

12. Фабер, Т. Э. Гидроаэродинамика [Текст] / Т. Э. Фабер. – М. : Постмаркет, 2001. – 559 с.

13. Белецкий Э. В. Продольное течение бингамовской жидкости с поперечной циркуляцией в прямоугольном канале червячной машины [Текст] / Э. В. Белецкий, Ю. А. Толчинский // Теория и практика инновационного развития кооперативного образования и науки : междунар. научно-практ. конф. профессорско-преподавательского состава и аспирантов : [материалы]. – Белгород, 2010. – С. 211.

Отримано 30.03.2011. ХДУХТ, Харків.

© Е.В. Білецький, Ю.А. Толчинський, О.В. Петренко, 2011.

УДК 64.011.8:640.432

**Д.В. Горєлков**, канд. техн. наук

**В.В. Гавриленко**

**К.К. Васи́лець**, асист.

## **ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ В ЗАСТОСУВАННІ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

*Розглянуто питання щодо можливостей та переваг використання інтелектуальних технологій автоматизації закладів готельно-ресторанного господарства.*

*Рассмотрен вопрос относительно возможностей и преимуществ использования интеллектуальных технологий автоматизации предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства.*

*The problem of the opportunities and benefits of intelligent automation technology facilities of hotel and restaurant management.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Сучасний стан розвитку інтелектуальних технологій робить можливість їх застосування все більш широкою та актуальною. Широким сектором для впровадження цих сучасних технологій є готельно-ресторанний бізнес, але, не дивлячись на це, у багатьох ресторанах, кафе і навіть готелях ще до цих пір процес обліку, контролю за рухом товарів, послугами, персоналом організований «вручну». Оскільки система роботи персоналу має працювати безвідмовно, а в такому процесі велику роль відіграє людський фактор, вона стає непродуктивною, внаслідок низької автоматизації, і приносить своїм власникам значних збитків. Тому для ефективної роботи ресторану або готелю виникає

необхідність контролювати обіг кожного товару на конкретній ділянці. Підвищити ефективність цього процесу можливо за допомогою впровадження інтелектуальних технологій для обігу та контролю за загальною системою функціонування закладів готельно-ресторанного господарства.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Компанія Hospitality Technology проводить дослідження Restaurant Technology Study в якому беруть участь представники закладів готельно-ресторанного господарства. У 2010 році Hospitality Technology [1] підняла питання, щодо важливості використання рестораторами POS обладнання та програмного забезпечення. За даними цієї компанії останні 4 роки, важливим чинником є забезпечення наявності touchscreen моніторів (91,2%), POS і кухонних принтерів (86,2%) з кухонними дисплеями (80%), біометричних зчитувачів відбитків пальців (38,2%) сканерів штрих-коду (46,4%). Згідно з дослідженням POS SoftwareTrends 2010 від HospitalityTechnology's [2] 28,1% рестораторів планують розширювати кількість устаткування для автоматизації обліку операцій своїх підприємств у той час як 23,3% компаній не планують проводити зміни у цьому напрямку. Такі данні свідчать про низький рівень застосування сучасних систем автоматизації підприємств готельно-ресторанного господарства та байдужість підприємців до питання поліпшення умов праці працівників та якості обслуговування відвідувачів та гостей свої закладів.

**Мета та завдання статті.** Таким чином метою статті є – обґрунтування та аналіз необхідності використання інтелектуальних систем автоматизації на підприємствах готельно-ресторанного господарства, а також підвищення продуктивності праці, поліпшення якості продукції, оптимізація управління, покращення умов праці.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Метою автоматизації підприємства є підвищення ефективності управління рестораном або готелем, прискорення обслуговування і мінімізація можливих зловживань. Значна частка успіху складається з відмінного сервісу та оперативної роботи персоналу. Саме можливості автоматизації ресторану дозволяють оптимально поєднувати швидкість та якість. Ресторанний бізнес є світом, в якому об'єднуються традиції, спеціальне обладнання для торгівлі та великий досвід маркетологів. З кожним роком готельно-ресторанний бізнес стрімко і всебічно розвивається. Йде ґрунтовна конкурентна війна за відвідувачів. Власне саме цей чинник змушує топ-менеджерів обдумувати не лише головну стратегію розвитку бізнесу, а й тонкощі, які надають ресторану стрімкості в обслуговуванні клієнтів. Робота ресторану, обладнаного системою автоматизації управління, радикально відрізняється від роботи будь-якого іншого аналогічного закладу, але без систем автоматизації.

Сучасна система автоматизації ресторану – це професійна система управління рестораном, багатофункціональна і легко модернізована. Очевидні незаперечні переваги автоматизованого ресторану перед іншими подібними закладами які полягають у: високій якості сервісу і швидкості обслуговування клієнтів, відсутності помилок при оформленні замовлення, обробка та передача замовлення в автоматичному режимі, контроль всіх процесів від моменту прийому замовлення до його виконання, можливість безперервно відстежувати фінансові результати роботи закладу [3].

