

## АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

*У статті визначено основні задачі підприємств ресторанного бізнесу, описано найбільш поширені системи автоматизації їх діяльності, проведено аналіз призначення та функціональних можливостей цих систем.*

**Ключові слова:** автоматизовані системи, управління підприємством ресторанного бізнесу, програмний комплекс.

Gudzovata O.

## AUTOMATED SYSTEMS IN THE MANAGEMENT OF RESTAURANT BUSSINESS ENTERPRISES

*In this article the author highlights the main tasks of the restaurant business enterprises, describes the most widely used automated systems in their activities and analyses the appropriation and functional feasibility of these systems.*

**Keywords:** automated systems, management of restaurant business enterprises, program complex.

**Вступ.** Ресторанний бізнес є однією з найбільш значущих складових в індустрії гостинності. Водночас ресторанний бізнес є одним із засобів високоліквідного використання капіталу, а також - середовищем із високим ступенем конкурентності. В усьому цивілізованому світі він є одним із найбільш розповсюджених видів малого та середнього бізнесу. Також у багатьох випадках ресторан є складовою частиною готельно-ресторанного комплексу, що передбачає інтегрованість вирішення комплексів різних задач. Ухвалення управлінських рішень в умовах постійно змінного, динамічного середовища вимагає не тільки аналізу, оцінки і прогнозування внутрішнього розвитку підприємства, але і забезпечення відповідності між зовнішнім мікросередовищем, зовнішнім макросередо-

вищем і результатами фінансово-господарської діяльності підприємства, що, у свою чергу, висуває високі вимоги до інформаційного та інших видів забезпечення управління підприємством.

Передбачається, що ці заклади та підприємства повинні мати високий рівень конкурентоспроможності. Успішний ресторан – це злагоджений механізм, який пропонує своїм споживачам високий рівень сервісу і оперативну роботу персоналу [1,3].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** В умовах конкуренції підприємства ресторанного бізнесу вимагають сучасних методів управління, які базуються, в першу чергу, на впровадженні та використанні автоматизованих систем управління.

Дослідженню теоретичних і практичних засад ресторанного бізнесу присвячені праці таких науковців як Архіпова В. В., Мостової Л. М., Новікової О. В., Мальської М. П., Пандяка І. Г. та ін. Проблеми автоматизації діяльності підприємств ресторанного бізнесу висвітлено в роботах Вдовина В. М., Морозова М. А., Пророчука Ж. А., Журавлєвої А. В. та ін.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є аналіз автоматизованих систем, призначених для розв'язання функціональних задач діяльності ресторану. В процесі дослідження були вирішені наступні завдання: визначені особливості виробничо-торгівельної діяльності підприємств ресторанного бізнесу; проведено загальний огляд автоматизованих системи управління рестораном; проаналізовано діючі системи автоматизації закладів ресторанного бізнесу; визначено їх переваги та недоліки.

**Виклад основного матеріалу.** В останні роки ресторанний бізнес переживає відчутний підйом. Але ресторанний бізнес пов'язаний зі значними ризиками, займаючи одне з провідних місць у списку банкрутств. Багато в чому успіх визначають відмінний сервіс та оперативна робота персоналу. Сьогодні поєднання швидкості та якості стало реальним завдяки можливостям систем автоматизації діяльності ресторану.

В даний час на ринку комп'ютерних систем є універсальні програмні комплекси та спеціальні, що використовуються в окремих галузях економіки. Більшість користувачів віддають перевагу універсальним комп'ютерним засобам унаслідок їх достатньо легкої адаптації до особливостей управлінських функцій в різних закладах ресторанного бізнесу.

Бізнес-процеси, що підлягають автоматизації в діяльності ресторану, можна поділити на два блоки: фронт-офіс (зовнішні бізнес процеси) та бек-офіс (внутрішні бізнес-процеси). Під фронт-офісом розуміють: структурні підрозділи, служби, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами. Бек-офісні процеси: структурні підрозділи, співробітники, що не взаємодіють з клієнтами безпосередньо – служби виробництва, фінансів, персоналу, постачання, логістики.

