

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ



«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ І УПРАВЛІННІ»

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАЦЬ

ВИПУСК 5



Одеса
2023

АВТОМАТИЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Калмакан А. В.¹, Орлик О. В.²

1 – студентка 4 курсу 40 гр., факультет міжнародної економіки,

2 – канд. екон. наук, доцент, кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

АНОТАЦІЇ

Калмакан А. В., Орлик О. В. Автоматизація ресторанного бізнесу. В статті розглянуто переваги автоматизації ресторанного бізнесу. Окреслено сучасні інформаційні технології, які користуються популярністю серед закладів ресторанного господарства. Окреслено проблеми, які допоможе вирішити спеціальне програмне забезпечення у ресторанному бізнесі. Проведено аналіз функціональних можливостей такого програмного забезпечення.

Ключові слова: автоматизація, заклад ресторанного господарства, сфера обслуговування, програмне забезпечення.

Kalmakan A., Orlyk O. Automation of the restaurant business. The advantages of automation of restaurant business are considered in the article. Modern information technologies that are popular among restaurant business establishments are outlined. The problems that can be solved by special software in the restaurant business are outlined. The analysis of the functionality of such software is carried out.

Keywords: automation, restaurant business establishment, service sector, software.

Калмакан А. В., Орлик О. В. Автоматизація ресторанного бізнесу. Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2023. Вип. 5. С. 73–79.

Постановка проблеми у загальному вигляді. В сучасних умовах господарювання, сфера обслуговування – є дуже перспективною, однак важкою сферою діяльності. Власнику бізнесу потрібно контролювати дуже багато процесів, щоб отримувати позитивні відгуки від гостей та одночасно отримувати прибуток. Замість того, щоб наймати все більше працівників, сучасні заклади ресторанного господарства починають використовувати програми для автоматизації процесів [1]. Дозволити собі це можуть не лише відомі ресторани, а й невеликі кафе, кав'ярні та сімейні піцерії.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Сучасні тенденції у сфері ресторанного господарства, питання щодо автоматизації процесів у його роботі були розглянуті у працях багатьох вчених, серед яких:

Дж. Боуен, Д. Менкенз, У. Демінг, К. Норт, А. Д. Чудновський, Г. І. Гапоненко, О. В. Євтушенко, І. М. Шамара [2], Г. М. Чепурда, Л. Л. Івашина [3], Л. Г. Бишовець, О. Б. Куракін [4], Л. І. Гірняк, В. А. Глагола [5].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.

Інтернет та смартфони суттєво змінили життя сучасної людини. Тому сьогодні ресторани намагаються не відставати від технологічного прогресу. Зараз такі зміни, як використання автоматизованих систем, не викликають здивування. У ресторанах та інших закладах харчування активно автоматизують процеси реєстрації замовлень, оплати і т. д. Тому питання автоматизації процесів у ресторанному бізнесі залишаються актуальними та потребують вивчення, з урахуванням сучасних тенденцій розвитку інформаційних технологій.

Мета статті. Метою статті є визначення сучасних інформаційних технологій для автоматизації ресторанного бізнесу, особливостей та функціональних можливостей спеціального програмного забезпечення для цих цілей, а також розгляд переваг такого програмного забезпечення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сфера гостинності та ресторанного господарства постійно розвивається та дивує гостей новими послугами та технологіями. Це дуже прибуткова та перспективна галузь, однак, не дивлячись на це, вона потребує немалих вкладень і постійних інвестицій.

Ресторани по всьому світу борються за увагу туристів різними методами. Є ті, що дивують оригінальним місцем розміщення закладу: наприклад, знаходяться під водою (відомий ресторан на Мальдівських островах), на висоті 50 метрів (такі ресторани є у багатьох країнах світу) або просто на фантастичних локаціях з гарним видом на природу чи відомі місця. Інші кафе та ресторани роблять цікавий інтер'єр, розробляють унікальні концепції чи експериментують з блюдами, пропонуючи гостям шоу-кітчен або молекулярну кухню.

Однак, яким гарним би не був заклад, без налагодженої роботи та професійності персоналу він навряд чи досягне успіху та буде мати високий рейтинг. Бо саме якість надання сервісу і впливає на остаточну думку гостей про заклад. Ресторани по всьому світу докладають багато зусиль, щоб зробити обслуговування гостей ще більш швидким, простим та комфортним.