Спеціалізований комплекс програмного забезпечення і устаткування для автоматизації ресторанів на порядок розширює можливості управління ресторанним бізнесом.

Оскільки швидкість і якість обслуговування гостей це головне завдання ресторану то метою ресторанної системи є швидка та якісна робота із замовленнями. Для введення персоналом інформації про замовлення в систему існують спеціалізовані офіціантські POS-станції (пречеків) або касові (з можливістю друку фіскальних чеків), засновані на класичних клавіатурах, псевдо сенсорних клавіатурах і без клавіатурних пристроях (сенсорні touch-screen LCD-монітори, що реагують на дотик пальця ). Ця технологія набуває все більшого поширення завдяки ряду істотних переваг: введення замовлення здійснюється на 20 – 30% швидше порівняно з клавіатурною технологією за рахунок концентрації уваги на екрані. Крім того, клавіші для швидкого виклику страв з меню можуть бути забезпечені графічними образами, що істотно прискорює їх пошук. Touch-screen-станції компактніше, що важливо при обмеженому просторі: їх можна повісити на стіну, зменшивши таким чином ризик пошкодження дорогого обладнання від пролиття напоїв та перекидання твердих предметів. В особливих випадках (наприклад, літне кафе при ресторані) застосовується ручний переносний термінал з рукописним введенням на базі PalmSize PC (кишеньковий комп'ютер). Такі пристрої можна використовувати для поліпшення сервісу, оскільки вони дозволяють скоротити схему «Гість-Блокнот-Система» і ввести замовлення безпосередньо біля столика гостя. Тим самим офіціант економить час прийому замовлення у відвідувача і передачі замовлення на бар або кухню.

До складу POS-термінала можуть входити: системний блок, програмована клавіатура, монітор касира, дисплей покупця, грошовий ящик і принтер чеків. Існують дві модифікації терміналів – моноблочні і модульні. У моноблочних моделях складові частини термінала об'єднані в єдиному корпусі. Це зручно з точки зору компактності розміщення, але у випадку навіть незначної поломки в ремонт доводиться віддавати термінал повністю. У модульних POS-терміналах всі складові роздільні, це дозволяє розміщувати обладнання на касовому вузлі довільно і у разі виходу з ладу якоїсь



управління та контроль персоналу в режимі on-line, автоматизація робочого місця касира, офіціанта, менеджера, адміністратора; інтерфейс програми адаптований під використання сенсорних екранів (TouchScreen); можливість дизайну інтерфейсу (з використанням фото страв, напоїв тощо); можливість додаткового опису страв на касі (наприклад складу страви); використання модифікаторів продуктів для приготування страв: товар не має ціни, кількості, не тарифікується, наприклад, більярд і т. ін.[4]. Особливо необхідним для покращення умов праці та якості обслуговування система дозволяє виконання різних операцій із замовленнями: призначення декількох замовлень на один столик, введення і збереження замовлення, поділ замовлень, редагування вже збережених замовлень, об'єднання декількох замовлень в один, перенесення замовлення на інший столик, передача замовлень на виробництво (кухню). Слід відзначити фіскальні функції системи, відстеження всіх операцій через оперативні звіти: виручка по змінах, робота офіціантів, віддалені позиції замовлень, реалізація по столах і залах, робота кас та касирів, форми оплати, реалізації страв, реалізації за касовими змінах, підстави повернень і списань

**Висновки.** Ефектом від впровадження систем автоматизації на підприємство є забезпечення повного обліку руху товарів та скорочення часу обміну інформацією, проведення різних програм лояльності отримання оперативної інформації про діяльність кожної точки за будь-який проміжок часу, оперативна та достовірна інформація про залишки товару, використання всебічного аналізу для збільшення прибутковості торгового процесу, зниження зловживань та підвищення відповідальності персоналу, прискорення обслуговування покупців, залучення нових клієнтів закладу, повний контроль діяльності підприємства в цілому.

#### *Список літератури*

1. Інформація щодо автоматизації підприємств у сфері послуг і торгівлі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://profit.com.ua/>>.
2. Технологічні тренди ресторанного бізнесу 2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://new.prohotelia.com.ua/2011/01/techotrends-2010/>>.
3. Рішення по автоматизації торгівлі «Маркет+» для підприємств громадського харчування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://horeca.ua/firm/soft-market/>>.
4. Інформація щодо обладнання для автоматизації ресторану [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://www.restoranomania.ru/restoranequipment/>>.

Отримано 30.03.2011. ХДУХТ, Харків.

© Д.В. Горелков, В.В. Гавриленко, К.К. Василиць, 2011.