

УДК 004.891.2

АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ

Верещага Ю.В.

e-mail: codefergal@gmail.com

Науковий керівник к.т.н. Мірошніченко М.Ю.

Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного

Актуальність та постановка проблеми. З відкриттям кожного нового ресторану стрімко посилюється і конкуренція між ними, що надалі призводить до необхідності ефективно та раціонально використовувати наявні ресурси.

При таких умовах для успішного ведення бізнесу необхідно інвестувати у засоби та інструменти його підтримки та розвитку. Один із основних інструментів розвитку ресторанного бізнесу - це сучасна система автоматизації ресторанів.

Нині ресторану потрібна автоматизація в той момент, коли власник перестає бути менеджером закладу. С того моменту, як він найняв співробітників і передав їм відповідальність за бізнес-процеси, кожна дія має бути оцифрованою.

Системи автоматизації ресторану допомагають розкласти процеси в ресторані на “ланцюжки” і знизити роль людського фактору: чіткість дій, що повторюються, буде визначати алгоритм, а не людина. Автоматизація підприємства в індустрії харчування має такі основні переваги:

- підвищення оперативності обробки замовлень, точності роботи персоналу. Програмне забезпечення дозволяє стежити за столиками;
- можливості обліку. Менеджер завдяки системі автоматизації ресторану отримує низку ефективних інструментів для аналізу. Він може складати калькуляційні карти, управляти складськими залишками, зводити звіти;
- виключення фінансових махінацій із боку персоналу. Керівник може постійно відстежувати всі дії офіціантів та барменів. Менеджер проводить точкові перевірки. Будь-якої миті він має доступ до кожного замовлення;
- можливості проведення спеціальних акцій. Автоматизація ресторану дозволяє вносити спеціальні пропозиції до меню, давати знижки постійним та новим клієнтам. Програмне забезпечення дає змогу оцінки всіх акцій, їх ефективності. Ви завжди знатимете, чи працюють впроваджені програми лояльності.

Метою роботи є аналіз рішень представників ринку сервісу програмної автоматизації ресторанного бізнесу, їх порівняння та виявлення переваг і недоліків. На основі чого, буде виявлено самий ефективний, зручний та багатофункціональний сервіс.

Основні матеріали дослідження. Автоматизація роботи закладів громадського харчування неможлива без програми планування ресурсів підприємства. Інтегрування такого рішення, приведе до того, що всі облікові процеси у ресторану, кафе, їдальні або бару стануть прозорими, чіткими та зрозумілими, а обслуговування швидким і безпроблемним.

Кращим варіантом такого програмного додатку буде застосування його у вигляді хмарного сервісу, яке буде зручним у використанні та мультидівайсним.

Хмарні сервіси - це онлайн-програми та інші інструменти, які допомагають дистанційно керувати бізнес-процесами. За рахунок «хмар» компанії можуть автоматизувати роботу, заощадити та краще захистити свої дані.

Переваги хмарного сервісу:

- складання та налаштування під завдання клієнта;
- постійні поліпшення та розширення функцій;
- віддалений доступ;
- економічність.

Задачі які вирішують програмні системи автоматизації ресторанного бізнесу:

- приймають замовлення;
- розраховують;
- видають чек про отриману послугу.

Якщо бар також автоматизовано, процес створення напою буде розміщений у програмі.

За допомогою програмного забезпечення можна керувати:

- маркетингом - робити знижку на блюдо чи чек, проводити рекламні акції;
- логістикою - замовляти продукти, відстежувати їхнє місце;
- бухгалтером - вести весь необхідний облік зручно, коли персонал постійно пробиває чеки та зазначає, коли певна продукція закінчилася.

Хмарний сервіс для автоматизації ресторану, кафе, їдальні або бару на мобільному девайсі дозволяє створити віртуальну карту зали, приймати та контролювати замовлення (столи, за якими є відкриті замовлення), вести касу, друкувати чеки, вести складський облік, базу клієнтів та список співробітників, контроль надходженням та списанням товару, розрахунки з клієнтами та постачальниками, фіксація обороту коштів.