Використовуючи нові підходи та технології до ведення ресторанного бізнесу, ресторани можуть приваблювати більше нових споживачів та розвивати власний заклад. Сучасні інформаційні технології ресторанного бізнесу, які користуються популярністю, наведені у табл. 1.

Найняти нових працівників, призначити додаткового відповідального за контроль всіх процесів або довірити все це програмі? Таке питання часто стоїть перед власниками бізнесу у сфері обслуговування. Хтось досі вірить, що програма – не надійний варіант. Бо вона можна зламатися, зависнути або помилитись. Однак, це все лише стереотипи та марні страхи. Людина фізично не може контролювати багато процесів,

тому ймовірність помилки дуже висока. А помилки у роботі ресторану чи іншого закладу харчування зазвичай неминуче пов'язані з витратами. Програма виключає ризики «людського фактору», вона не втомлюється, у неї не буває поганого настрою чи невдалого дня. Тому все більше власників ресторанного бізнесу починають запроваджувати у роботу своїх закладів спеціальне програмне забезпечення.

Таблиця 1

Сучасні інформаційні технології для автоматизації ресторанного бізнесу

Технологія	Характеристика
Цифрове меню	Завдяки встановленню у закладах цифрових панелей меню, можна регулярно змінювати страви та спеціальні пропозиції для клієнтів. Також вони допомагають контролювати зміну вартості їжі протягом певного часу.
Сенсорні планшети	Встановлення та використання у закладі сенсорного планшета для здійснення замовлень допоможе суттєво зменшити кількість очікуючих у черзі клієнтів.
POS системи	Мобільні пристрої виконують функції касового апарату. Їх основна перевага перед стандартними пристроями полягає у зручності експлуатації та безпеці.

Джерело: розроблено авторами на основі [6]

Одна з популярних в Україні спеціалізованих програм – це «iiko». Бізнесмени – власники ресторанного бізнесу, зазвичай звертаються до неї, коли бажають налагодити управлінський та товарно-складський облік.

«iiko» – спеціалізована система планування ресурсів підприємства, призначена для автоматизації обліку у ресторані, а також у кафе, барі, службі доставки готових страв, в якій відбувається управління всіма процесами закладу. Тобто, вона дозволяє слідкувати за такими аспектами роботи, як закупівля, склад, кухня, бюджет, доставка, лояльність клієнтів, співробітники.

Програма швидко стане незамінним помічником у роботі для вирішення рутинних завдань у ресторані, службі доставки готових страв, на складі або в офісі. Головна перевага – оптимізація витрат та збільшення прибутків. Завдяки такому програмному забезпеченню можна контролювати персонал та налагоджувати робочі процеси, а ще слідкувати за рівнем продажів і запасами на складі завдяки звітності про витрати та доходи. Розширена аналітика, яка надається по всіх підрозділах ресторану, містить статистику за попередній місяць або рік. Це дозволяє вносити зміни у стратегію або бізнес-план та досягати ще кращих результатів у роботі.

Якщо власник має декілька закладів, він може автоматизувати одразу всі, об'єднавши їх в один ланцюг завдяки «iikoChain». Дані про виручку, потік відвідувачів, середній чек, собівартість, ефективність діяльності дозволяють

оперативно прийняти грамотні управлінські рішення. Централізований управління здійснюється завдяки консолідації звітності у системі. Комплексний опціонал охоплює кухню з потребами кожного закладу у продуктах, документообіг із закупівлі, прийому та обліку продукції, зміни меню, цінової політики одночасно у всіх ресторанах однієї мережі. Також, програма дозволяє керувати продажами та вносити зміни до маркетингової стратегії. З таким технологічним забезпеченням жодна дія офіціанта, бариста, адміністратора, шеф-кухаря чи керуючого не залишиться поза увагою керівника.

