

УДК 005.591.6:640.43

ПРИСАКАР Ірина, аспірант кафедри готельно-ресторанного бізнесу КНТЕУ

УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДАМИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

Розглянуто проблему застосування інформаційних технологій у ресторанному бізнесі України. Визначено основні причини, що стримують підприємців впроваджувати автоматизовані системи управління. Досліджено вітчизняний ринок програмних комплексів, які застосовуються закладами ресторанного господарства з метою автоматизації бізнесу. Наведено основні переваги автоматизації, що дозволяють удосконалити, спростити процес управління та підвищити ефективність діяльності в цілому.

Ключові слова: інформаційні технології (ІТ), автоматизація бізнесу, автоматизована система управління (АСУ), фронт-офіс, бек-офіс.

Присакар І. Управление заведениями ресторанного хозяйства: автоматизация бизнес-процессов. Рассмотрена проблема применения информационных технологий в ресторанном бизнесе Украины. Определены основные причины, сдерживающие предпринимателей от внедрения автоматизированных систем управления. Исследован отечественный рынок программных комплексов, которые применяются заведениями ресторанного хозяйства с целью автоматизации бизнеса. Приведены основные преимущества автоматизации, позволяющие усовершенствовать, упростить процесс управления и повысить эффективность деятельности в целом.

Ключевые слова: информационные технологии (ИТ), автоматизация бизнеса, автоматизированная система управления (АСУ), фронт-офис, бэк-офис.

Постановка проблеми. З розвитком економічного та науково-технічного прогресу у ХХІ ст. виник новий четвертинний сектор економіки, пов'язаний з інформаційними технологіями, що активно впливає на інші суміжні сектори. Поява цього сектора цілком логічна, адже сьогодні інформація є стратегічним ресурсом та капіталом, а інформаційні технології – інструментом вдосконалення та підвищення ефективності діяльності підприємств будь-якої сфери господарювання.

Серед широкого спектра ІТ, які сьогодні активно використовуються в комерції, важливе місце займають автоматизовані системи управління, ефективність яких пояснюється комплексністю та системністю автоматизації усіх бізнес-процесів на підприємстві. Не є винятком і заклади ресторанного господарства (ЗРГ), специфіка та складність бізнесу яких вимагає не тільки автоматизації виробничих, комерційних та управлінських процесів, але й формування єдиної системи управління, яка би забезпечувала чіткість керування, усунення існуючих недоліків в управлінні, контроль фінансових ресурсів, створення потужної

системи лояльності та взаємозв'язків з клієнтами, підвищення результативності та ефективності діяльності в цілому, з чим відповідно й пов'язана актуальність дослідження цієї проблеми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблему використання ІТ у ресторанному бізнесі висвітлено у наукових розробках вітчизняних та зарубіжних вчених. Так, питання впровадження інформаційних систем та технологій у процеси управління вивчали А. Гринберг, Н. Горбачев, А. Бондаренко, О. Губанова, Т. Новгородцев, С. Чупров, В. Гужва, Л. Дубчак, В. Косарев [1–5]. Роль програмного забезпечення в управлінні сучасними підприємствами досліджують Ж. Пророчук, А. Журавлєва [6], доцільність застосування інформаційних технологій у ресторанному бізнесі – С. Степова, А. Когут [7]. Автори О. Оліфіров, А. Лутай та К. Федусова вивчали проблему використання сучасних ІТ у готельному та ресторанному бізнесі [8; 9; 10]. Крім цього, науковці К. Єсіпова [11], Д. Еймор [12] окремі дослідження присвятили питанню використання інтернет-технологій у комерції, у тому числі в ресторанному господарстві. Проте наразі проблема автоматизації ресторанного бізнесу шляхом комплексного впровадження АСУ, незважаючи на її актуальність, не у полі зору вітчизняних науковців та вчених.

Мета цієї статті полягає у дослідженні проблеми автоматизації ресторанного бізнесу в Україні.

Матеріали та методи. Методологічною основою цього дослідження є сукупність наукових методів, зокрема: узагальнення, аналізу та синтезу, історичного, систематизації, порівняння, за допомогою яких розкрито проблеми впровадження автоматизації ресторанного бізнесу, систематизовано інформацію щодо сучасних АСУ, які використовуються вітчизняними ЗРГ, їх можливості та відмінності, окреслено основні переваги автоматизації тощо. Інформаційною базою проведеного дослідження стали наукові розробки вітчизняних та зарубіжних вчених, присвячені автоматизації бізнесу, впровадженню ІТ у процеси управління, статистичні матеріали та інтернет-джерела.

Результати дослідження. Висока конкуренція у сфері ресторанного господарства, зростаючі потреби та вимоги споживачів стимулюють вітчизняні ЗРГ максимально ефективно формувати власну систему управління бізнесом, яка дозволить не тільки підвищити якість обслуговування клієнтів, завоювати їх лояльність, але й виграти конкурентну боротьбу на ринку.

Важливим інструментом ефективної системи управління ЗРГ є автоматизація ресторанного бізнесу шляхом використання АСУ, що дає змогу скоротити час обслуговування клієнтів, мінімізувати рутинні, затратні у часі операції працівників, зменшити витрати. Крім того, з'являється можливість проведення комплексного контролю роботи персоналу та здійснення моніторингу результативності економічної діяльності ЗРГ у цілому. Саме автоматизація ресторанного бізнесу

сприяє його успішному розвитку як злагодженого механізму, який пропонує споживачам якісні послуги, високий рівень сервісу та оперативну роботу персоналу, що в сукупності відповідає європейським стандартам обслуговування.

Науковці вважають, що АСУ являють собою цілісний програмно-апаратний комплекс, який дозволяє задовольнити як поточні, так і стратегічні потреби підприємства в опрацюванні даних [13, с. 124; 14, с. 46]. Натомість для закладів ресторанного господарства АСУ – це комплекс інтегрованих підсистем, що створюють ефективне середовище взаємодії співробітників, клієнтів і ділових партнерів та сприяють підвищенню ефективності управління діяльністю підприємства.