Серед таких додатків, які застосовують технологію хмарного сервісу для автоматизації ресторанного бізнесу є: SkyService, Poster, Presto.

Skyservice POS – це мобільна та гнучка система обліку продажів для foodtruck. Вона дозволяє працювати як онлайн, так і без доступу до мережі Інтернет. Всі продажі будуть синхронізовані з сервером в режимі онлайн при підключенні до інтернету, проте доти програма буде здатна працювати, і ваші продажі не пропадуть. Інтерфейс системи SkyService представлено на рис. 1. Система дозволяє вести складський облік, контролювати співробітників, аналізувати статистику продажу. Всі дані зберігаються у хмарі та доступні з будь-якого пристрою по всьому світу.

Серед переваг сервісу Skyservice POS можна виділити:

- зручний інтерфейс та простота використання;
- на мобільному пристрої відображається цілодобово статистика та аналітика доставки;
- доступна ціна пристрою;
- надійність обладнання;
- програмне забезпечення має можливість суміщення з усіма сучасними пристроями.

Серед недоліків вказаної системи можна виділити

- відсутність складського обліку та техкарти;
- неможливість підтримки терміналу та аналітики закладу;
- відсутність можливості управління меню та заказами.

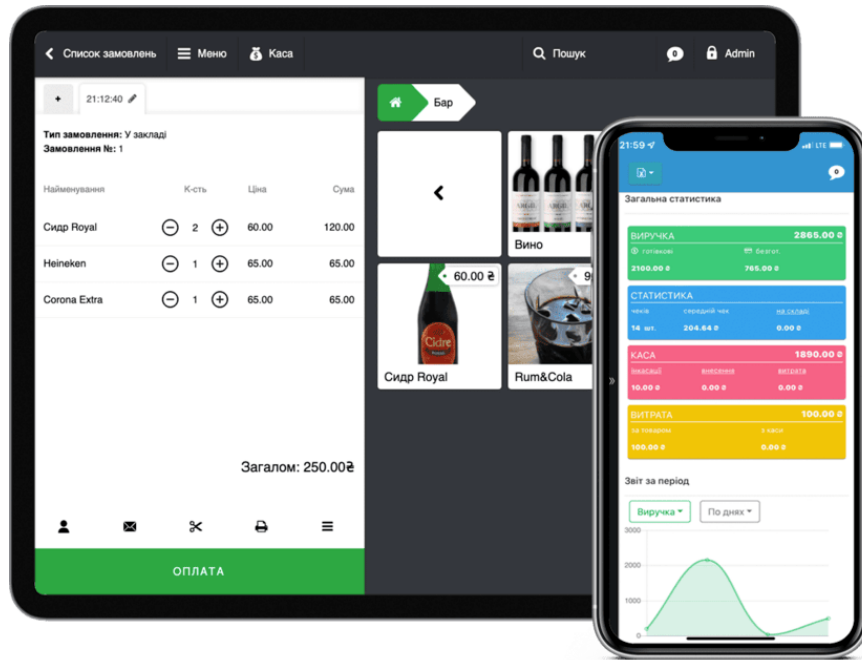


Рисунок 1. Інтерфейс системи SkyService

Система **Poster POS** – це інформаційна система, яка також автоматизує роботу кафе, бару, ресторану чи магазину. Система автоматизації складається з фронт-офісу — додатку для працівників залу (рис. 2) та бек-офісу — адміністративної панелі для менеджерів та власників. Також для власників є спеціальний додаток - Poster Boss, де в реальному часі відображаються основні звіти: виручка, прибуток, кількість чеків, середній час обслуговування тощо.

