФ предусмотрена административная ответственность (ст. 14.7 и 14.8 КоАП). Все продукты без маркировки (без установленного срока годности) не могут находиться в обороте и при проверке соответствующих органов могут быть изъяты и утилизированы (Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «О качестве и безопасности пищевых продуктов»).

По результатам масштабного общественного обсуждения, 73 % потребителей хотят видеть на упаковках продуктов питания полный перечень ингредиентов, чтобы знать обо всех потенциальных аллергенах<sup>5</sup>. Это значит, что все компании, продающие расфасованную еду, должны будут не только указывать полный состав, но и отмечать все присутствующие в продукте аллергены (из 14 определенных Европейской комиссией).

Четкая маркировка товарных запасов важна и на кухне. Она помогает уменьшить объем отходов и предотвратить заболевания пищевого происхождения.

1. Hotelmanagement.net, «Hotel food-and-beverage expense, revenue shifts boost profits», декабрь 2017 г.

2. Cahill, Orla. «Why has there been a global increase in food allergies?», rte.ie, апрель 2020 г.

3. The European Academy of Allergy and Clinical Immunology, «Advocacy Manifesto», 2015 г.

4. Catella.com, «Market Tracker European hotel market 2019/2020», декабрь 2019 г.

5. Witney, Bob. «Allergens: the challenges of the Food Information Regulations 2019», newfoodmagazine.com, ноябрь 2019 г.

## Brother помогает предприятиям общественного питания и гостиничного бизнеса обслуживать клиентов на высшем уровне

В сфере общественного питания и гостиничном секторе от впечатлений клиента зависит выживание бизнеса. Одна ошибка — и отзыв, который мог бы быть хорошим, превращается в плохой. Длинная очередь на стойке регистрации, медлительный или невнимательный официант, долгое ожидание счета — все это способно расстроить и разозлить гостя настолько, что он может снять в отзыве звезду. А именно от этого зависит рейтинг заведения и приток новых клиентов.

Оправдывать растущие ожидания клиентов в условиях нестабильного рынка не так легко, тем более что многие технологии не учитывают специфику предприятий общественного питания и гостиничного бизнеса.

К счастью, вы можете положиться на компанию Brother, которая создала устройства с учетом всех нюансов вашей работы. Это и компактная техника, которая занимает минимум места, и принтеры с подключением по Wi-Fi для быстрой печати кухонных наклеек. Мы всегда на вашей стороне, и мы знаем, как помочь вам в решении проблем.

Мы предлагаем надежные устройства, например принтеры для печати счетов на стойке регистрации, а также решения для маркировки пищевой продукции, которые полностью интегрируются с вашим программным обеспечением для управления меню. Они помогут вам обслуживать гостей на высшем уровне и получать отличные отзывы.





## Безопасность пищевой продукции

Наши надежные решения для маркировки продуктов помогут соблюдать стандарты безопасности пищевой продукции на кухне. Этикетки с указанием срока годности товарных запасов, напечатанные на наших устройствах, удобнее и понятнее рукописных пометок. На наших принтерах можно также печатать наклейки для расфасованной продукции, содержащие списки ингредиентов-аллергенов.



## Фокус на клиентах

Чтобы у клиентов остались наилучшие впечатления о вашем заведении, вам требуется не только обучить персонал и отладить процессы, но и обеспечить гостям доступ к важной информации, в том числе о пищевых аллергенах. Компания Brother разработала надежные, эффективные решения специально для предприятий общественного питания и гостиничного бизнеса, которые упрощают маркировку пищи.



## Услуги по управлению печатью

Закажите услуги по управлению печатью, и мы поможем организовать ее так, чтобы вы тратили минимум средств и ресурсов. Мы будем следить за состоянием оборудования и пополнять запасы расходных материалов, а вы сможете заняться более важными делами.