Результати дослідження вітчизняного ринку ресторанного господарства в контексті використання ЗРГ АСУ свідчать, що ресторатори, особливо власники малого та середнього бізнесу, недооцінюючи значення автоматизованих інформаційних систем управління, здебільшого не впроваджують їх на власних підприємствах. Саме тому проведено опитування вітчизняних рестораторів стосовно виявлення основних причин, що стримують впровадження АСУ (рис. 1).

Результати опитування доводять, що в цілому основна причина, яка стримує впровадження новітніх АСУ вітчизняними ЗРГ, пов'язана із додатковими капіталовкладеннями. Проте це є стратегічною помилкою власників підприємств, адже капіталовкладення в АСУ – не зайві витрати, а інвестиції у майбутнє закладу, його розвиток, концепцію, персонал, що в сукупності дозволяє не лише полегшити управління підприємством, але й підвищити його конкурентоспроможність.

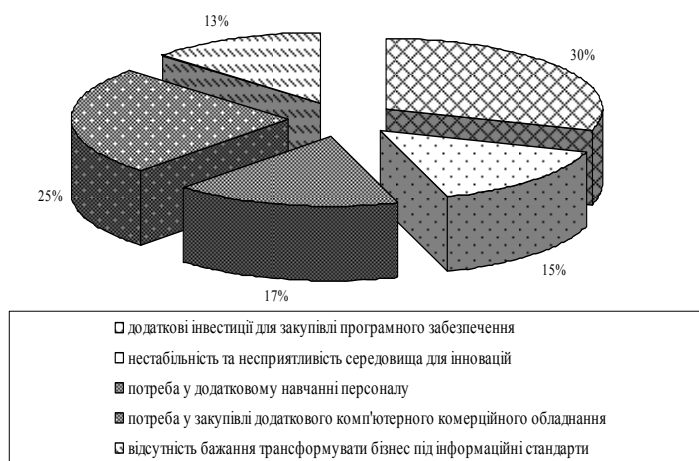


Рис. 1. Основні причини, що стримують впровадження АСУ
(узагальнено автором за результатами опитування)

Заклади ресторанного бізнесу стикаються з проблемами, які заважають їм працювати з максимальною віддачею (рис. 2). Проте ці проблеми вирішуються з мінімальними витратами із впровадженням АСУ.

Таким чином, з *рис. 2* видно, що основні проблеми та їх негативні наслідки спричиняють зниження прибутковості та рентабельності діяльності, появу зловживань як норми поведінки персоналу, втрати контролю з боку керівництва, що відповідно позначається на якості обслуговування клієнтів. Натомість впровадження автоматизованої інформаційної системи управління дозволить усунути ці проблеми та наслідки завдяки забезпеченню повною інформацією про рух товарів, грошових ресурсів, результативність діяльності ЗРГ, прозорості роботи персоналу, чіткого контролю за його діями та результатами, формуванню єдиної системи обліку, бази даних тощо.



Рис. 2. Проблеми, що призводять до неефективної діяльності ЗРГ [22]

З метою виокремлення ключових переваг автоматизації ресторанного бізнесу важливо проаналізувати основні програмні комплекси, які представлені на вітчизняному ринку й використовуються ЗРГ, визначити їх основні можливості та відмінності.

Автоматизація діяльності ЗРГ відбувається зазвичай за допомогою формування комп'ютерної системи управління (*Restaurant Management System*), яка обслуговує ресторанний цикл у двох зонах: обслуговування й управління [15]. Взаємозв'язок цих двох зон, пристроїв та програмного забезпечення дає змогу сформувати єдину базу даних підприємства, яка акумулює всю оперативну інформацію щодо діяльності ЗРГ (рис. 3).



Рис. 3. Механізм та основні елементи формування єдиної інформаційної бази даних ресторану
(розроблено автором на основі [9, с. 82–85; 16])

Важливість та ефективність використання АСУ пояснюється, насамперед, можливістю формування єдиної бази даних, інформація в якій постійно систематизується та оновлюється, й на основі якої керівник може приймати економічно обґрунтовані управлінські рішення. З рис. 3 випливає, що основними структурними елементами єдині бази даних є POS-термінали, призначені для автоматизації роботи операторів, касирів, барменів, офіціантів, що прискорює процес обслуговування клієнтів, і POS-принтери, які встановлюються на кухні для друку замовлень, робочому місці бармена, офіціанта для друку чеків і рахунків.

Усе комп'ютерне обладнання пов'язане між собою за допомогою програмного забезпечення, яке залежно від функціонального при-

значення поділяється на фронт- та бек-офіси. Так, частина програмно-апаратного комплексу, яка автоматизує функції обслуговування клієнтів, називається "фронт-офіс" (*front-office*). Натомість під "бек-офісом" (*back-office*) прийнято розуміти робоче місце (РМ) системи автоматизації, користувачеві якого доступні всі компоненти системи (РМ: керівника, адміністратора, економіста, комірника, менеджера, бухгалтера та інших працівників офісу) [16]. Автоматизація ресторанного бізнесу полягає у взаємодії фронт- та бек-офісів, що сприяє формуванню єдиної інформаційної бази даних.

Для визначення основних переваг автоматизації діяльності ЗРГ потрібно проаналізувати вітчизняний ринок програмних комплексів та продуктів, призначених для автоматизації ресторанного бізнесу. На сьогодні найпопулярнішими серед ЗРГ є такі системи автоматизації бізнесу: "ІС: Підприємство 8 – Ресторан", "Парус – Ресторан", "*D2 System*", "Сіріус – Ресторан", "*Conecto*", "*ilikoRMS*", "Проза: Ресторан", "АйтіКафе". Так, у *табл. 1* наведено основні ЗРГ, які використовують ці системи автоматизації.

