

## ЛЕКЦІЯ

Тема лекції. **Автоматизовані системи управління в закладах ресторанного господарства та їх вплив на діяльність закладу**

### ПЛАН

1. Системи автоматизації закладів ресторанного господарства
2. Комплектації автоматизованого робочого місця від його призначення.
3. Електронне меню.

### Рекомендовані джерела

1. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 576. с. 288-291
2. Чхало Олена Електронний журнал "СНТЕК" АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ Електронний ресурс. [HTTPS://TOURLIB.NET/STATTI\\_UKR/CHKHALO.HTM](HTTPS://TOURLIB.NET/STATTI_UKR/CHKHALO.HTM)

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

### 1. Системи автоматизації закладів ресторанного господарства

Об'єднання процесів обслуговування відвідувачів, взаємодії з персоналом та партнерами, розподілу матеріальних і фінансових ресурсів, формування звітності та управління підприємством, автоматизація всіх цих процесів - це унікальна основа для прийняття ефективних управлінських рішень. З розвитком глобальної мережі Інтернет сучасні автоматизовані системи дозволяють управляти роботою підприємства у віддаленому режимі.

Основні характеристики фінансової складової - це реальна економія і прибуток, а також:

- стають практично неможливими зловживання на виробництві;
- повний контроль за витратами коштів на виробничі і 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.

Якісна складова крім підвищення якості роботи закладу ресторанного господарства, що в кінцевому підсумку також збільшує прибуток, включає в себе:

- 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 приводить до зменшення кількості внутрішніх конфліктів в колективі.

Більшість автоматизованих систем, що використовуються в закладах ресторанного господарства, складаються з двох підсистем - автоматизації роботи залу (фронт-офіс) та автоматизації обліку та управління (бек-офіс).

## **2. Комплектації автоматизованого робочого місця від його призначення**

Автоматизоване робоче місце	Устаткування
Директор	ІВМ РС-сумісний комп'ютер

Менеджер зали	ІВМ РС-сумісний комп'ютер
Касир	POS-термінал (Point of Sale - точка продаж) являє собою спеціалізований комп'ютер з дисплеєм покупця і дисплеєм касира, зі спеціалізованим периферійним обладнанням, що включає грошовий ящик, фіскальний модуль, пристрій зчитування пластикових карт, принтер касового чека та ін.
Офіціант	Спеціалізована комп'ютерна станція для внесення замовлення в систему і сервіс-друку по підрозділах (кухня, бар), яка складається з системного блоку, монітора і програмованої клавіатури або сенсорного монітора типу Touch Screen і зчитувача магнітних карт
Кухня	Принтери рулонного друку (Roll) використовуються як принтери сервіс-друку. Принтери сервіс-друку призначені для друку замовлень в підрозділах (кухня, бар)
Бухгалтер	ІВМ РС-сумісний комп'ютер
Калькулятор	ІВМ РС-сумісний комп'ютер
Менеджер із закупівель	ІВМ РС-сумісний комп'ютер
Системний адміністратор	ІВМ РС-сумісний комп'ютер, SQL Server

**Для управління рестораном з метою підвищення якості продукції і послуг за рахунок автоматизації:**

1. Формування дизайн-меню. Використання пунктирних ліній для відображення цін змушує клієнтів купувати найдешевші продукти, а поганий дизайн впливає на лояльність клієнтів до бренду. Регулярний перегляд меню з інженерами допомагає в ефективній розробці меню.

2. Забезпечення певного досвіду клієнта. Ресторан може мати найякіснішу, найсмачнішу їжу, але якщо його обслуговування погане, він проіснує недовго.

4. Управління запасами. Перезамовлення, наявність харчових відходів та наявність неефективних методів відстеження за їх утворенням призводять до втрати грошей, ресурсів та неякісного обслуговування клієнтів.

3. Управління запасами. Кухня повинна мати необхідне обладнання, дотримуватися стандартів безпеки, щоб уникнути ненормованого псування сировини та створення надлишкових відходів. Це оптимізує управління грошовими потоками та знижує витрати, призводить до мінімізації порційних розкладок, відходів та ймовірних крадіжок.

4. Якісне обслуговування клієнтів. Найважливішою метою керівництва закладу є створення усіх умов, щоб клієнти отримали задоволення від отриманих послуг, наданих рестораном, протягом усього часу знаходження у закладі.

### **3.Електронне меню**

Однією із основних вимог сучасної індустрії ресторанного бізнесу є швидке і якісне обслуговування споживачів. Такі можливості реалізовані в системі інтерактивного електронного меню (eMenu).

Цей новітній засіб комунікації є потужним інструментом, що дозволяє надавати клієнтам високий рівень обслуговування, а також більш ефективно керувати закладом. Електронне меню повністю замінює традиційне меню і пропонує цілий ряд додаткових функцій. Воно є не тільки каталогом продукції, яку пропонує заклад, але і прискорює процес обслуговування, виключає людський фактор (помилки) під час приймання замовлення. Меню представлене у вигляді візуально дуже схожому на паперовий прототип, що сприяє легкому сприйняттю інтерфейсу. Багатомовна підтримка поширюється не тільки на зміст меню, але і всі службові тексти інтерфейсу. Мови тексту перемикаються в будь-який момент роботи з меню, кількість мов не обмежена.

Для відвідувачів переваги використання eMenu є наступними:

- зручність замовлення, швидка і легка навігація по меню, пошук страв;
- меню є максимально інформативним: подаються описання і фото страв, інгредієнти, способи і строки приготування;

- по стравах автоматично пропонуються доповнення і добавки: гарніри, соуси і т. п.;
- наявність можливості швидкого виклику офіціанта і запиту рахунку;
- можливість доступу до Інтернету без використання власної комп'ютерної техніки;
- наявність доступу до великої кількості додаткових розважальних сервісів (ігор, музики, відео та інше);
- зручна форма зворотного зв'язку про якість обслуговування;

Використання електронного меню є достатньо корисним і для закладу ресторанного господарства.

Можливим також є використання варіанту електронного меню з голосовим супроводом. За допомогою дотику до сенсорного екрану відвідувач може активізувати зображення страви, що його цікавить, почути розповідь про назву страви, його вартість, рецептуру, історію страви, калорійність і дізнатись про напої, що рекомендуються до неї.

Існує декілька можливих варіантів виконання і використання eMenu. Найбільш поширеними є електронні меню на базі стаціонарних моноблоків, закріплених на краю столу, або поряд з ним.

***Інноваційним варіантом застосування електронного меню є їх використання вбудованими в поверхню столу (в центрі) або барну стійку.***

При цьому використовується широкоформатний антивандальний сенсорний екран, що реагує тільки на дотик пальців, та дозволяє при необхідності ставити на його поверхню посуд і столові прибори. Інтерфейс цього меню легко повертається одним дотиком до сенсорного екрану.

В даний час на ринку комп'ютерних систем є універсальні аналітичні програми і спеціальні, що використовуються в окремих галузях економіки. Більшість користувачів віддають перевагу універсальним комп'ютерним засобам унаслідок їх достатньо легкої адаптації до особливостей управлінських функцій в різних закладах ресторанного бізнесу.

Сучасні підприємства вимагають найновіших методів управління. Ухвалення управлінських рішень в умовах постійно змінного, динамічного

середовища вимагає не тільки аналізу, оцінки і прогнозування внутрішнього розвитку підприємства, але і забезпечення відповідності між зовнішнім мікросередовищем, зовнішнім макросередовищем і результатами фінансово-господарської діяльності підприємства, що, у свою чергу, висуває високі вимоги до інформаційного та інших видів забезпечення управління підприємством.