## Безопасность и соблюдение требований

Правильно выбранная техника не только обеспечивает безопасную передачу данных клиентов внутри компании в соответствии с Общим регламентом по защите данных (GDPR), но и помогает повысить качество обслуживания, а также предотвращает ошибки в счетах.

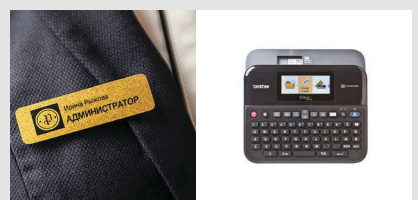


MFC-L6900DW

## 1 Печать счетов для гостей и копирование документов

Оптимизация процессов заезда и выезда:

- сокращение очередей на стойке регистрации;
- удобство для персонала;
- качественное обслуживание гостей (администратору не приходится покидать их).



PT-D600VP

## 2 Бейджи с именами сотрудников

Идентификация сотрудников, в том числе технического персонала:

- более профессиональный имидж заведения;
- качественные, прочные бейджи разных цветов и ширины;
- не только бейджи с именами: печатайте знаки, наклейки для инвентарного учета и т. д.



QL-820NWB

## 3 Бейджи с именами посетителей и названиями мероприятий

Печать бейджей для гостей мероприятия:

- на неклеящихся карточках для вставки в держатели;
- на клейкой бумаге для крепления прямо на одежду (не портят ткань);
- на недорогой бумаге, чтобы сократить расходы.



PT-P750W

## 4 Карточки с названиями блюд и именами гостей

Банкетные карточки с названиями блюд и именами гостей, подчеркивающие ваш профессионализм:

- прочные карточки благодаря технологии ламинирования;
- дизайн и печать с ПК, компьютера Mac, смартфона или планшета;
- профессиональное оформление вашего заведения.



TD-2120N

## 5 Система управления меню

Легко читающиеся наклейки для расфасованной пищевой продукции, товарных запасов, доставляемых заказов и т. д.:

- полная интеграция с вашими системами;
- точная маркировка;
- удобный доступ сотрудников и клиентов к нужной информации.

# Решения, созданные специально для вас

Стойка регистрации

Внутренний офис





## 6 Маркировка пищевых товарных запасов

Эффективные решения, помогающие соблюдать нормативные требования и обеспечивать безопасность клиентов:

- уменьшение объема пищевых отходов и экономия времени благодаря отказу от маркировки вручную;
- разборчивые надписи, отвечающие всем требованиям;
- меньшая вероятность ошибок.



TD-2130N

## 7 Офисная печать

Простая печать графиков работы сотрудников и документов для инвентарного учета:

- тонер-картриджи повышенной емкости, помогающие экономить деньги;
- емкие лотки для бумаги, позволяющие легко печатать в больших объемах;
- разборчивый текст для снижения вероятности ошибок.



HL-L9310CDW

## 8 Безопасная печать

Сохранение конфиденциальности офисных документов:

- право печатать конфиденциальные документы только для уполномоченных сотрудников;
- предоставление и отмена доступа на основе индивидуальных профилей сотрудников;
- экономия затрат благодаря печати только нужных документов.



MFC-L9570CDW

## 9 Маркировка расфасованной пищевой продукции

Соблюдение всех нормативных требований:

- информация о составе, аллергенах и сроках годности;
- четкие, разборчивые, долговечные наклейки;
- точные данные без ошибок и расхождений, единое оформление.



QL-820NWB

## 10 Наклейки для пищевой продукции

Недорогая печать наклеек со штрихкодами для расфасовки и доставки пищевой продукции:

- быстрая печать в часы пик;
- четкие надписи и штрихкоды, помогающие отслеживать продукцию;
- долговечные наклейки и высокое качество печати.



TD-4550DNWB

## Мы помогаем вам обслуживать клиентов наилучшим образом

Современные технологии позволяют повысить качество обслуживания клиентов, эффективность работы и безопасность пищевой продукции в масштабе всей компании.