Перевагами сервісу Poster POS є:

- Проста установка та навчання;
- Робота без інтернету. Якщо у закладі зник інтернет, робота не зупиниться: буде здатність приймати замовлення, друкувати чеки. Дані автоматично потраплять у хмару, коли з'єднання мережі відновиться;
- Доступна ціна. Сервіс буде доступний при оформленні щомісячної передплати;
- Програмне забезпечення має можливість суміщення з усіма сучасними пристроями;
- Багатофункціональність: онлайн-каса, склад, фінанси, аналітика, CRM (Система управління взаємовідносинами із клієнтами);
- Активна технічна підтримка.

До недоліків цієї системи можна віднести технічні складнощі з синхронізацією обліку та відсутність управління правами користувача, управління білінгом і рахунками.

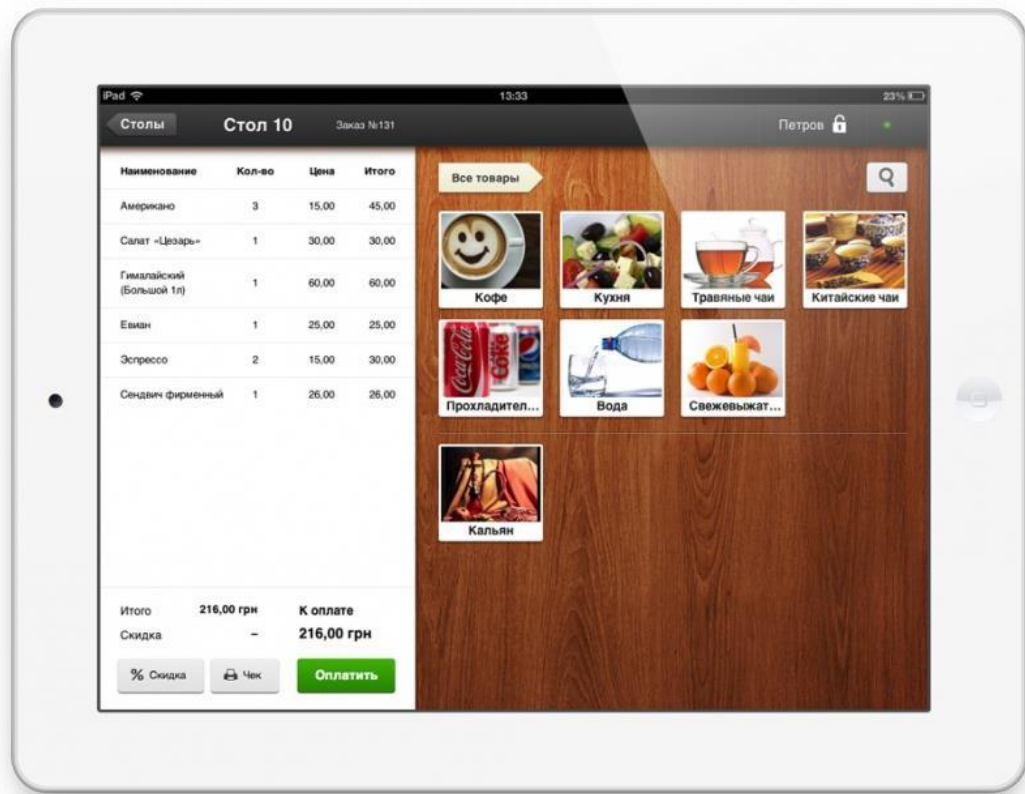


Рисунок 2. Интерфейс системы Poster






Рисунок 3. Интерфейс системы POS Sector

POS Sector – це програма, яка в Україні з'явилася відносно недавно, але вже встигла здобути довіру багатьох українських власників закладів громадського харчування. Система дає можливість створювати оперативне обслуговування клієнтів у своєму закладі. Вдається навести повний порядок обліку. Власник ресторану зможе отримати додатковий прибуток, ретельний аналіз результатів роботи. POS Sector на відміну від аналогічних програм для автоматизації кафе, барів або ресторанів, встановлюється на будь-який комп'ютер або планшет з операційною системою Windows.