На жаль, у багатьох закладах існує проблема крадіжки. Навіть ті працівники, що мають високу зарплатню, можуть прихопити з кухні якісь продукти. Слідкувати за цим може бути вкрай важко, особливо на великих підприємствах, однак з «iiko» це також можна контролювати. Програма управляє процесами приготування страв з урахуванням черговості та складності замовлення, відстежує дії співробітників та кількість продуктів, що надійшли зі складу. Власник бізнесу в будь-який момент може дізнатися про стан замовлення, кількість витрачених на нього продуктів і оплати, що пройшла через касу. Додатково, програмне забезпечення нараховує зарплату службовцям. Таке ведення справ дозволяє адекватно оцінювати робочі навички персоналу, проводити аудит та регулярно отримувати звітність у всіх операціях. В результаті співробітникам стане вигідніше працювати чесно, залучаючи нових клієнтів якістю обслуговування, ніж красти [7].

Система «iiko» нараховує багато модулів для створення унікальної бізнес-програми для управління. Завдяки тому, що функціонал платформи дуже широкий, можна вибрати той модуль, який найкраще підійде для конкретного бізнесу. Серед таких модулів:

- Resto – дозволяє оптимізувати систему обслуговування відвідувачів.
- Operation&Finance – дозволяє організувати проведення фінансових операцій на одному місці (наприклад, закупівель, нарахування зарплати тощо).
- Personnel – дозволяє настроїти процес взаємодії з персоналом.
- VideoSecurity – дозволяє організувати відеоспостереження за відвідувачами та персоналом ресторану, фаст-фуду, бару тощо. Дозволяє зберігати записи до 3-х місяців у архіві [8].

Завдяки спеціальним рішенням системи «iiko», управління рестораном стане набагато простіше [9]. Серед таких рішень можна виділити: «iikoTableService», «iikoSousChef», «iikoKitchen», «iikoDashboard».

Завдяки впровадженню «iikoTableService» мобільні термінали формування замовлень та електронне меню дозволять виділитися від конкурентів увагою, привітністю та гостинністю.

Довірити управління черговістю замовлень можна «iikoSousChef», щоб відвідувачі отримували страви точно в розрахунковий час подачі. Вивести рецепти страв із барвистими фото на кухонний екран – щоб і новачки, і досвідчені співробітники не відходили від стандартів закладу.

Організацію обліку всіх етапів виробництва прямо на кухні, щоб відповідальний співробітник міг вести роботу з внутрішніми документами без витрати часу на перевдягання та миття рук, можна доручити

«iikoKitchen». Завдяки «iikoKitchen» можна автоматизувати проведення інвентаризації за допомогою ваг, сканера штрих кодів, щоб заощадити час та уникнути помилок.

«iikoDashboard» допоможе отримувати оперативну інформацію про роботу закладу та аналізувати дані як за допомогою ноутбука, так і кишенькового гаджета.

Контролювати ресторанний бізнес можна у будь-якій точці планети, будучи навіть у відрядженні чи відпустці. З програмою «iiko» можна у реальному часі бачити, що відбувається у ресторані та швидко виправляти помилки менеджера, бухгалтера чи навіть кухаря в онлайн-режимі. Щоб бути в курсі справ кожної ділянки вашого бізнесу, щоб мати можливість швидко оцінити ситуацію та вчасно прийняти правильне рішення, бізнесмени використовують систему автоматизації бізнесу «iiko».

Ця програма користується популярністю ще й через те, що має багато переваг для кожного, хто працює у сфері ресторанного бізнесу. Власникам бізнесу зручно тримати все під контролем, бо все знаходиться в одному місці. Вони можуть у будь-який час отримати доступ до будь-яких даних, перевірити звітність про прибутки та збитки і т. д. Менеджерам теж до вподоби така гнучка робоча система, з якою стає легшою не лише повсякденна робота та розподіл обов'язків між працівниками, а й організація банкетів чи інших свят. Менеджер теж може переглядати звіти та отримувати необхідну інформацію дуже швидко.

Програма «iiko» також спрощує роботу офіціантів. Ті, хто лише починають працювати у цій сфері, використовують її для навчання. Система дає можливість швидкого поділу рахунку, має швидку та зрозумілу у використанні пошукову систему, а головне – власний спеціальний мобільний додаток, з яким зручно фіксувати замовлення та іншу інформацію. Шеф-кухар, у свою чергу, теж може користуватися даною системою. Наприклад, він одразу бачить замовлення на екрані та має постійний онлайн-доступ до технологічних карт, що прискорює багато процесів і полегшує роботу. Планування закупівель теж може проводитись в «iiko», де можна легко розрахувати необхідну кількість продукції та відстежити статистику за будь-який період.