Brother поможет выбрать решения и приложения, точно соответствующие вашим текущим и будущим потребностям. Ваш бизнес получит реальные преимущества, а клиенты станут возвращаться к вам снова и снова.







## Зона обслуживания гостей

Хороший обслуживающий персонал — то, без чего не может успешно работать ни один отель. Именно эти сотрудники обычно встречают гостей при заезде и провожают при выезде. Если они компетентны и работают быстро и эффективно, у клиента останется приятное впечатление от пребывания в гостинице, и он захочет снова к вам вернуться.


- **Предлагайте гостям больше.** Помимо обычного сканирования удостоверений личности и печати счетов, вы можете предложить гостю распечатать для него посадочные талоны, карты, расписание движения общественного транспорта.
- **Выбирайте компактные устройства.** Если вам нужно регулярно печатать документы, а места для обычного принтера не хватает, купите компактное устройство. Так вам не придется покидать гостей у стойки регистрации, чтобы распечатать их счета.
- **Сканируйте и печатайте безопасно.** Устройства считывания карт и меток NFC позволят обслуживающему персоналу сканировать, печатать и размножать документы безопасно и без применения ПК.
- **Печатайте наклейки для самых разных целей за считанные секунды.** Принтеры P-touch печатают долговечные наклейки, профессионально оформленные бейджи с именами сотрудников и любые нужные вам знаки в разных расцветках и с различными покрытиями. Такая печатная продукция не боится воды, жары, холода и агрессивных химических веществ. Ее можно использовать как в помещении, так и снаружи.



## Внутренний офис

Если вашим сотрудникам приходится много печатать, можно оптимизировать этот процесс, чтобы им не приходилось постоянно следить за запасами бумаги и тонера.

- **Печать больших объемов.** Когда приходится печатать много счетов и накладных, очень удобна техника, специально предназначенная для работы с большими объемами бумаги. Так персоналу не придется постоянно контролировать, не закончилась ли бумага или тонер.
- **Безопасность данных клиентов.** Печатать конфиденциальную информацию и документы с персональными данными клиентов смогут только уполномоченные сотрудники. Это обеспечит соблюдение Общего регламента по защите данных (GDPR) и поможет предотвратить утечки конфиденциальной информации, чреватые потерей денег, клиентов и репутации.
- **Услуги по управлению печатью (MPS).** Это программа, которая снимает с вас необходимость следить за своим набором принтеров, сканеров, факсов и копировальных аппаратов. Мы эффективно организуем печать, проследим за использованием техники и пополним запасы расходных материалов. Наша программа сэкономит вам время, поможет повысить производительность и обеспечит защиту данных.



## Принтеры для сферы приготовления пищевой продукции

Сотрудники кухни обычно очень загружены, и им приходится выполнять несколько дел одновременно. В таких условиях вероятность ошибки в маркировке товарных запасов или готовых блюд повышается, что может привести к весьма серьезным последствиям.

# Маркировка пищевой продукции

Общественность требует максимально точно и достоверно маркировать продукты питания. Удовлетворить эти требования не так уж легко: нужно указывать состав, аллергены, является ли блюдо вегетарианским (веганским), органическим, этично произведенным и соответствует ли оно религиозным критериям. Brother предлагает технику, которая поможет печатать наклейки со всей необходимой информацией.

- **Оборот товарных запасов.** Написание рукописных пометок занимает много времени, и они не всегда разборчивы. Печатные наклейки помогут вам сэкономить время и избежать ошибок, сократить объем отходов и предотвратить заболевания пищевого происхождения.
- **Управление меню.** В меню всегда важны детали, независимо от того, указываете ли вы рецепт или только список ингредиентов. Решения Brother помогут вам оформить все правильно, а клиентам сделать безопасный для себя выбор. Наши принтеры для печати пищевых наклеек интегрируются с системами управления меню, ускоряя вашу работу и делая ее эффективнее.
- **Расфасованная пищевая продукция.** Нормативные требования становятся все строже, а ожидания клиентов — все выше. По этой причине сейчас особенно важно добросовестно маркировать такую продукцию. В наших наклейках для пищевой продукции, расфасованной для прямой продажи, можно указывать всю информацию, необходимую клиентам: ингредиенты, аллергены, сроки годности, описания продуктов, даже сведения о пищевой ценности и диетические особенности.



