

АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ЯК МЕХАНІЗМ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Лега О.В., кандидат економічних наук, доцент,
Полтавський державний аграрний університет, м. Полтава, Україна

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0989-8000>

Яловега А.В., кандидат економічних наук, доцент,
Полтавський державний аграрний університет, м. Полтава, Україна

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5351-545X>

Прийдак Т.Б., кандидат економічних наук, доцент,
Полтавський державний аграрний університет, м. Полтава, Україна

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9257-0419>

Місія кожного закладу ресторанного господарства – задоволення потреб сучасної людини в їжі та відпочинку. Індивідуальний підхід до кожного клієнта. Надання кращого сервісу, що відповідає найвищим вимогам. Відповідно до зазначеної місії цілі та завдання ресторанних закладів повинні відповідати високому рівню бізнес-процесів управління системою автоматизації [1].

Сучасна система автоматизації ресторану - це професійна система управління рестораном, багатофункціональна, легко модернізована, дозволяє оптимально поєднувати швидкість і якість [2]. Застосування автоматизованих систем має на меті підвищити ефективність управління рестораном, прискорити обслуговування і мінімізувати можливі зловживання.

На сьогоднішній день одним з найпотужніших і найпродуктивніших ПЗ для ресторацій, кафе, кав'ярень тощо є застосунок Poster [3]. Функційність цього програмного забезпечення для ресторану передбачає дві офісні зони: фронт-офіс – для касира, баристи, офіціанта чи бармена та бек-офіс-адмінпанель для керівника і власника, яку можна запустити в будь-якому браузері на ноутбучі.

Охарактеризуємо переваги застосунку Poster для автоматизації бізнес-процесів ресторанних закладів в розрізі основних видів діяльності:

Організаційно-управлінську діяльність:

– візуалізація меню й фото страв – повноцінна карта меню на терміналі в офіціанта, можливість завантаження інших зображень,

розподіл страв на категорії для зручності та швидкості оформлення замовлення;

– налаштування безпеки – власний пін-код для входу у кожного офіціанта, баристи чи бармена. Власник, керуючий закладом, адміністратор надає доступ до проведення фінансових операцій, закриття змін тощо.

Обслуговуюча діяльність;

– приймання готівкових і безготівкових платежів - під'єднання банківського терміналу і приймання безготівкових платежів;

– розділення чека між гостями та змішані способи оплати - можливість оплати частини як карткою, так і готівкою;

– віртуальний зал з розміщенням столиків – відображення на терміналі в офіціанта чи адміністратора копії схеми розміщення столиків у закладі. Натиснувши на будь-який столик, відображається інформація про час бронювання, наявне замовлення або оформлення нового, розділення чеку;

– друк чеків – можливість друку звичайні та фіскальні чеки, в т.ч. з логотипами закладу, побажаннями і будь-якою додатковою інформацією;

– обслуговування біля каси - режим обслуговування буде доречний, якщо заклад має невеликий пункт продажу без офіціантів і оплата приймається за фактом замовлення. Режим дозволяє прискорити приймання замовлення та проведення оплати;

– обслуговування біля столика – режим обслуговування передбачений у випадку, якщо у закладі є офіціанти, які приймають замовлення в залі й беруть оплату біля столика;

– автоматизація доставки ресторану – інтегрована програма для приймання замовлень, відстеження роботи кур'єрів, контролю рентабельності замовлень на доставку та оптимізації витрат в одній системі обліку;

– системи лояльності (накопичення знижок і накопичення бонусів) й акції: від простих варіантів, наприклад 1+1=3, бізнес-ланчі, «щасливі години», і до складніших, як-от знижка на конкретний товар у разі придбання кількох різних позицій;

– бронювання столиків: зручність для клієнтів і зменшення навантаження на адміністратора.