Результати досліджень свідчать, що найпопулярнішими системами автоматизації ресторанного бізнесу серед вітчизняних ЗРГ є "*D2 System*", "*Conecto*", "*ilikoRMS*". Деякі з інших програмних продуктів активно використовуються в окремих регіонах чи містах. Так, програма "*D2 System*" дає змогу в автоматизованому режимі забезпечити керування закладами різного типу, які працюють автономно чи входять в єдиний ресторанний комплекс. Поліфункціональність зазначеної системи забезпечується завдяки специфіці таких сумісних підсистем, які можуть функціонувати окремо або як єдиний механізм:

- *D2 restaurant* – система керування реєстрацією і виконанням замовлень у ресторанах. Це ефективний засіб для закладів, де клієнти обслуговуються офіціантами безпосередньо за столами;

- *D2 fastfood* – система керування продажами в ресторанах швидкого обслуговування. Незамінний засіб для підприємств, де клієнти обслуговуються з прилавка кафе, бара, буфета тощо;

- *D2 netfood* – система централізованого керування мережею віддалених закладів швидкого обслуговування;

- *D2 trade* – система керування продажами в торговельних підрозділах закладів ресторанного господарства. Дозволяє включити в єдиний облік типові торговельні підрозділи ресторану: сувенірний кіоск, продуктовий магазин, кулінарну крамницю тощо [14, с. 112; 20].

Підсистеми програмного комплексу "*D2 System*" генерують дані діяльності підприємства та формують єдину базу управління ЗРГ. Стандартно система управління рестораном поєднує фронтальну (станція офіціанта і касира) та офісну частини (станція менеджера) (*рис. 4*).

Використання АСУ вітчизняними закладами ресторанного господарства

АСУ	ЗРГ	Регіон поширення	Рівень популярності по Україні
"ІС: Підприємство 8 – Ресторан"	"Львівська Мануфактура кави", "Хмільний дім Роберта Домса", "Люфт Сервіс", "Liverpool English Pub", ресторан "Капітал", мережа ресторанів "ДЕМАНДЖАРО"	По всій території України з переважанням у Східно-Центральному регіоні	****
"Парус – Ресторан"	Паб "О Брайн'з", ресторани: "В11", "Вавилон", "Кобза", "Корифей", "Роксолана", "Горнадо", нічний клуб "Ізограф", мережа ресторанів "Мировая карта", піцерія "Мапа-піца", пивоварня "Наше пиво", кафе-бари "Шеррі", "Текіла"	По всій території України із переважанням у Центрально-Західному регіоні	****
"D2 System"	Ресторани: "Царське село", "Фортеця", "Тарас", "Палаццо", "КерамаМама", "Домашня кухня", "Арлекино", "Бон-Бон", "Гран-прі", "Гранд Плаза", "Золотий лев", кафе-кондитерська "Первак", мережа закладів "Пузата хата", мережа ресторанів "Два гуся", паб "Крошка Сью"	По всій території України	*****
"Проза: Ресторан"	Lounge-bar "Prime", бари "LEMBERG", "Пивоман", паб "Челсі", ресторани: "Шарм", "Преміум", "Україна", "Ажур", "Гал-Прут", "Кварц", "Ера", "Кнаус", "Байка", "Рефлекшн", диско-клуб "La Pasion", кав'ярня "Вівальді", мережа кафе "Екватор Плюс", кафе "Кондитерська", кав'ярня "Екслібріс", ресторанний комплекс "Еней", піцерія-суші-бар "Авокадо", піцерія "Глобус", піццерія "Піраміда"	Західний регіон України	***
"Conecto"	Ресторани: "Європа", "Рандеву", "Картопляна Хата", "Лондон", "Восток", "Ошн Тошн", "Сенатор", "Хата Рибак", "Мамма миа", мережа ресторанів швидкого харчування "Токо-Токо", мережа піцерій "Челентано", мережа ресторанів "Япона Хата", "Картопляна Хата", піцерія "Санта Марія", кафе "Флаг", ресторанний комплекс "Отрада Бич", кафе "Гурман", піцерія "Томато Пицца"	По всій території України	*****
"ilikoRMS"	Млинцева "Crepes", бар-караоке "Реал", ресторани: "Санта-Барбара", "Йокогама", "Немо", "Дубай", "Віладжіо", мережа ресторанів "7 п'ятик", кав'ярні "Saleri", "Мока-Лока", "Кафе 24", кафе "Натка", паб "Бочка"	По всій території України	*****
"Сіріус – Ресторан"	Ресторани: "Назарет", "Венгерський", "Ера суши", "Два Капитана"	Вибірково у великих містах України	**
"АйтиКафе"	Кафе: "Мида", "Вареничная", "Експресс", "Style"	Вибірково у великих містах України	**

Джерело: розроблено автором на основі [17–24].

