

Інформаційні системи ресторанного господарства особливості застосування

І.В. Дочинець

Національний університет харчових технологій

Одним із фундаментальних понять людської цивілізації є гостинність, яка в наш час забезпечується такими видами економічної діяльності, як ресторанне господарство. Перспективи ресторанного господарства багато в чому залежить від впровадження та використання автоматизованих систем управління, автоматизація виробництва.

За ДСТУ 2392-94: Інформаційна система — комунікаційна система, що забезпечує збирання, пошук, оброблення та пересилання інформації[1].

Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» визначає інформаційну (автоматизовану) систему як організаційно-технічну систему, в якій реалізується технологія обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів [2].

Застосування системи автоматизації ресторану дозволить поліпшити облік і контроль в усіх підрозділах (склад, виробництво, зал, бухгалтерія та ін.). Організація дозвілля, комфортного способу проведення часу вкрай складний за своїм змістом та наповненням процес, який вимагає наступне — дотримання санітарних і технологічних норм, контроль за культурою поведінки і стилем обслуговуючого персоналу, обрахунок надходження продуктів, складання вартості страв і напівфабрикатів, процедури списання продуктів. Перш за все автоматизація всіх цих процесів впливає з необхідності врахування деталей, які можна узагальнити так: неспроможність наочного контролю керівниками кожного технологічного процесу та відокремленості технологічних процесів; необхідності швидкого прийняття рішень і високої мобільності персоналу[3].

Комфортабельність автоматизації та інформатизації процесів на підприємстві ресторанного господарства є очевидною не тільки з точки зору «ведення справ», але і з позицій гостей, так як інформаційні системи дозволяють більш своєчасно здійснювати розрахунок з відвідувачами, швидше і якісно обслуговувати гостей тощо. Великий потенціал отримують програми з підвищення лояльності клієнтів (знижки, бонуси, спеціальні пропозиції тощо), формування постійної клієнтської бази.

Для підвищення прибутковості та зниження витрат підприємства програми для автоматизації ресторану повинні бути багатофункціональним, легкими у впровадженні та простими в обслуговуванні.

Сьогодні на ринку представлено декілька програм для підприємств ресторанного господарства, які блискуче виконують завдання по реалізації роботи ресторану, бару на окремій ділянці, які пропонують різні системи організації бізнес-схеми управління ними. У системі ресторанного бізнесу виділяють дві частини - автоматизація процесу обслуговування у залі за допомогою модуля “фронт-офіс”, управління залом (прийом замовлення у

споживача; формування його на касовому терміналі; передача на приготування страв і напоїв на принтери виробництва і сервіс-бару; оцінка готовності страв на виробництві та одержання їх офіціантом тощо) і автоматизація обліку та контролю за допомогою “бек-офісу”, управління складом (в будь-який момент володіти докладною інформацією про наявність у кожному з підрозділів того чи іншого продукту або готової страви). Використання на підприємстві однієї з частин є неефективним.

Інтегрована дисконтно-кредитна система дозволяє ввести регульовану систему знижок для кожного відвідувача і оперативно змінювати дії працівників відповідно до вимог керівництва.

На даний час технології, які можуть автоматизувати ресторанний бізнес, інтенсивно розвиваються і ресторатор, який вважається успішним повинен бути в курсі новинок і при необхідності закуповувати обладнання для свого закладу.

Успішне застосування в галузі ресторанного господарства кредитних карток—оплата послуги харчування наданої рестораном за кредитною картою не треба підписувати чек, і власник картки може передати її будь-кому, доручивши сплатити рахунок; мобільних терміналів, які допомагають оформляти замовлення біля столика, і воно миттєво надходить на кухню або в бар і пришвидшує обслуговування в ресторані; програмне забезпечення вибираючи яке, ресторатору слід враховувати конкретні особливості бізнесу та перспективи є останніми технологічними досягненнями [4].

Автоматизація підприємства є необхідністю та потребою в теперішній час, так як вона суттєво спрощує процес роботи і допомагає звести до мінімуму зайві витрати та потенційні збитки.

В результаті автоматизації ресторанного бізнесу підвищується якість та престиж закладу; забезпечується швидке обслуговування відвідувачів та обробка замовлень; покращується узгодженість і контроль за роботою персоналу; можна виключити втрати прибутку з причини людського фактора і виробити маркетингову стратегію бізнесу. Автоматизація ресторанного господарства сприяє підвищенню конкурентоспроможності, активному розвитку та попиту на ринку.

Література

1. ДСТУ 2392-94 Інформація та документація. Базові поняття.
2. Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних систем» від 05.07.1994 №80/94-ВР (Редакція від 19.04.2014)
3. *Петрук Ю.Л* Впровадження інформаційних та автоматизованих технологій в діяльності підприємств ресторанного господарства в сучасних умовах / Ю.Л. Петрук // Європейські перспективи – 2014. – № 5. – С. 167–172.
4. *Вінтоняк С. М.* Розроблення інформаційної системи для управління ресторанним бізнесом / С. М. Вінтоняк, Я. П. Кісь, Л. Б. Чирун // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія: Інформаційні системи та мережі : збірник наукових праць. – 2015. – № 814. – С. 395–409.
5. *Архіпов В.В.* Організація ресторанного господарства. Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, Фірма «Інкос» 2007. - 335 с.