В ході автоматизації діяльності ресторану може бути проведена інтеграція програмного забезпечення (ПЗ) з наступним спеціалізованим обладнанням: фіскальними реєстраторами, зчитувачами магнітних карт, сканерами штрих-кодів, комп'ютерними касами (POS-терміналами), програмованими клавіатурами, сенсорними дисплеями, дисплеями покупців, кухонними принтерами замовлень. Результатом комплексної автоматизації ресторану є побудова корпоративної комп'ютерної мережі та створення автоматизованих робочих місць для всіх категорій співробітників (офіціантів, касирів, барменів, працівників складу, бухгалтерів, менеджерів різних рівнів, керівництва) [2,4,5,6].

Проведений аналіз засвідчив, що в ресторанному бізнесі найбільш широкого застосування набули такі типові комплексні рішення як: Aloha, "B52 Ресторан", R-Keper, «1С:Підприємство. Ресторан», «Парус-Ресторан», АС «РЕСТАРТ».

До основних переваг системи Aloha відносять перш за все її доступність для невеликих підприємств ресторанного бізнесу (кафе, піцерій, кав'ярень, бістро), надійність та зручність користування. Система має інтуїтивно-зрозумілий графічний інтерфейс, багаторівневу систему зніжок, деталізовані звіти тощо. Система Aloha керує всім спектром ресторанного ІТ-обладнання: сенсорними терміналами, POS-терміналами, відеомоніторами для кухні, фіскальними та кухонними принтерами. Систему "Aloha POS" використовують більше 30 тисяч ресторанів в 30 країнах світу.

"B52 Ресторан" - це потужний інструмент контролю роботи залу, товарного та фінансового обліку підприємства ресторанного бізнесу. Ця методика спрямована на всеосяжний контроль руху товару та фінансових коштів. Можливості системи: повна автоматизація залу, калькуляція страв і напоїв, система обліку обслуговування, ведення переобліку, формування звітів. Комплекс складається з двох частин:

- *фіскальної* - програмно-апаратного комплексу автоматизації залу та кухні. Весь рух товару та грошей у залі фіксується в системі й автоматично потрапляє в облікові реєстри. У будь-який момент часу можна отримати інформацію про поточну виручку кожного офіціанта, бармена та ресторану в цілому;

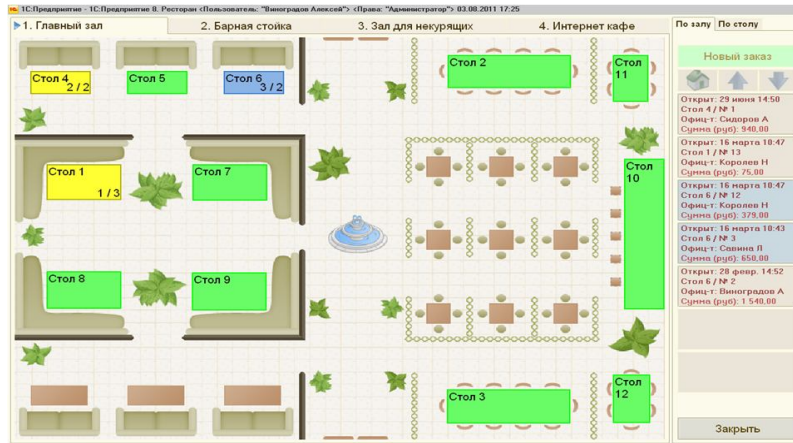
- *облікової (бухгалтерської)* - представлена підсистемою "B52 Товарно-фінансовий облік". При існуючій методиці обліку відпадає необхідність в утриманні великого штату бухгалтерів.

Система R-Keper використовується в більш ніж 20 тисячах ресторанах, кафе, підприємствах швидкого обслуговування (FastFood), застосовується в багатьох містах (включаючи Москву, Санкт-Петербург, Київ тощо) та є високонадійною багатофункціональною системою, що включає в себе значний перелік додатків, які задовольняють потреби конкретного ресторану чи кафе. Призначена для автоматизації задач залу, складського обліку, обліку робочого часу, фінансового менеджменту, управління, складання звітів.

У мінімальній конфігурації система працює на одній касовій машині, максимальна кількість терміналів обмежена лише характеристиками комп'ютерної мережі.