Пример использования

**Принтеры Brother**  
помогают перевести работу  
McDonald's Spain (Испания)  
в цифровой формат





## Проблема

Компания McDonald's Spain открылась в Испании в 1981 году. Сейчас в сети более 500 ресторанов по всей стране и около 24 тыс. сотрудников.

Главный приоритет McDonald's — это высокое качество обслуживания каждого клиента. Для этого в сети выстроена уникальная система, которой придерживаются все: владельцы и управляющие заведениями, поставщики и сотрудники.

Раньше на кухнях McDonald's Spain использовались обычные настольные принтеры. Сотрудники печатали на них наклейки для пищевой продукции, но без специализированного ПО повседневная работа с этими принтерами была непростой, а наклейки не содержали всей информации, необходимой для контроля работы с продуктами.

В рамках глобального процесса цифровой трансформации руководство McDonald's Spain решило разработать собственное программное обеспечение для операций на кухне и сделать печать этикеток проще и эффективнее.



## Решение



Для этого представители McDonald's Spain обратились к своему технологическому партнеру INTOWIN. Разработанное цифровое решение называется MiTurno и оптимизирует работу ресторанов. Оно облегчило печать этикеток.

MiTurno — это пакет цифровых инструментов для управления операционной деятельностью. В нем можно контролировать все, что происходит в заведении: следить за вторичным сроком хранения вскрытых продуктов, планировать обслуживание оборудования, овладевать инструментами стратегии SIO (Shift into Overdrive) и т. д. Благодаря этой программе лидеры смен могут принимать более эффективные решения.

В ходе разработки программного решения компания INTOWIN при поддержке Brother Iberia интегрировала в него принтер Brother TD-2120N. Работники получили возможность при первой необходимости печатать наклейки, точно соответствующие требованиям. Это упростило работу с новой цифровой платформой и повысило ее эффективность.



## Результаты

Решение, состоящее из программного обеспечения MiTurno и принтеров Brother TD-2120N, помогло повысить производительность работы ресторанов McDonald's Spain и свести вероятность ошибки в маркировке к нулю. Кроме того, новое ПО регистрирует и отслеживает все действия сотрудников в облаке, позволяя в любой момент просматривать статистику использования решения.

В программе также есть цифровые таймеры, которые применяются, когда бумажную наклейку нет смысла печатать из-за слишком короткого срока хранения продукта. Таким образом новое решение помогает экономить на печати.

После внедрения нового решения сотрудники McDonald's Spain стали тратить на административные задачи на два часа меньше в день. Затраты на технику и печать уменьшились, объем отходов сократился, а качество обслуживания клиентов повысилось.

« Новое цифровое решение на основе принтеров Brother помогает лидерам смен контролировать все, что происходит в ресторане. Благодаря этому мы повысили производительность и эффективность работы. »

Руководитель ресторана, McDonald's Spain



*«У Brother есть офисы в каждой стране, где мы работаем, поэтому каждое из европейских отделений Staycity обслуживал человек, говорящий на языке нашего местного персонала. Такой персонализированный подход к обслуживанию очень важен».*

Питер О'Ши, руководитель ИТ-отдела, Staycity Aparthotels

**brother**  
at your side

ООО «Бразер»  
125047, Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, д. 21  
БЦ «Четыре ветра», 8 этаж  
Телефон горячей линии: 8-800-700-08-09

**[www.brother.ru](http://www.brother.ru)**

Все технические характеристики верны на момент печати и могут быть изменены. Brother является зарегистрированным товарным знаком компании Brother Industries Ltd.

Торговые названия продуктов являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками соответствующих компаний.