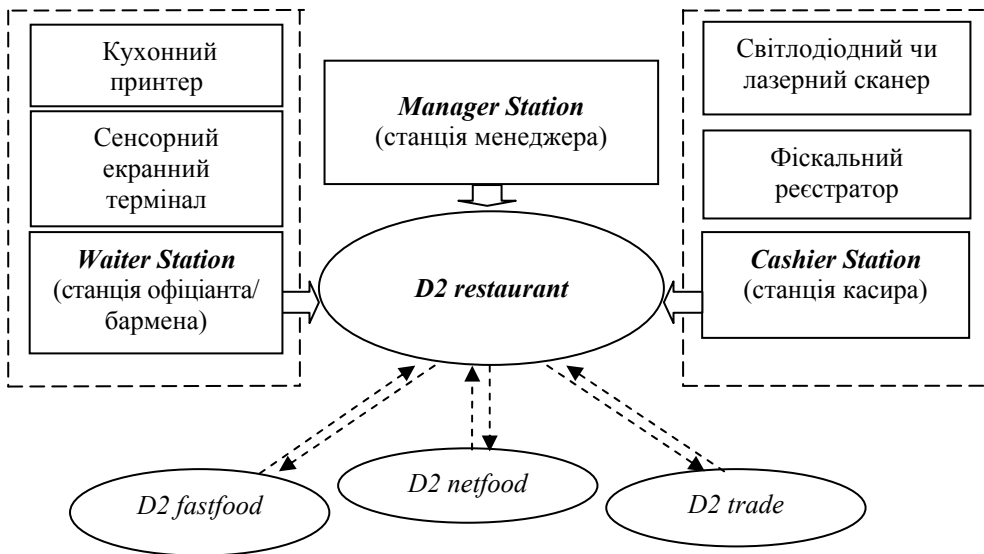


Рис. 4. Архітектура інформаційної системи "D2 System" [14, с. 113]

Особливості роботи системи "D2 System" наочно демонструє *рис. 4*. Обслуговування клієнта розпочинається зі станції офіціанта (*Waiter Station*), яка слугує для реєстрації замовлення гостя і поєднує сенсорний екранний термінал, кухонний принтер разом із чековим принтером, який використовується для друку рахунків. Далі створене та зареєстроване замовлення автоматично роздруковується на кухонних принтерах, кухар та бармен одержують детальну інформацію про замовлені страви, напої, терміни і форми їх приготування. Станція касира (*Cashier Station*) реєструє оплату рахунків клієнтів, станція менеджера (*Manager Station*) використовується для повного керування системою ЗРГ (товарний облік, калькуляція, дисконтна система, кадровий облік, конфігурація меню, персоналу, клієнтів, залів, форм оплати, звітність та ін.). Крім цього, у системі "D2 Restaurant" можуть ефективно поєднуватися й сумісні елементи "D2 fastfood", "D2 netfood", "D2 trade".

Перевага автоматизації ресторанного бізнесу – чіткий контроль з боку керівництва за усіма аспектами діяльності ЗРГ. Так, серед вітчизняних підприємств популярним є застосування АСУ "ilikoRMS", яка дозволяє управляти усіма бізнес-процесами на підприємстві за допомогою уніфікованої системи автоматизації (*рис. 5*).

Схема автоматизації системи управління з використанням "ilikoRMS", наведена на *рис. 5*, свідчить, що за допомогою основних функціональних елементів ця АСУ дає можливість не тільки автоматизувати основні процеси управління (управління інфраструктурою, кухнею, виробництвом готових страв), але й містить додаткові складові, які полегшують такі другорядні процеси на підприємстві, як

управління доставкою, музикою. Крім того, система дозволяє побудувати ефективну програму лояльності клієнтів завдяки можливостям бонусно-депозитної системи для відвідувачів, інтеграції з готельними системами та обміну даними із зовнішніми системами відповідно.



Рис. 5. Схема автоматизації системи управління на ЗРГ з використанням АСУ "ilikoRMS"

(розроблено автором на основі [21])

Слід відзначити переваги бонусної системи "ilikoRMS":

- самостійно збирає інформацію про смаки та вподобання клієнтів, що дозволяє формувати індивідуальну програму лояльності;
- рекламує заклад та акційні програми в соціальних мережах, що дає змогу збільшити потік відвідувачів;
- самостійно відправляє акції на підставі індивідуальних переваг кожного клієнта, що збільшує лояльність постійних гостей;
- дозволяє аналізувати результати маркетингових акцій, що надає можливість усунути неуспішні інструменти реклами на користь успішних;
- автоматично збирає відгуки клієнтів, що сприяє поліпшенню сервісу та якості їжі;
- формує аналітичні звіти, що дозволяє керівництву приймати правильні управлінські рішення [21].

Розробники та користувачі "ilikoRMS" відзначають суттєвий вплив бонусно-депозитної системи на результативність діяльності ЗРГ і,

насамперед, на розмір товарообороту. Так, саме з використанням зазначеної системи обсяг товарообігу у закладі збільшується на 10 % (рис. 6).



Рис. 6. Вплив депозитно-бонусної системи на розмір виручки
(розроблено автором на основі [21])

Особливістю бонусної системи "ilikoRMS" є те, що взаємодія із клієнтом відбувається у формі гри. Так, система надає можливість клієнту самостійно зареєструватися та створити свій електронний гаманець. Як результат, клієнт отримує бонус – додаткову страву / напій / вечерю у закладі. Проте перевага цього взаємозв'язку для ЗРГ є перспективно більшою, ніж короткострокова вигода для споживача, адже після реєстрації система отримує змогу постійного спілкування з клієнтом. Після кожного відвідування система самостійно повідомляє гостю, скільки ще потрібно витратити у ресторані за місяць або за тиждень, щоб отримати наступний бонусний рівень. Таким чином, новий клієнт перетворюється в постійного, адже зацікавлений у збільшенні бонусного рангу і, відповідно, отриманні додаткових пропозицій та знижок.

В Україні серед ресторанів, ресторанних мереж, кафе, барів, закладів швидкого харчування (фаст-фуд), кав'ярень, літніх точок, розважальних центрів, їдалень, закладів самообслуговуванням (селф-лінія), ресторанних комплексів поширений програмний комплекс "Conecto". Тобто АСУ здатна адаптуватися під специфіку роботи різних типів закладів ресторанного господарства. Структура програмного комплексу складається з двох основних стандартних модулів (фронт- та бек-офісів) та двох додаткових: "mobile" (альтернативне рішення для офіціантів та адміністраторів, засноване на кишеньковому комп'ютері (планшеті або PDA), через який сформоване замовлення автоматично передається у базу даних), "call-center" (система обліку та доставки замовлень по телефону, яка дозволяє розширити ринок надання послуг).