Виробничо-господарська діяльність

– «бігунці» на кухню – передбачено друк замовлень на кухні, в результаті кухарі готуватимуть страви відразу, не чекаючи на офіціанта;

– заготовлення напівфабрикатів, різні види фасування – якщо в програму завантажити інформацію щодо розрахунків технологічних карт, розмірами порцій, виходу тощо, власники в змозі контролювати весь технологічний процес у кафе чи ресторані;

– швидка інвентаризація - обов'язкова функція для профілактики розкрадань у закладі. Функція «Швидка інвентаризація» дозволяє порівняти фактичний залишок кухні чи бару з документальним для виявлення нестач, розкрадань чи лишків;

– миттєва інвентаризація складу - інвентаризація вибіркового позицій, наприклад коли вам треба зрозуміти причину недостачі напоїв у барі чи якоїсь конкретної групи продуктів на кухні;

– створення персональних технологічних карт - для кожної позиції меню є можливість створити окрему техкарту, де буде повністю розписана рецептура страви. При приготуванні страви, інгредієнти автоматично списуються зі складу. Також є можливість переглянути на екрані складники страви.

Торгово-закупівельну діяльність;

– нагадування щодо закупок – передбачено нагадування (електронною поштою чи смс-повідомленням) про критичні залишки продуктів на складі для оформлення нового постачання;

– вбудовані й налаштовувані звіти - АВС-аналіз для оцінки продажів: визначення найрентабельніших страв, на які можна підвищити маржу, виокремлення страв, які не замовляють або собівартість яких надто висока; змога сформувані інформацію про ФУДК:ост, середній чек та інші корисні звіти для підвищення прибутковості закладу (характерно і для економічної діяльності);

Економічна діяльність:

– фінансовий і складський облік – можливість планування та ведення обліку господарських операцій постачання, переміщення, реалізації і т.д.;

– історія дій з кожним чеком – перевірка скасування, застосування акцій, спосіб оплати, час відкриття і закриття чека. Функція підходить для контролю працівників. Зазвичай, доступ до таких можливостей системи обов'язково треба обмежувати;

– докладні онлайн звіти щодо виторгу в будь-який час. Ефективна функція для власників, є доступ до будь-яких фінансових звітів в реальному часі, наприклад сформувані звіт по реалізації товарів за день, півдня, годину і т.д.;

– докладна статистика касових операцій – на адміністративній панелі відображається інформація про закриття і відкриття касових змін, інкасацію та інші дії з касою;

– розрахунок заробітної плати – зручне ведення обліку робочого часу і розрахунок заробітної плати.

Автоматизація закладів ресторанного господарства є необхідною умовою конкурентоздатності бізнесу. Автоматизація дозволяє: створювати замовлення через телефон або планшет, передаючи їх прямо на кухню; формувати і відправляти заявки на поповнення товарів на складі; вести базу клієнтів; покращувати якість обслуговування; вести аналітику; контролювати працівників, а також процеси постачання та продажу; оцінювати доцільність витрат та аналізувати рентабельність в цілому та в розрізі страв тощо.

Наразі існує багато програм, які дозволяють автоматизувати процеси, що протікають у ресторанах, барах та кафе. Кожна з них має свої переваги, недоліки, особливості [5]. При виборі додатку власникам або уповноваженим особам необхідно враховувати основні характеристики: функціональність; обсяг; простота інтерфейсу; особливості застосування; складність підключення; вартість користування.

Бібліографічний список:

1. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного бізнесу. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/chkhalo.htm (дата звернення: 14.03.2023).

2. Черненко К.В. Автоматизована система обліку як спосіб покращення роботи підприємств ресторанного господарства. *Фінансово-економічні механізми розвитку підприємництва: теоретичний та практичний аспекти*: Матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. Дніпро: НМетАУ, 2021. 310 с. С. 307-310. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/chernenko3.htm (дата звернення: 14.03.2023).

3. Автоматизація ресторанного бізнесу: в чому переваги? URL: <https://zakarpattia.net.ua/News/210338-Avtomatyzatsiia-restorannoho-biznesu-v-chomu-perevahy> (дата звернення: 14.03.2023).

4. Камушков О., Жилко О., Незвещук-Когут Т. Технології автоматизації системи управління у закладах ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-48> (дата звернення: 14.03.2023).

5. Автоматизація _____ ресторану. URL: <https://www.vostok.dp.ua/ukr/infa1/Avtomatizatsiya/avtomatizatsiyarestorana> (дата звернення: 14.03.2023).