

## АВТОМАТИЗАЦИЯ РАСЧЕТОВ В СТОЛОВОЙ ЗАО «РЕНО РОССИЯ»

**Жубрева Т.В.**, канд. техн. наук, доц.,  
**Радченко М.А.**, студ.  
ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»,  
(Российская Федерация)

Автоматизация крупных комбинатов питания при производственных предприятиях и программное обеспечение для них имеют свои особенности, связанные с масштабом (количеством обслуживаемых потребителей), их неоднородностью, жесткими временными рамками и, в то же время, с обеспечением льготным питанием. Решение всех этих задач успешно осуществляется с помощью программы R-Keereg на автостроительном предприятии ЗАО «РЕНО РОССИЯ», расположенного в Москве.

ЗАО «РЕНО РОССИЯ» (до 2014 года «Автофрамос») – это российская автомобилестроительная компания, созданная как совместное предприятие компании Renault и Правительства Москвы, в конце 2012 г. была полностью выкуплена компанией Renault. В 2015 г. с конвейера завода Renault в Москве уже сошел миллионный автомобиль. Численность персонала составляет более двух тысяч трехсот человек.

Сотрудникам и гостям завода услуги питания предоставляются в 4-х столовых с названиями Б1, БД, КПП, Б4. Количество мест в залах столовых: Б1–110, БД – 220, КПП – 115, Б4 – 160. Расчет осуществляется через кассу: в столовой БД установлены 4 кассы; в столовых Б1, КПП, Б4 – по 2 кассы. В столовых осуществляются два вида сервиса: операторский (MOD) и офисный (MOS). Продолжительность обеденного перерыва составляет 15...20 минут.

Во время сервисов имеется максимальный ассортимент.

Для операторского сервиса: 2 салата, 3 вида сока, 2 мясных блюда (причем обязательно одно из них не должно содержать свинину, что связано с религией), 2 гарнира, 1 компот, хлеб, молоко, кефир, фрукты, выпечка.

Для офисного сервиса: 6 салатов, 4 мясных блюда, 4 гарнира, 2 компота, 3 вида сока, хлеб, молоко, кефир, 2 десерта, фрукты, выпечка.

Особое внимание уделяется времени нахождения человека в очереди. Фактическое время ожидания в очереди составляет для

операторского сервиса не более 3...4 минут (из заявленных по договору 10), а для офисного сервиса 15...20 минут (по договору – 15).

Это обеспечивается прежде всего за счет автоматизации процесса расчета за выбранную обеденную продукцию. При выборе стандартного набора в операторском сервисе кассир выбирает опцию «Рено Россия талон доплаты 45р», а оператор прикладывает свой бедж к специальному считывателю. Плата за обед взимается в размере 45 руб., при выборе дополнительных блюд (кроме оплаты в 45 руб.) взимается плата в размере 40% от полной стоимости блюда. Для сотрудников офисов стандартного набора нет, они делают свой выбор блюд по мере продвижения по раздаче, затем также у кассы прикладывают бедж к считывателю, кассир выбирает опцию «талон офисный» и делает скидку в 40%. Средний чек для сотрудников офисов составляет 150 руб.

Также есть опция «Гость», при которой обед проводится по кассе за полную стоимость. Опция «Гость» применима к обоим сервисам, т.к. гости Рено могут обедать когда им удобно, в любой из столовых.

В среднем за обеденное время в самой большой столовой (БД) обслуживается 500 человек (иногда – до 700), в остальных столовых (Б4 и КПП) – около 300 (офисный сервис). По окончании сервисов снимаются отчеты, где указано количество человек, которое за день получило услугу питания, а также данные для бухгалтерского и управленческого учета.

Насколько надежно работает система автоматизации в рассматриваемых столовых? Сбои бывают, существуют два наиболее частых: а) некоторые опции блюд при нажатии на них кассиром не срабатывают; б) не срабатывает на считывателе бедж (пластиковая карточка), чаще всего это происходит из-за повреждений самого баджа. В последнем случае на обед также предоставляется скидка, кассир вводит ее вручную и записывает данные сотрудника. А бедж можно заменить позднее. Если происходят какие-то серьезные проблемы с кассой, то вызывают мастера, он находится на территории завода РЕНО, поэтому чаще всего проблема устраняется максимум в течение 30 минут.

Наблюдение за работой узла расчета в обеденное время в столовых на территории завода РЕНО показало высокую эффективность данного программного продукта, а именно: значительное сокращение времени расчета с потребителями, а за счет этого – и времени ожидания в очереди.