АСУ "Conecto" має такі функціональні можливості:

- планування виробництва страв на тиждень вперед;

- створення плану банкетів з урахуванням подій і страв;
- ідентифікація обслуговуючого персоналу за особистими магнітними картками (авторизація в системі, розмежування прав доступу, облік застосування знижок, облік відмов);
- забезпечення будь-яких типів оплат і можливих форм розрахунку з клієнтом (готівковий, кредитна карта, депозитна карта, безготівковий розрахунок клубною картою);
- створення переліку товарів, які необхідно закупити на склад;
- наявність кредитної історії для клієнтів закладу;
- можливість автоматичного формування більше 10 типів документів [22].

Результати аналізу найпопулярніших систем автоматизації ресторанного бізнесу ("D2 System", "Conecto", "ilikoRMS") вказують на окремі спільні та відмінні риси організації автоматизації процесів управління на ЗРГ. Дослідження особливостей програмних комплексів ("1С: Підприємство 8. – Ресторан", "Парус – Ресторан", "Сіріус – Ресторан", "Проза: Ресторан", "АйтіКафе") надано у формі порівняльного аналізу (табл. 2).

Таблиця 2

Порівняльний аналіз особливостей АСУ ресторанним бізнесом

АСУ	Функціональні можливості / переваги	Конфігурація	Складність в освоєнні
"1С: Підприємство 8. – Ресторан"	Управління закупівлями, цінами та знижками Оперативний складський облік Облік затрат Касові та банківські операції Аналітичні звіти	Ресторан; ресторанна мережа; кафе / бар; заклади швидкого харчування; їдальні	***
"Парус – Ресторан"	Автоматизація процесів: • надходження продуктів; • складання калькуляцій; • складські переміщення; • взаєморозрахунки та кредитування; • керування складськими запасами; • виробництво; • ціноутворення; • звичайна та спеціалізована звітність підприємства	Ресторан; ресторанна мережа; кафе / бар; заклади швидкого харчування; їдальні; кав'ярні; нічні клуби	*****
"Сіріус – Ресторан"	Спільна база рахунків для всіх робочих місць та офіціантів Графічна схема залів та столів Гнучке налаштування прав доступу користувачів Дисконт: знижки, бонуси, акції Друк: рахунки, чеки, замовлення, дозамовлення, відміни	Ресторан; кафе / бар; їдальні	****

Закінчення табл. 2

АСУ	Функціональні можливості / переваги	Конфігурація	Складність в освоєнні
"Проза – Ресторан"	Комплексний бухгалтерський облік Персональний доступ до терміналу продажу Графічна схема залів та столів Друк: рахунки, чеки, замовлення, до-замовлення, аналітичні звіти Обслуговування клієнтів по дисконтних картках	Ресторан; ресторанна мережа; кафе / бар; заклади швидкого харчування; їдальні; кав'ярні; нічні клуби	*
"АйтіКафе"	Автоматизований облік на всіх етапах Віддалений контроль роботи закладу Формування аналітичних звітів Зручний модуль складського обліку Система обліку робочого часу та автоматичного нарахування зарплат Можливість використання системи знижок і бонусів Розмежування прав доступу Часовий аналіз обсягів продажів, складання прогнозів продажу	Ресторан; ресторанна мережа; кафе; бар	**

Джерело: розроблено автором на основі [17–19; 22–24].

Результати порівняльного аналізу доводять, що деякі програмні комплекси ("Парус – Ресторан", "1С: Підприємство 8. – Ресторан", "Проза – Ресторан") можуть задовольняти вимоги усіх типів закладів ЗРГ, на що вказує широкий спектр конфігурацій конкретної АСУ. Натомість існують програмні продукти, які орієнтуються виключно на окремі типи закладів: бари, кафе, ресторани ("Сіріус – Ресторан", "АйтіКафе"). Спільною рисою порівнюваних інформаційних систем є комплексний автоматизований облік виробничих та управлінських операцій. Крім цього, кожна із зазначених АСУ має унікальні функціональні можливості, які виділяють її серед інших. Важливим критерієм ефективності системи управління є складність в її освоєнні. Так, якщо система багатофункціональна, проте надзвичайно складна в освоєнні, виникає чимало проблем, пов'язаних з навчанням персоналу, швидкістю та оперативністю проведення операцій. Саме тому перевагою АСУ є її доступність та простота. Із наведених програмних комплексів найлегші в освоєнні інформаційні системи "Проза – Ресторан" та "АйтіКафе".

Автоматизація ресторанного бізнесу має практичне значення. Так, компанією "Проза" регулярно проводяться дослідження, спрямовані на визначення результативності автоматизації бізнес-процесів на підприємствах. Як приклад можна навести дані аналізу ефективності впровадження системи автоматизації "Проза: Ресторан" на одному з підприємств. Мережу закладів швидкого харчування "Екватор–Плюс" (6 закладів у м. Чернівці) на початку 2011 р. комплексно

автоматизовано компанією "ПроЗа". Щороку компанія аналізує динаміку змін основних показників діяльності, а саме: чисельності клієнтів, обсяги споживання однією особою, сукупний дохід на рік. Результати узагальнено на основі кінцевих річних звітів підприємства "Екватор-Плюс", які автоматично формуються програмою "ПроЗа: Ресторан".

Для аргументування практичної значущості автоматизації ресторанного бізнесу порівнюємо результативні показники до і після автоматизації закладів швидкого харчування "Екватор-Плюс" (табл. 3).

Найбільший темп приросту по усіх показниках зафіксовано у 2011 р., у наступні роки спостерігається також стабільна позитивна динаміка. Ефективність автоматизації ресторанного бізнесу у цьому випадку логічно оцінювати за показником приросту чисельності споживачів, адже на інші показники впливає низка зовнішніх факторів: рівень інфляції, індекс споживчих цін, валютні коливання тощо. Натомість саме збільшення чисельності клієнтів вказує на підвищення якості та швидкості обслуговування, покращання роботи персоналу, що відповідно є наслідком автоматизації бізнесу в цілому. Спостерігається помітне зростання клієнтської аудиторії, збільшення обсягів реалізації продукції та прибутковості діяльності ЗРГ загалом. Отже, наведені результати вказують на вагоме практичне значення автоматизації ресторанного бізнесу.