Система "1С: Підприємство 8. Ресторан" призначена для автоматизації фронт-офісу ресторанів, кафе, барів, їдалень, підрозділів харчування готельно-ресторанних комплексів, розважальних центрів тощо. Особливостями є можливість проведення попереднього налаштування системи та її адміністрування на рівні бек-офісної системи, простий і зрозумілий інтерфейс, призначений для роботи з сенсорним екраном, самостійна робота без бек-офісу, велика кількість аналітичних звітів, більшість з них можна формувати безпосередньо з сенсорного екрану POS- терміналу.

Як платформа використовується "1С: Підприємство 8", що дозволяє легко адмініструвати і допрацьовувати систему під специфічні потреби будь-якого підприємства, незалежно від його масштабу, типу та концепції. Рішення може використовуватися як в одиноких, так і мережевих підприємствах [7].



**Рис.1. Автоматизоване роботе місце офіціанта. Карта залів**

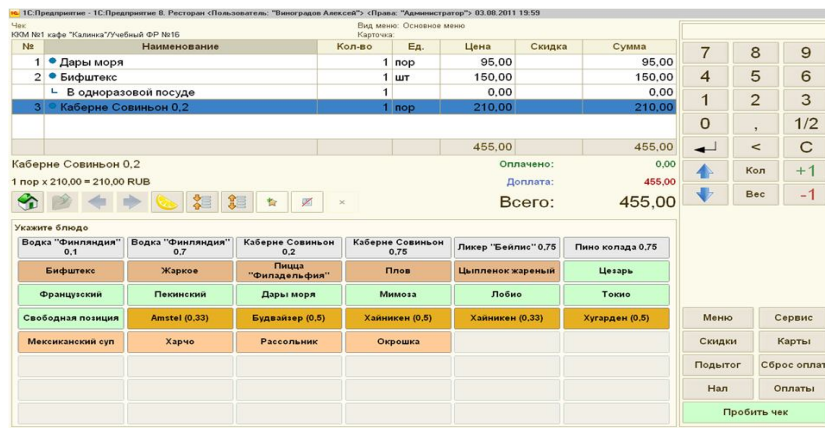
За допомогою програмного продукту можна автоматизувати такі робочі місця:

- офіціанта (рис.1.);
- касира (рис.2.);
- бармена;
- буфетника;
- хостеси;
- адміністратора.

програмному продукті можна знайти все найнеобхідніше - від повної автоматизації бізнес-процесів з обслуговування клієнтів до ведення фінансово-господарського, податкового та складського обліку [8].

В результаті впровадження програмного комплексу "Парус-ресторан" заклад отримує наступні переваги:

- підвищується якість сервісу, престиж закладу і лояльність клієнтів;



**Рис.2. Автоматизоване роботе місце касира в режимі «фаст-фуд»**

Для більшої кількості робочих місць рекомендується встановлення системи в клієнт-серверному варіанті з використанням популярної і надійної СУБД MS SQL Server, що дає можливість інтегрування стандартних засобів адміністрування та налаштування, а також забезпечення простоти в обслуговуванні та функціонуванні системи.

Програмний продукт спроектований таким чином, щоб забезпечити стійкість роботи касового вузла та максимальну швидкість обслуговування відвідувачів, підтримувати мережевий режим роботи з устаткуванням в межах однієї бази даних.

Програмний комплекс "Парус-Ресторан" призначений для автоматизації закладів ресторанного бізнесу (ресторанів, кафе, барів, клубів). У цьому

- забезпечується швидка обробка замовлень і обслуговування клієнтів (рис.3.);

- покращується узгодженість і контроль над роботою персоналу;

- здійснюється інтеграція з сучасним устаткуванням: POS-принтерами і POS-терміналами, ПК;

- ведеться облік руху матеріальних цінностей і руху товарів;

- скорочуються тимчасові витрати на пошук і аналіз інформації.

Адміністратор має можливість виконувати всі дії в системі, які передбачені для офіціантів і касирів (рис.4.).

