

Висновки. Таким чином, завдяки розробленій програмі здійснюється автоматичний аналіз організації праці та можуть бути оперативно розроблені заходи щодо усунення зайвих витрат робочого часу. Розроблена програма може бути застосована як у навчальному процесі під час виконання курсового проекту з відповідної дисципліни, так і у виробництві під час планування діяльності виробничих підприємств.

Список літератури

1. Шепеленко, Г. И. Экономика и организация производства на предприятии [Текст] : учеб. пособие / Г.И. Шепеленко. – М. : МарТ ; Ростов н/Д, 2003. – 592 с.
2. Курочкин, А. С. Организация производства [Текст] : учеб. пособие / А. С. Курочкин. – К. : МАУП, 2001. – 216 с.
3. Малюк, Л. П. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу [Текст] : метод. вказівки з виконання практичних занять для студентів спеціальностей 8.091711 ; 8.050107 ; 8.050106 ; 8.050201 ; 8.050206 / Л. П. Малюк, О. Ю. Давидова. – Х. : ХДУХТ, 2004. – 47 с.

Отримано 1.10.2010. Харків.

© Ю.К. Кір'яков, О.М. Тимофєєва, 2010.

УДК 65.011.56:640.45

В.В. Чаговець, канд. екон. наук, доц.

В.В. Землянко, студ.

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПРОБЛЕМИ АВТОМАТИЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ТА ТОРГІВЛІ

Розглянуто питання використання вітчизняних систем автоматизації управління підприємствами ресторанного бізнесу та торгівлі. Наведено основні чинники, які необхідно враховувати під час вибору систем.

Рассмотрены вопросы использования отечественных систем автоматизации управления предприятиями ресторанного бизнеса и торговли. Приводятся основные факторы, учитываемые при выборе систем.

The question of the use of the automation domestic systems of restaurant business and trade enterprises management is considered. Basic factors which must be taken into account during the choice of the systems are pointed.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У наш час комп'ютеризації та інформатизації новітні технології охоплюють практично всі сторони життєдіяльності. До того ж у деяких галузях вони стали об'єктивною необхідністю на шляху підвищення ефективності діяльності підприємств. Так одним із найяскравіших прикладів є удосконалення управління підприємствами харчування та торгівлі, де автоматизація не лише спрощує ведення бізнесу, але й збільшує кількість прибутку. У ресторані щомиті приймаються замовлення, готуються блюда, подаються напої, і в усьому цьому задіяно чимало працівників. Природно, що процеси, які тут одночасно відбуваються, та ресурси, що в них використовуються, є досить складними та недешевими. І все це ускладнює роботу управлінського персоналу.

Неорганізованість та неузгодженість дій, халатність деяких працівників, відсутність контролю за роботою персоналу – це втрата репутації підприємства, зменшення кількості клієнтів і, як наслідок, значні збитки. Збільшити прибуток допомагає автоматизація: збитки зводяться до нуля за рахунок контролю, доходи ж збільшуються унаслідок підвищення швидкості та якості обслуговування. Але впровадження автоматизації супроводжується низкою проблем, які потрібно своєчасно виявляти та вирішувати. Однією з них є правильний вибір системи, яка б оптимально підходила розміру і спеціалізації підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проведення досліджень спиралося на теоретичний наслідок відомих вітчизняних та зарубіжних вчених. Особливо цікавими є дослідження та праці А.О. Аветисової, І.О. Бланка, В.Г. Герасименка, Н.І. Кабушкіна, Г.А. Карпової, В.І. Карсекіна, В.А. Квартальнова, Л.П. Малюк та ін. Кожен вчений розглядає окремі питання, які за його думкою є найважливішими, та в тому чи іншому аспекті торкаються проблем розвитку підприємств харчування та торгівлі. Проте відсутній комплексний підхід до вирішення проблем автоматизації діяльності українських підприємств, що і зумовило вибір теми, її теоретичне та практичне значення.