Таблиця 3

Динаміка результативності діяльності мережі закладів швидкого харчування "Екватор-Плюс", 2010–2014 рр.

Показник	Значення					Динаміка, %			
	2010	2011	2012	2013	2014	2011/ 2010	2012/ 2011	2013/ 2012	2014/ 2013
Чисельність споживачів за рік	210187	307683	370703	416520	468000	46.39	20.48	12.36	12.36
Обсяги споживання 1 особою, грн за рік	30	45	57	65	75	50.00	26.67	14.04	15.38
Сукупний дохід на рік, млн грн за рік	6.3	13.8	21.1	27.1	35.1	119.58	52.61	28.13	29.65

Таким чином, впровадження єдиної інтегрованої автоматизованої інформаційної системи управління на ЗРГ дозволяє вирішити одразу декілька важливих завдань ефективності ведення ресторанного бізнесу.

Автоматизація бізнесу: керівництво здійснює одноразові інвестиції у встановлення АСУ та навчання персоналу й отримує ком-

плексну систему управління та прийняття економічно раціональних рішень на довгостроковий період. Система працює безперервно та щоразу результативно.

Збільшення прибутку: з впровадженням АСУ усувається людський фактор, внаслідок чого стають прозорішими усі процеси на підприємстві, аналіз яких дає змогу визначити "вузькі місця" та пріоритетні альтернативи, які дозволять збільшити прибуток.

Підвищення швидкості доставки: завдяки підсистемам та модулям доставки, система надає можливість відпрацювати весь процес доставки з максимальною точністю та якістю, що приводить до оперативного виконання замовлення та отримання конкурентної переваги на ринку.

Розширення варіантів замовлення: використання системи автоматизації дозволяє приймати замовлення не тільки по телефону, але й через сайт, соціальні мережі, спільноти, sms-замовлення, що в цілому розширює вибір та зручність для клієнта, сприяє збільшенню клієнтської аудиторії.

Підвищення лояльності клієнтів: за допомогою можливостей єдиної бази АСУ вся інформація про попередні замовлення клієнта зберігається в системі, таким чином обслуговуючий персонал одразу може запропонувати гостю улюблену страву чи напій, що підвищує його лояльність.

Посилення реклами: у ресторанному бізнесі найкращою рекламою є рекомендація задоволеного клієнта. Рішення АСУ дозволяє впроваджувати програми лояльності та нараховувати відвідувачам бонуси за замовлення і приведення друзів.

Лояльність клієнта у ресторанному бізнесі – це не лише стабільна робота підприємства, але й інструмент збільшення прибутковості його діяльності. Сьогодні перевагу на ринку отримують ті АСУ, які містять підсистеми та модулі формування ефективних та унікальних програм лояльності. Традиційні системи лояльності наразі не надають бажаного ефекту, адже не підвищують суму середнього чеку (такі системи не спонукають клієнта до імпульсивної покупки, не впливають на клієнта в момент здійснення замовлення, а також перевантажують і відволікають від основної роботи персонал). І, що вкрай важливо, у традиційних систем лояльності немає ігрової складової, а сьогодні "гейміфікація" – ключовий термін сучасного соціального маркетингу, адже відбувається залучення клієнта в ігровий процес, коли система посиляє йому повідомлення в процесі покупки і пропонує виконати дію для підвищення рангу. Відповідно підвищення рангу обов'язково супроводжується збільшенням замовлення та, як наслідок, підвищенням суми середнього чеку. З цього випливає, що можливість АСУ розробляти нестандартні системи лояльності є ефективним інструментом формування конкурентних переваг підприємства на ринку.

Ефект від впровадження автоматизованої системи у ЗРГ може бути поділений на дві складові: фінансову та якісну. Відповідно основні характеристики фінансової складової – це реальна економія і прибуток, а також: відсутність зловживань на виробництві; повний контроль за витратами коштів на виробничі та невиробничі потреби; оптимізація зарплати за підсумками роботи кожного працівника виробництва, офіціанта, бармена або менеджера; точний розрахунок собівартості страви, що дає можливість оптимізації ціни страви; введення продуманої політики знижок.

Натомість якісна складова, крім підвищення якості роботи ЗРГ, що в кінцевому підсумку також збільшує прибуток, включає: можливість отримання оперативної точної інформації про рух продуктів; зменшення кількості обслуговуючого персоналу (в основному працівників бухгалтерії); оперативність передачі завдання на виробництво – прискорення обслуговування відвідувачів; підвищення якості приготування страв (контроль за дотриманням калькуляційних карт); оперативність і точність розрахунку з відвідувачем; чіткий розподіл прав і обов'язків персоналу, що зменшує кількість внутрішніх конфліктів у колективі.

Важливість дослідження зазначеної проблеми пояснюється також і тим, що автоматизація процесів управління підвищує якість обслуговування та якість ресторанних послуг загалом, що є особливо актуальним у процесі інтеграції України до Європейського економічного простору.