Серед переваг POS Sector можна виділити: доступну ціну (сервіс буде доступний при оформленні щомісячної передплати) та програмне забезпечення, яке має можливість суміщення з усіма сучасними пристроями. Також є можливість замовити індивідуальну конфігурацію програми у розробника.

Із проблем сервісу можна виділити: невелику кількість можливостей у зрівнянні з аналогами (немає виставлення рахунків, менеджмент кухонь, управління бронюванням, управління списком очікування і менеджменту таблиць) та відсутність управління правами користувача та обліку робочого часу персоналу.

Таблиця 1 – Порівняння сервісів за певними можливостями

Назва	Skyservice POS 	Poster POS 	POS Sector 
Аналітика та звіти	+ – Тільки аналітика доставки	+	+
Складський облік	–	+	–
CRM	–	+	–
Програма лояльності	+	–	+
Конструктор страв	–	+	+
Відстеження залишків та запасів	–	+	+

На основі отриманих результатів дослідження та проблематики системи пропонується розібратися який сервіс є кращим для автоматизації ресторанного бізнесу.

Просте програмне забезпечення значно збільшує продуктивність праці та якість, з якою працівники обслуговують відвідувачів. А також робить доступним контроль за всім, що відбувається на території закладу.

Заявлені сервіси мають такий технічний та програмний комплекс, складаючи із трьох рівнів.

1. Касовий рівень:
 - система касира;
 - система офіціанта;

- система бармена;
- 2. Фронт офіс:
 - система формування даних
 - система звітів
 - система складського обліку
- 3. Бек офіс:
 - система формування даних
 - система звітів.

Проаналізувавши та зрівнявши між собою системи можна дійти до такого висновку, що найкращим варіантом, за своєю функціональністю, зручністю та візуалізації буде хмарний сервіс - Poster. Незважаючи на нечисленні та несуттєві недоліки, Poster буде найкращою реалізацією хмарного сервісу для автоматизації ресторанного бізнесу в Україні.

Висновки. Автоматизація ресторану дуже важлива щодо покращення якості управління та здійснення суворого контролю усіх сфер роботи закладу. Насамперед - це безпека фінансових операцій та точне визначення суми виручки за певний час. Підприємці, яким не байдужі справжні суми доходів від їхньої справи, давно перейшли на систему програмно-апаратного комплексу. Автоматизація ресторану багато в чому визначає успішне ведення справ і до певної міри виступає гарантом благополуччя та процвітання. У галузі дослідження та моніторингу ресторанного бізнесу зазначено, що успіх підприємства багато в чому визначається оснащеністю та кваліфікацією персоналу. Автоматизація ресторану необхідна для згладжування якихось недоліків у процесі роботи та усунення будь-яких можливих неполадок, пов'язаних із роботою персоналу.

Список використаних джерел:

1. Александрова В.О., Якименко-Терещенко Н.В., Строков Є.М. Дослідження та оптимізація економічних процесів в готельно-ресторанному бізнесі: колективна монографія. Харків: НТУ «ХПІ», 2019. 100 с.
2. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
3. Інформаційні технології в управлінні готельно-ресторанним бізнесом. [Електронний ресурс]. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/borzenko.htm (дата звернення: 08.10.2022)
4. Михайлицька М., Фактор Ч. Усе про облік та організацію ресторанного господарства, 2012. 432 с.
5. Гужва В.М. Інформаційні системи і технології на підприємствах. К., 2001. 400 с.
6. Пророчук Ж.А. Роль програмного забезпечення в управлінні підприємством. *Современные информационные технологии*. 2010. № 1. С. 18 – 20.
7. Лутай А. П. Інформаційні технології і системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України. *Торгівля і ринок України*. Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. Вип. 31. Т. 2. С. 80–90.
8. Єсіпова К. А. Єдність і відмінність понять електронний бізнес та електронна комерція. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://intkonf.org/esipova-k-a-ednist-i-vidminnosti-ponyat-elektronniybiznes-ta-elektronna-komertsiya> (дата звернення 14.11.2022)