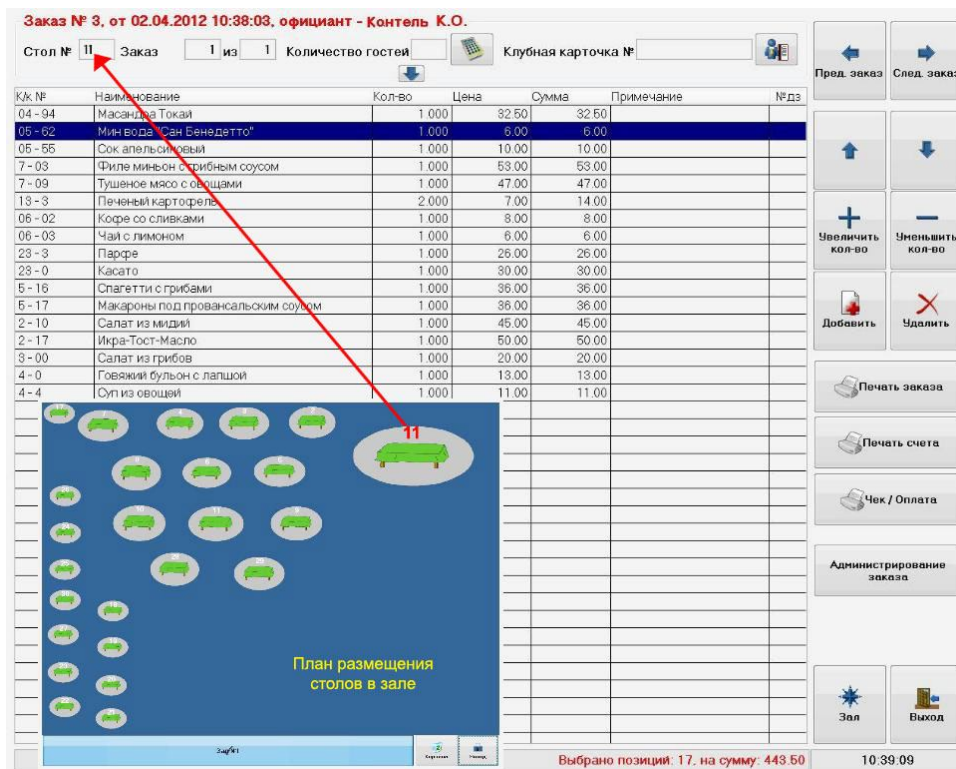


Рис.3.Приймання замовлення офіціантом

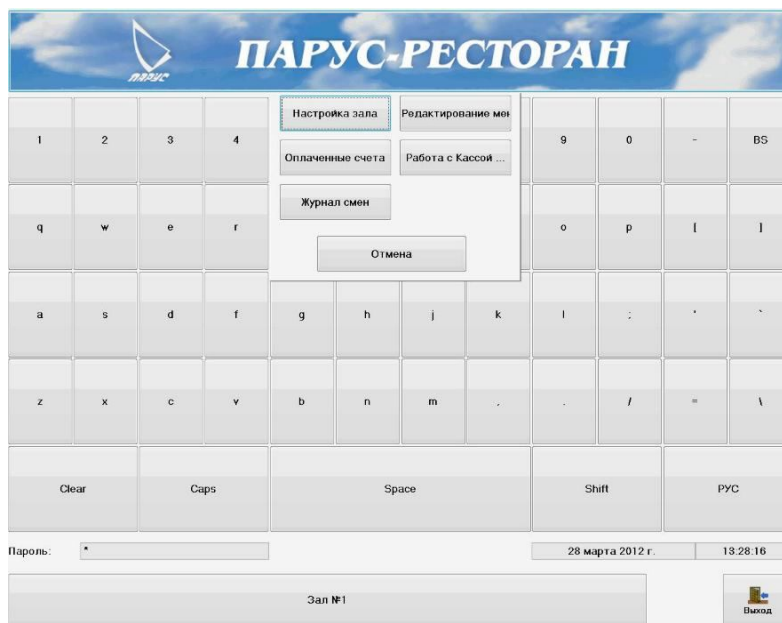


Рис.4. Меню адміністратора

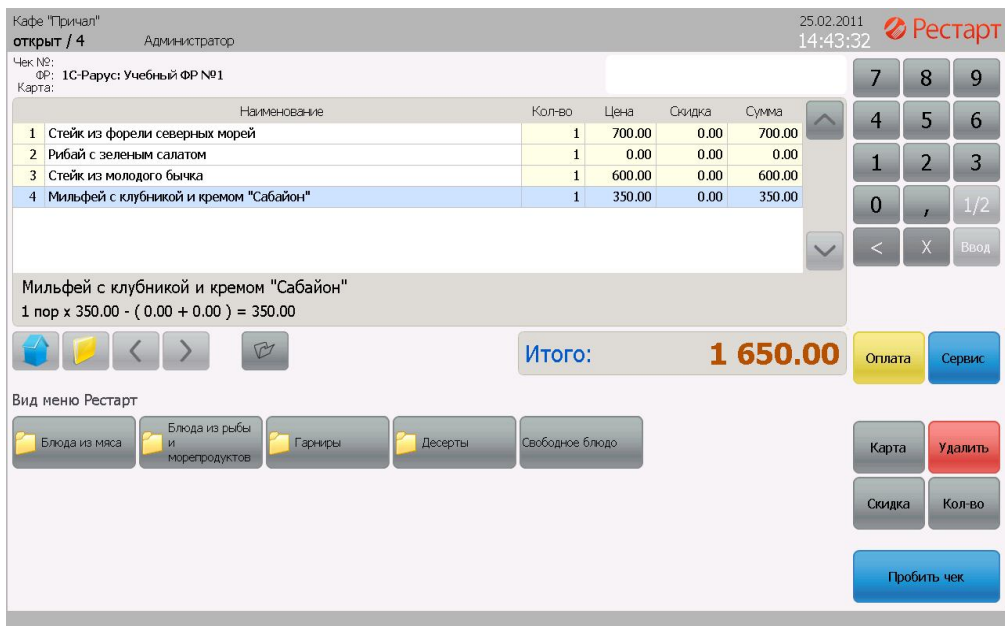
Крім того, він має можливість здійснювати управління змінами, реєструвати в системі заміну столу або офіціанта, який обслуговує клієнта, робити поділ і об'єднання замовлень клієнтів, а також видаляти з системи замовлення або позиції замовлень з реєстрацією причин видалення. Можливе застосування дисконтно-депозитної системи в ресторани за допомогою клубних карток клієнтів.

Програмний комплекс АС «Рестарт» призначений для автоматизації фронт-офісу на підприємствах харчування. Як платформа використовується MS Windows і формат бази даних MS SQL, що дозволяє легко адмініструвати систему, і практично знімає усі обмеження на кількість автоматизованих робочих місць контактного персоналу.

Рішення може використовуватися як на невеликих підприємствах, так і у великих мережах, розважальних і готельних комплексах або комбінатах харчування з великою кількістю точок продажів [9].

За допомогою програмного продукту можна автоматизувати наступні робочі місця:

- касира;
- офіціанта;
- бармена;
- буфетника;
- адміністратора (рис.5.).