Висновки. Результати проведеного дослідження вказують на важливість автоматизації ресторанного бізнесу як стратегічної перспективи та інструменту конкурентоспроможності на ринку. Формування цілісної системи автоматизації на ЗРГ дозволяє максимально удосконалити та спростити механізм управління комплексом бізнес-процесів, а саме:

- скоротити та оптимізувати витрати, збільшити швидкість обробки та надходження інформації;
- встановити повний або частковий контроль над бізнес-процесами на підприємстві (кухня, бар, ресторан);
- економити власний та робочий час працівників;
- зменшити кількість помилок при складанні первинних документів;
- оперативно планувати закупівлі завдяки використанню різних простих у розумінні та наочних звітів, мінімізувати людський фактор в управлінні, що сприяє конкретному фіксуванню прав та обов'язків працівників і водночас дозволяє зменшити зловживання з боку персоналу, виключити трудомісткі операції з обліку, забезпечити гнучке управління політикою знижок і бонусів, планувати і враховувати банкети та корпоративні заходи, персоналізувати роботу з клієнтами, вести облік бронювання столиків постійними відвідувачами;

- вести регламентний та управлінський облік в єдиній інформаційній базі;
- здійснювати обмін даними з різними "фронт-офісними" системами;
- спростити роботу з дисконтними і клубними картами;
- формувати різноаспектну звітність (управлінський баланс, стан замовлень покупців і постачальникам, валовий прибуток, виручка від реалізації тощо);
- підвищити якість сервісу, престиж закладу і лояльність клієнтів;
- забезпечити швидку обробку замовлень і обслуговування клієнтів;
- покращити узгодженість і контроль над роботою персоналу;
- вести безперервний моніторинг роботи всіх структур закладу, аналіз та прогнозування результатів діяльності ЗРГ у цілому.

Таким чином, автоматизація ресторанного бізнесу сьогодні є вже не інновацією, а вимогою часу, адже саме завдяки АСУ формується гнучкий механізм управління бізнес-процесами та адаптації на ринку. У теперішніх кризових умовах впровадження АСУ – це не зайві капіталовкладення, а засіб оптимізації операційних витрат та полегшення роботи персоналу, інструмент пошуку резервів збільшення ефективності діяльності підприємства та його адаптації до несприятливого середовища, що в сукупності є не альтернативним, а вирішальним варіантом подальшого розвитку ЗРГ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Гринберг А. С.* Информационные технологии управления / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачев, А. С. Бондаренко. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. — 479 с.
2. *Губанова О. В.* Управление, прогнозирование, информационные технологии в сервисной деятельности / О. В. Губанова, Т. Ю. Новгородцев, С. В. Чупров. — Иркутск : ИГЗА, 2001. — 286 с.
3. *Гужва В. М.* Інформаційні системи і технології на підприємствах / В. М. Гужва. — К., 2001. — 400 с.
4. *Дубчак Л. В.* Інформаційні системи та технології на підприємствах / Л. В. Дубчак. — Ірпінь : Нац. акад. ДПС України, 2005. — 84 с.
5. *Косарев В. М.* Информационные системы в менеджменте / В. М. Косарев, Е. А. Паршина, Ю. И. Паршин. — Днепропетровск : ДУЗП, 2006. — 256 с.
6. *Пророчук Ж. А.* Роль програмного забезпечення в управлінні підприємством / Ж. Пророчук // *Современные информационные технологии.* — 2010. — № 1. — С. 18 – 20.
7. *Степова С. В.* Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі / С. В. Степова, А. Л. Когут [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.htm.
8. *Оліфіров О. В.* Інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / О. В. Оліфіров, А. П. Лутай. — Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. — 235 с.

9. *Лутай А. П.* Інформаційні технології і системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України / А. П. Лутай // Торгівля і ринок України : темат. зб. наук. пр. — Вип. 31. — Т. 2. — Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. — С. 80–90.
10. *Федусова К. С.* Сучасні інформаційні технології в готельному й ресторанному бізнесі / К. С. Федусова, Л. М. Тележенко. — О. : ТЕС, 2010. — 264 с.
11. *Єсіпова К. А.* Єдність і відмінність понять електронний бізнес та електронна комерція / К. А. Єсіпова [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://intkonf.org/esipova-k-a-ednist-i-vidminnosti-ponyat-elektronniy-biznes-ta-elektronna-komertsiya>.
12. *Эймор Д.* Электронный бизнес : эволюция и/или революция / Д. Эймор. — М. : Вильямс, 2001. — 752 с.
13. *Пономаренко В. С.* Інформаційні системи і технології в економіці : посібник / за ред. В. С. Пономаренка. — К. : Академія, 2002. — 544 с.
14. *Тарасенко І. І.* Устаткування закладів готельно-ресторанного бізнесу / І. І. Тарасенко. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. — 125 с.
15. *Енциклопедичний словник-довідник з туризму.* Система комп'ютерного управління ресторанами [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://leksika.com.ua/14781013/turizm/sistema_kompyuterna_upravlinnya_restoranami.
16. *Система автоматизації ресторанів та кафе* [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://www.vostok.dp.ua/ukr/info/infa1/Avtomatizatsiya/avtomatizatsiya_restorana_kafe.
17. *Парус – Ресторан.* Програмний комплекс [Електронний ресурс]. — Режим доступу : www.parus.ua/169.
18. *"Проза: Ресторан"* [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.prozasoft.com/ua/product/1>.
19. *Сіріус – Ресторан* [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://sirius.if.ua>.
20. *D2 System.* Система автоматизації технологічних процесів [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://d2.ua/ru/content/144>.
21. *ilikoRMS.* Автоматизація ресторанів [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://smartcafe.com.ua>.
22. *Conecto.* Автоматизируем бизнес [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://conecto.ua>.
23. *itkafe.* Автоматизация ресторанов и кафе [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://itkafe.com>.
24. *IC — Підприємство 8. – Ресторан* [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://ic-kit2005.com/store/branches/public_and_planned_food_hotel/estauran.

Стаття надійшла до редакції 05.02.2015.

Prysakar I. Management of restaurant industry enterprises: automation of business activity.

Background. Today information is a strategic resource and capital, while information technologies (IT) are the instrument of improving and increasing efficiency of activity of

contemporary enterprises. Among wide range of IT that today is actively used in commerce, automation management systems (AMS) occupy an important place. Using AMS in activity of enterprises of restaurant business (ERB) allows develop a single management and control system that permits to increase effectiveness and efficiency of business as whole. That is why the **aim** of this work is to study the problem of automation of restaurant business in Ukraine.