Мета та завдання статті. Метою даної статті є розкриття найбільш популярної вітчизняної системи автоматизації управління підприємствами ресторанного бізнесу та торгівлі, а також основних проблем, з якими стикаються під час їх вибору. Основні завдання можна сформулювати так: провести аналіз пропозицій програмних продуктів для автоматизації підприємств ресторанного бізнесу та торгівлі, виявити чинники, які варто враховувати під час вибору

системи, та зробити рекомендації щодо їх впровадження в діяльність підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження. Не дивлячись на всю різноманітність підприємств харчування, управлінські процеси, які необхідно автоматизувати, в більшості випадків однакові. Вирішувати повсякденні завдання ресторатора допомагають популярні програми «1С-Парус: Ресторан+бар+кафе» і «1С-Парус: Громадське харчування» на базі «1С:Бухгалтерія». Використання відповідних програм дозволяє чітко узгодити всі процеси, які відбуваються в ресторани з обслуговування відвідувачів. Розглянемо деякі з них.

Офіціант приймає замовлення у відвідувача, запам'ятовує, записує, потім вводить замовлення в термінал, розташований безпосередньо в залі, точно вказує блюда, напої, характеристики. Як тільки офіціант закінчить формувати замовлення, кухня і бар одержують інформацію, що і коли готувати.

Чим більше кухня ресторану, тим більше може бути в ній підрозділів. Маленький ресторан має, як правило, один принтер замовлень, великий ресторан – декілька місць друку, наприклад, гаряча кухня, холодний цех, десерти. Кількість і призначення місць друку є індивідуальним для кожного закладу. Кожен цех бачить лише свої блюда або замовлення в цілому з виділенням блюд свого цеху. У замовленнях указується офіціант, стіл, кількість відвідувачів, перелік блюд і характеристики.

Напої для відвідувачів у залі в класичному варіанті готує бармен. Він же обслуговує і тих, які сидять за стійкою бару. Замовлення від офіціантів із залу фіксуються принтером. У випадку, коли відвідувач знаходиться за стійкою бару, бармен самостійно вносить замовлення, готує напої та друкує рахунок.

Якщо відвідувач забажає сплатити послуги, офіціант формує рахунок і подає його відвідувачу. Відвідувач разом з рахунком передає офіціанту готівку або кредитну картку. Згідно з рахунком, касир або бармен приймає гроші та видає фіскальний чек. На рахунку може розташовуватися штрихкод, завдяки якому касир миттєво знаходить потрібний рахунок у системі. Швидкість обслуговування зростає. Наприкінці зміни касир перевіряє, чи всі рахунки сплачено. Дані про реалізацію блюд завантажуються з фронт-офісу і на підставі калькуляції проводиться автоматичне списання продуктів і сировини.

Результатом роботи автоматизованої системи є звіти для менеджера, бухгалтера, директора, і, безумовно, додатковий прибуток, який покриває витрати на автоматизацію вже в перші місяці роботи.

Аналіз і облік продукції в підприємствах торгівлі проводився завжди. Тільки раніше для цього вводили посаду товарознавця, який вручну вів перепис товару на прилавках і складах. Проте подібна система зовсім не ефективна, оскільки людині властиво помилятися, і навіть щонайменша помилка в цій відповідальній справі могла призвести до незапланованих витрат. Автоматизація управління дозволяє уникнути подібних витрат і вести повний і точний облік продукції. У цьому випадку використовується централізована база даних із відкритим доступом для всіх співробітників.

Необхідність та ефективність автоматизації процесу управління усвідомили більшість торгових підприємств крупного, середнього і малого бізнесу. Ось тільки не всі можуть зробити правильний вибір системи, яка б оптимально підходила розміру і спеціалізації підприємства. Обираючи програмну систему, варто оцінити наступні чинники:

1. Функціональність. За допомогою програмного забезпечення необхідно виконувати низку функцій і заходів. Наприклад, проводити управління асортиментною лінією (введення і виведення позицій, підтримка життєвого циклу і т.ін.), ціноутворенням (формування цін на основні категорії, групи і підгрупи товарів, ведення дисконтної політики), запасами, замовленнями (планування і контроль за своєчасністю поставок), відносинами з партнерами і клієнтами, а також здійснювати загальну організацію роботи магазину.