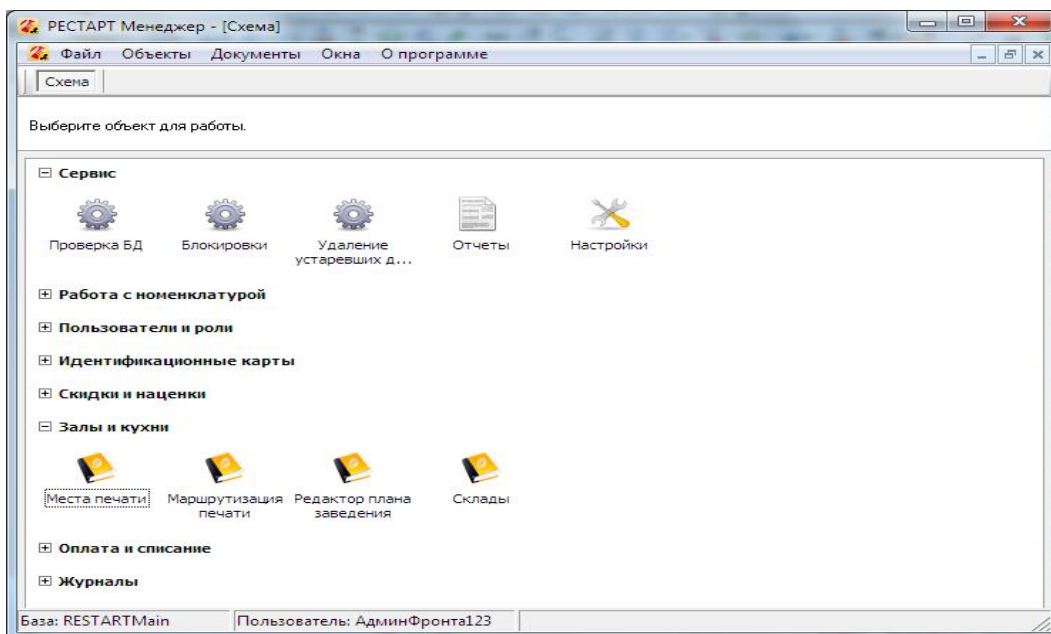
**Рис.5. Заомвлення адміністратора**

Функціональні особливості, загальні особливості програмного продукту:

- швидке встановлення рішення;
- простий і зрозумілий інтерфейс, призначений для роботи з сенсорним екраном;
- декілька варіантів інтерфейсу;
- АРМ менеджера у вигляді окремого додатку (рис.6.);
- не високі вимоги до характеристик POS-установки;

- програмний продукт може використовуватися як самостійно, так і спільно з обліковими рішеннями "1С-Рарус: Управління рестораном", "1С-Рарус: Комбінат харчування", "1С: Общепит 8", "1С-Рарус: Громадське харчування, ред.6".

Таким чином, проведені дослідження та аналіз програмних засобів автоматизації діяльності ресторанів дозволили сформулювати їх порівняльну характеристику (табл.1).



**Рис.6. Автоматизоване робоче місце менеджера**

## Порівняльна характеристика програмних комплексів автоматизації діяльності ресторанів

Назва програмного продукту (розробник)	Призначення	Завдання	Коментарі
"ІС: Підприємство 8. Ресторан" (фірма «ІС» + Центр Розробки «ІС-Рарус»)	призначений для автоматизації <u>фронт-офісу</u> на підприємствах ресторанного бізнесу. Дозволяє легко адмініструвати і допрацьовувати систему під специфічні потреби будь-якого підприємства, незалежно від його масштабу, типу і концепції	- облік продаж; підвищення якості та швидкості обслуговування гостей; -контроль дій персоналу; -зменшення помилок при роботі з гостями (людський фактор); -централізоване управління меню і прейскурантом; -підвищення лояльності відвідувачів; -підвищення аналітичної звітності	може використовуватися як самостійно, так і спільно з обліковими рішеннями «ІС-Рарус: Управління рестораном», «ІС-Рарус: Комбінат харчування» або «ІС: Громадське харчування 8»
«Парус-Ресторан» (корпорація ПАРУС)	призначений для автоматизації закладів ресторанного бізнесу від повної автоматизації бізнес-процесів по обслуговуванню клієнтів до ведення фінансово-господарського, податкового і складського обліку, працює як самостійний модуль ( <u>фронт офіс</u> + бек офіс )	-забезпечення швидкої обробки замовлень і обслуговування клієнтів; -покращення узгодженості і контролю над роботою персоналу; -здійснення інтеграції з сучасним устаткуванням: POS-принтерами і POS- терміналами, ПК; -облік руху матеріальних цінностей і руху товарів; -скорочуються тимчасові витрати на пошук і аналіз інформації	може використовуватися як самостійно, так і спільно з обліковими рішеннями «Парус-Бухгалтерія», «Парус-Торгівля і склад», «Парус-Заробітна плата», «Парус-Персонал», «Парус-Готель»
АС«Рестарт» (Центр Розробки «ІС-Рарус»)	призначений для автоматизації <u>фронт-офісу</u> на підприємствах. Дозволяє легко адмініструвати систему, і практично знімає усі обмеження на кількість автоматизованих робочих місць контактного персоналу	-облік продажів; -підвищення якості і швидкості обслуговування гостей; -контроль дій персоналу; -зменшення помилок при роботі з гостями (людський чинник); -централізоване управління меню і прейскурантом; -підвищення лояльності відвідувачів; -отримання аналітичної звітності	може використовуватися як самостійно, так і спільно з обліковими рішеннями "ІС-Рарус: Управління рестораном", "ІС-Рарус: Комбінат харчування", "ІС-Рарус: Громадське харчування, ред.б."
Алоха (Українська комп'ютерна лабораторія)	призначений для автоматизації невеликих підприємств ресторанного бізнесу (кафе, піцерій, кав'ярень, бістро)	-надійність та зручність користування; -інтуїтивно-зрозумілий графічний інтерфейс; -багаторівнева система знижок; -деталізовані звіти; -інтеграція з усім спектром ресторанного ІТ-обладнання: сенсорними, POS-терміналами тощо	може використовуватися як самостійно, так і інтегровано з іншими додатками
"B52 Ресторан" (компанія Флагман)	призначений для контролю роботи залу, товарного та фінансового обліку підприємства ресторанного бізнесу, всеосяжного контролю руху товару і фінансових коштів. <u>Фронт офіс</u> + бек офіс	- повна автоматизація залу; - калькуляція страв та напоїв; -облік обслуговування; - ведення переобліку; - формування звітів; -оперативна інформація про поточну виручку кожного офіціанта, бармена та ресторану в цілому	може використовуватися як самостійно, так і інтегровано з іншими додатками
R-Keeper (фірма UCS)	призначений для контролю задач залу, складського обліку, обліку робочого часу, фінансового менеджменту, управління, складання звітів.	- автоматизація залу; - облік руху товарів; -облік обслуговування; - управління персоналом; - формування звітів.	може використовуватися як самостійно, так і інтегровано з іншими додатками

