

К.В. Каленік, ст. викл. (*ХДУХТ, Харків*)

В.І. Федак, асист. (*ХДУХТ Харків*)

СУЧАСНІ АВТОМАТИЗОВАНІ ЗАСОБИ ТА МЕТОДИ РОЗРАХУНКІВ З КЛІЄНТАМИ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Успішне підприємство ресторанного господарства - це налагоджений механізм, який пропонує своїм клієнтам високий рівень сервісу та оперативну роботу персоналу. Однак, домогтися такої ефективної роботи доволі не просто. Адже встежити за кожним замовленням, рівнем обслуговування, роботою офіціантів і кухарів дуже важко. А коли контроль над персоналом втрачено, коли облік руху грошових коштів ведеться не належним чином, ресторан зазнає збитків. В галузі спостерігається досить жорстка конкуренція, і виживання підприємства залежить від його популярності та відвідуваності клієнтами. Клієнта мало залучити, його треба втримати. Для цього можуть використовуватися різні програми лояльності.

В цілому, програми лояльності - інструмент маркетингу, спрямований на створення довгострокових відносин з клієнтом, який включає цілий ряд компонент - дисконтні програми, розіграші призів, накопичувальні дисконтні програми, бонусні програми, подарункові сертифікати в вигляді пластикової карти і ін.

Необхідною умовою успішного розвитку закладу ресторанного господарства стає впровадження системи автоматизації управління та обліку, яка дозволяє оптимізувати всі ключові бізнес-процеси, створити ефективну систему лояльності постійних гостей, підвищити якість виробництва, виключити розкрадання і зловживання персоналу.

Розробниками пропонується досить велика кількість програм для галузі, які були проаналізовані з точки зору наявності гнучкої системи розрахунків з клієнтами.

1. «R-Keerer»-програми продуктів фірми UCS засновані на DOS технології. Пропонується кілька способів організації розрахунків з клієнтами:

Організація депозиту кожного клієнта, тобто прийом від клієнта деякої суми грошей, в межах якої клієнт надалі отримує послуги та оплачує товари.

Кредитування клієнта з установкою деякого ліміту, перевищення якого тягне за собою припинення обслуговування клієнта до моменту погашення цієї суми, після чого відкривається новий кредит з тим же лімітом. Для проведення диференціації видвудування гостей надається технологія призначення різних лімітів різним групам браслетів або карт.

Самостійне поповнення рахунків гостями за допомогою пристроїв-кіосків з купюроприймачами, розташованих на території підприємства.

Остаточний розрахунок включає в себе ідентифікацію гостя, перевірку стану рахунку на контрольно-касовому модулі і прийом оплати з видачею фіскального чека, що містить весь перелік товарів і послуг, отриманих за весь час перебування гостя в закладі.

2. «1С-Рарус: Рестарт» - універсальна фронт-офісна система для підприємств ресторанного бізнесу та сфери розваг на платформі MS Windows.

Можливості по розрахунках з клієнтами:

- Необмежена кількість типів цін.
- Можливий продаж "за вільною ціною".
- Дисконтна система

3. "ЕКСПЕРТ: Лайт" містить підсистему оплат, що дозволяє враховувати різні види валют і платежів, знімати звіти по кожному з них і всім разом, а також розмежувати функції прийому платежів по співробітниках. Основні напрямки даного пакету:

- Налаштування системи платежів (у тому числі готівка, безготівкові, представницькі платежі);
- Підтримка роботи з декількома валютами (в тому числі автоматичний перерахунок в базову);
- Можливість внесення передоплати на рахунок;
- Облік готівки в касі;
- Товари з вільною ціною.

4. «Корпорація ПАРУС» - один з найбільших учасників на українському ринку високих технологій надає клієнтам можливість оплати по чеку (за готівковий розрахунок), розрахунок за клубним або кредитними картками з урахуванням бонусних знижок; для корпоративних клієнтів можливі безготівкова оплата або безготівковий кредит.

Аналіз програмних засобів для підприємств ресторанного бізнесу показав, що цілий ряд програмних комплексів включили до свого складу певне розмаїття засобів розрахунку з клієнтами, які дозволяють підтримувати програми лояльності клієнтів. Однак постійний розвиток бізнесу вимагає більш гнучкого інструменту в цій області, що настраюється на різні заходи.