2. Продуктивність роботи. Річ у тому, що з введенням системи автоматизації підприємства формується величезна кількість баз даних, тому необхідна така система, яка могла б швидко обробляти великі обсяги інформації без втрати якості. У даному питанні дуже багато залежить від платформи, на якій пишеться програма і системи управління бази даних, оскільки ці характеристики визначають продуктивність системи.

3. Зручність у використанні. Яким би прекрасним не було програмне забезпечення, не варто забувати, що користуватися ним будуть люди. До того ж працівники торгівлі не мають освіти програміста і розібратися з нововведеннями для них не так просто. А до тих пір, поки співробітники підприємства не освоють роботу з автоматизованою системою, ніякого позитивного результату і вигоди від прогресивних технологій не буде. Тому у виборі програмного забезпечення особливу увагу слід приділити простоті користування і адміністрування системи.

4. Доступність технічної підтримки. Кожна програмна система потребує регулярного оновлення і доповнення, без яких діюча система

може припинити своє функціонування або перестане відповідати вимогам підприємства. Тому обираючи програмне забезпечення, необхідно орієнтуватися на ті варіанти, де існує можливість самостійного адміністрування. Деякі виробники, пропонують програмістам підприємства пройти у них навчальні курси, після чого ті зможуть самостійно обслуговувати діючу систему.

5. Підтримка можливості мережної структури підприємств. Подібна опція корисна підприємствам, що мають декілька магазинів, або планують ввести додаткові відділення. Тоді управління мережею підприємств торгівлі стане набагато ефективнішим і економічнішим.

6. Можливість адаптації до діючих на підприємстві цілей і завдань. Деякі програмні системи управління вимагають додаткової доробки з даного питання, що потребує чимало часу і певних навичок. Більш дорогі проекти пропонують власні бізнес сценарії, розроблені фахівцями на основі досвіду провідних компаній.

7. Підтримка бухгалтерського та податкового обліку. Подібна опція дозволяє економити час і полегшує процес комплексного управління роздрібною торгівлею.

8. Наявність успішного досвіду. Встановлення системи автоматизації процесу управління – задоволення не з дешевих. А тому обирати варто таку продукцію, якість роботи і надійність якої вже перевірена іншими компаніями. Чим більше компаній використовують дану систему, тим вона краще і надійніше.

На сьогоднішній день існує певна кількість поширених і визнаних систем автоматизації роздрібною торгівлі. Досить часто автоматизацію магазину здійснюють на базі платформи програмного пакету «1С:Підприємство» з використанням двох конфігурацій «Торгівля та склад для України» та «Бухгалтерський облік для України». Кожна із конфігурацій має певні переваги в тих чи інших випадках і їх вибір також слід здійснювати досить обдуманно.

Конфігурація «Торгівля та склад» досить гнучка для здійснення оптової та роздрібною торгівлі, для роботи з асортиментом товарів, цін та місць зберігання, а також із торговельним обладнанням певного типу. Проте конфігурація має суттєву особливість – вона має обмежені можливості з ведення бухгалтерського обліку, і у випадку, якщо торгівлю здійснює фірма, організація, яка має вести повний облік (скажімо, фірма є платником податку на прибуток на загальних підставах та платником ПДВ), однієї цієї конфігурації не достатньо. Потрібно в цьому випадку використовувати конфігурацію «Бухгалтерський облік» і здійснювати взаємообмін даних між двома конфігураціями. Здійснення даної процедури вимагає або присутності

відповідно підготовленого персоналу, або доналаштування типових конфігурацій під здійснення даних дій автоматизовано, з мінімальною кількістю дій персоналу.