**Висновки.** Індустрія гостинності є важливою галуззю економіки багатьох країн світу, яку характеризують швидка змінюваність економічних умов, підвищення якості послуг, безперервний

вступ на ринок нових учасників, у тому числі іноземних. Конкурентна перевага і навіть виживання підприємств індустрії гостинності в цілому та ресторанного бізнесу зокрема залежать від

нововведень в області інформаційних технологій, таких як комплексної автоматизації їх діяльності, прийняття рішень на основі систем автоматизованого управління, систем зберігання та інтелектуальної обробки даних. Розвиток ресторану є неможливим без впровадження сучасних автоматизованих систем управління, які дозволяють покращувати якість обслуговування відвідувачів, контролювати діяльність підприємства в цілому, щоденно аналізувати фінансову звітність тощо.

Ці системи передбачають автоматизацію облікових, виробничих, маркетингових та управлінських процесів. Кожна система виконує дві або одну функції: автоматизації процесу обслуговування в залі засобами модуля “фронт-офіс”, автоматизації обліку та контролю за допомогою “бек-офісу”. Перший модуль відповідає за діяльність залу та прийом гостей, другий – слідкує за рухом продукції. Ефективним є використання обох цих модулів одночасно.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов. – К. : Центр учбової літератури, Фірма «Інкос», 2007. – 335 с.
2. Вдовин В. М. Предметно-ориентированные экономические информационные системы: учеб. пос. / В. М. Вдовин, Л. Е. Суркова, А. А. Шурупов. – М. : Изд.-торг. корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2009. – 388 с.
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : ЦУЛ, 2010. – 472 с.
4. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме: учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2002. – 345 с.
5. Пророчук Ж. А. Роль програмного забезпечення в управлінні підприємством / Ж. А. Пророчук, А. В. Журавлєва // Современные информационные технологии. – 2010. – №1. – С. 18 – 20.
6. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посіб / П. Р. Пуцентейло. – К. : ЦУЛ, 2007. – 344 с.
7. Електронний ресурс. – Режим доступу: [http://www.1c-menu.ru/articles/about/products.php?ELEMENT\\_ID=225](http://www.1c-menu.ru/articles/about/products.php?ELEMENT_ID=225)
8. Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.hvoya.com.ua/restoran>
9. Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://1s-rarus.prom.ua/>