Material and methods. The methodological basis of the study is a set of scientific methods such as generalization, analysis and synthesis, historical method, method of systematization, method of comparison. Scientific developments of home and foreign scientists, statistical materials and Internet-sources became the information base of research.

Results. In this research the essence of concept "automation management system" was defined, questioning of home restaurateurs was conducted by authors to determine the principal reasons that restrain introduction of AMS into ERB. Specific, structure and mechanism of functioning of AMS were shown in the research. Authors analyzed home market of modern programmatic complexes and products, that can be used for automation of restaurant business. Today the most popular AMS are the next: "IC: Enterprise 8 – Restaurant", "Parus – Restaurant", "Sirius-Restaurant", "Conecto", "ilikoRMS", "Prose: Restaurant", "ITCafe". All these AMS were investigated and analysed in the article.

Conclusion. Thus, the results of this research indicate the importance of automation of restaurant business as a strategic prospect and instrument of market competitiveness. Introduction of AMS is not the extra investment, but the means of optimization of operating costs, way of increasing efficiency of an enterprise and instrument of adaptation of ERB to the unfavorable environment as whole.

Keywords: information technologies (IT), automation of business, automation management system (AMS), "front-office, back-office.

REFERENCES

1. Grinberg A. S. Informacionnye tehnologii upravlenija / A. S. Grinberg, N. N. Gorbahev, A. S. Bondarenko. — M. : JuNITI-DANA, 2004. — 479 s.
2. Gubanova O. V. Upravlenie, prognozirovanie, informacionnye tehnologii v servisnoj dejatel'nosti / O. V. Gubanova, T. Ju. Novgorodcev, S. V. Chuprov. — Irkutsk : IGZA, 2001. — 286 s.
3. Guzhva V. M. Informacijni systemy i tehnologii' na pidpryjemstvah / V. M. Guzhva. — K., 2001. — 400 s.
4. Dubchak L. V. Informacijni systemy ta tehnologii' na pidpryjemstvah / L. V. Dubchak. — Irpin' : Nac. akad. DPS Ukrai'ny, 2005. — 84 s.
5. Kosarev V. M. Informacionnye sistemy v menedzhmente / V. M. Kosarev, E. A. Parshina, Ju. I. Parshin. — Dnepropetrovsk : DUZP, 2006. — 256 s.
6. Prorochuk Zh. A. Rol' programnogo zabezpechennja v upravlinni pidpryjemstvom / Zh. Prorochuk // Sovremennye ynformacyonnye tehnologyy. — 2010. — № 1. — S. 18–20.
7. Stepova S. V. Docil'nist' zastosuvannja informacijnyh tehnologij v restorannomu biznesi / S. V. Stepova, A. L. Kogut [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.htm.
8. Olifirov O. V. Informacijni tehnologii' u gotel'nomu i restorannomu biznesi / O. V. Olifirov, A. P. Lutaj. — Donec'k : DonNUET, 2011. — 235 s.
9. Lutaj A. P. Informacijni tehnologii' i systemy upravlinnja v gotel'no-restorannomu biznesi Ukrai'ny / A. P. Lutaj // Torgivlja i rynek Ukrai'ny : temat. zb. nauk. pr. — Vyp. 31. — T. 2. — Donec'k : DonNUET, 2011. — S. 80–90.
10. Fedusova K. S. Suchasni informacijni tehnologii' v gotel'nomu j restorannomu biznesi / K. S. Fedusova, L. M. Telezhenko. — O. : TES, 2010. — 264 s.

11. *Jesipova K. A.* Jednist' i vidminnist' ponjat' elektronnyj biznes ta elektronna komercija / K. A. Jesipova [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : <http://intkonf.org/esipova-k-a-ednist-i-vidminnosti-ponyat-elektronniy-biznes-ta-elektronna-komertsija>.
12. *Jejmor D.* Jelektronnyj biznes : jevoljucija i/ili revoljucija / D. Jejmor. — M. : Vil'jams, 2001. — 752 s.
13. *Ponomarenko V. S.* Informacijni systemy i tehnologii' v ekonomici : posibnyk / za red. V. S. Ponomarenka. — K. : Akademiya, 2002. — 544 s.
14. *Tarascenko I. I.* Ustatkuvannja zakladiv gotel'no-restorannogo biznesu / I. Tarascenko. — K. : Kyi'v. nac. torg.-ekon. un-t, 2014. — 125 s.
15. *Encyklopedychnyj slovnyk-dovidnyk z turizmu.* Systema komp'juternogo upravlinnja restoranamy [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : http://leksika.com.ua/14781013/turizm/sistema_kompyuterna_upravlinnya_restoranami.
16. *Systema avtomatyzacii' restoraniv ta kafe* [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : http://www.vostok.dp.ua/ukr/info/infa1/Avtomatizatsiya/avtomatizatsiya_restorana_kafe.
17. *Parus – Restoran.* Programnyj kompleks [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : www.parus.ua/169.
18. *"Proza: Restoran"* [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : <http://www.prozasoft.com/ua/product/1>.
19. *Sirius – Restoran* [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : <http://sirius.if.ua>.
20. *D2 System.* Systema avtomatyzacii' tehnologichnyh procesiv [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : <http://d2.ua/ru/content/144>.
21. *ilikoRMS.* Avtomatyzacija restoraniv [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : <http://smartcafe.com.ua>.
22. *Conecto.* Avtomatiziruem biznes [Elektronnij resurs]. — Rezhym dostupu : <http://conecto.ua>.
23. *itkafe.* Avtomatyzacija restoranov i kafe [Elektronnij resurs]. — Rezhym dostupu : <http://itkafe.com>.
24. *IS — Pidpryjemstvo 8.* – Restoran [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : http://1c-kit2005.com/store/branches/public_and_planned_food_hote/estauran.