Використання типової конфігурації «Бухгалтерський облік для України» для автоматизації закладу роздрібної торгівлі (магазину, мінімаркету тощо) не досить зручне та має низку обмежень. У першу чергу мова йде про відсутність спеціальних інтерфейсів (продавця, касира, адміністратора тощо), про відсутність модулів підключення торговельного обладнання, складність роботи з роздрібними документами та необхідність підготовки персоналу (насамперед, продавців) тощо. У даній конфігурації звітність основана на бухгалтерських проводках, а тому тим, котрі не звикли до формату оборотно-сальдової відомості не надто зручно працювати з оперативного аналізу діяльності магазину.

Проте саме конфігурація «Бухгалтерський облік для України» має уже реалізовану низку переваг, пов'язаних із повним циклом документів обліку: всі дані про товарно-матеріальні цінності, кошти, взаєморозрахунки, заробітну платню тощо вже є у базі й не має потреби їх повторно вводити. Залишається лише подолати обмеження даної конфігурації з точки зору зручності організації ведення процесів роздрібної торгівлі, і тоді замість двох конфігурацій можна обійтись лише однією (і навіть дешевшою).

Досвід автоматизації магазинів різної спрямованості (взуття, будівельні матеріали та сантехнічні вироби, косметика та побутова хімія), дозволяє стверджувати: при відносно невеликих витратах на автоматизацію власники отримують повнофункціональний магазин, зручний у повсякденній експлуатації навіть для неозибаних користувачів комп'ютерних систем та універсальний для бухгалтерів і менеджерів. Власники та дирекція, топ-менеджери можуть отримати спеціальні інструменти – звіти для повного контролю та аналізу ефективності діяльності магазину, окремих відділів та персоналу тощо.

Відмова від паперових технологій уже в короткі терміни дозволяє суттєво перебудувати процес обслуговування покупців, збільшити ефективність процесів поповнення товарів на складах та у відділах, ущільнити контроль грошових та матеріальних ресурсів.

Використання спеціального торговельного обладнання: сканерів штрих-кодів, електронних ваг, зчитувачів магнітних карток, принтерів чеків та етикеток тощо, дозволяє не лише пришвидшити процес обробки кошика покупця, а й більш точно та якісно вести облік руху товарів та надходження коштів у касу. У результаті виграють усі: покупці від покращення якості та інформативності обслуговування,

продавці та консультанти від полегшення роботи та зменшення обсягів рутинних записів на папері, адміністрація та власники від збільшення керованості та контрольованості магазину. Усе це в сукупності сприяє зростанню позитивного іміджу торговельного закладу та призводить до зростання виручки і доходів підприємства торгівлі.

Висновки. Впровадження нових інформаційних технологій у торгівлю та ресторанный бізнес є необхідною передумовою не лише їх розвитку, але й нормального функціонування. Розвиток вітчизняних систем автоматизації та використання новітніх технологій дозволять підприємствам швидше та ефективніше впроваджувати інформаційні технології в свою діяльність. Проведений аналіз пропозицій програмних продуктів дозволив зробити рекомендації щодо впровадження автоматизованих систем управління в діяльність підприємств. Наявність автоматизованих систем управління із виходом до глобальної мережі Internet дає можливість підприємствам ресторанного бізнесу та торгівлі використовувати електронну рекламу, яка є найбільш дієвим засобом розповсюдження інформації. Пропонується застосовувати веб-сайт для ресторанного комплексу, який дозволяє споживачеві отримати найбільш повну інформацію про заклад, а підприємству – популяризувати свої досягнення та послуги на ринку харчування і забезпечувати попит на них.

Список літератури

1. Колесников, С. Г. Бизнес-процесс реинжиниринг и внедрение автоматизированных систем управления [Текст] / С. Г. Колесников. – М. : МГИУ, 2008. – С. 121–127.
2. Автоматизація закладів громадського харчування: кафе, ресторанів, столових заводів, інших комплексів [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <<http://sites.google.com/a/abp.in.ua/uabusiness/information/article/autofood>>.
3. Автоматизація закладів роздрібної торгівлі магазинів, аптек, бутиків, міні-маркетів, гіпермаркетів, салонів краси, ресторанів та інших [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.abp.in.ua/information/article/autoshop>>.

Отримано 1.10.2010. Харків.

© В.В. Чаговець, В.В. Землянко, 2010.