Бухгалтери ресторанів чи кафе теж користуються програмою «iiko» під час роботи, коли складають балансовий звіт, статті витрат, фіксують рух грошових потоків і т. д. Програма дозволяє швидко і зручно редагувати та аналізувати звіти.

Така програма підходить не лише для ресторанів, а й для будь-яких інших закладів ресторанного господарства: кафе, піцерій, кав'ярень і т. д.

Для того, щоб запустити автоматизацію з «iiko», необхідно мати таке обладнання: комп'ютер з монітором, фіскальний реєстратор, касу для грошей і термінал для банківських карт. Залишиться лише навчити персонал користуватися даною системою.

З даним програмним забезпеченням працювати буде легко, оскільки програма допомагає у вирішенні багатьох питань, завдяки своїм функціональним можливостям, які наведені в табл. 2.

Функціональні можливості програми

Можливості	Характеристика
Проводити облік і контроль	В системі відображається інформація про продукцію на кухні або складі з урахуванням ваги і терміну реалізації. Є можливість контролювати дії кухарів та обслуговуючого персоналу.
Підвищити ефективність	Програма дозволяє оцінити рейтинг популярності страв і підвищити швидкість обслуговування. Додатковий аналіз популярності їжі і напоїв дає можливість проводити різні маркетингові акції з наданням знижок.
Мотивувати клієнтів на відвідування закладу	Це досягається автоматизованим настроюванням доставки, нарахуванням бонусів і знижок постійним відвідувачам і т. д.
Збільшити прибуток	Для цього використовують ряд заходів: швидкість обслуговування клієнтів, управління рестораном з одного місця, можливість скласти звіт та бачити статистику.
Оптимізувати витрати	Досягається за допомогою контролю всіх приходів і витрат, простого проведення інвентаризації, контролю над закупівлями тощо.
Знизити фінансові втрати	Дотримання термінів реалізації продукції, запобігання розкрадань, виявлення співробітників, які працюють неефективно.
Залучити найкращий персонал	Система передбачає використання особистої мотивуючої програми для кожного працівника закладу. Є можливість в електронному вигляді бачити свій графік роботи та нарахування заробітної плати. Також тут відображаються бонуси та заохочення.
Аналіз і статистика бізнесу	У будь-який момент доступна статистика товарообігу, аналіз закупівель і витрати продуктів, звітність по кухні і складу.
Керувати бізнесом на відстані	Власник або менеджер (управитель) може виконувати будь-які дії (міняти меню, вводити бонуси, пропонувати акції) з дому чи відпочинку.

Джерело: розроблено авторами на основі [7; 8]

Висновки з даного дослідження. На основі викладеного матеріалу можна зробити такі висновки. Ті заклади ресторанного господарства, які користуються сучасними технологіями, є більш конкурентоспроможними. Впровадження в роботу закладу ресторанного господарства розглянутої програми дозволяє більш ефективно вести бізнес, завдяки оптимізації багатьох бізнес-процесів.

Проте, зараз в умовах воєнного стану вітчизняні заклади ресторанного господарства повинні розглянути питання переходу на альтернативне програмне забезпечення, зокрема українське. Серед вітчизняних компаній, які розробляють спеціалізоване програмне забезпечення для ресторанів та інших закладів харчування можна виділити: Poster, Ultra, Profit Solutions, Servio, Студію Плюс. З цим програмним забезпеченням власники закладів також зможуть оцінити всі нюанси ведення бізнесу і сформувані правильний напрямок роботи, який збільшить продажі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. К. : Центр учбової літератури, 2019. 280 с.
2. Гапоненко Г. І., Євтушенко О. В., Шамара І. М. Основні тенденції розвитку ресторанного господарства України в сучасних умовах. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2021. Вип. 14. С. 132–141. DOI: 10.26565/2310-9513-2021-14-13.
3. Стан та перспективи розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу : колективна монографія [Електронний ресурс] / за ред. д.і.н., проф. Г. М. Чепурди. Черкаси : ЧДТУ, 2019. 157 с. URL: <https://er.chdtu.edu.ua/handle/ChSTU/886> (дата звернення: 15.06.2022).
4. Івашина Л. Л., Бишовець Л. Г., Куракін О. Б. Кав'ярні: сучасні тенденції ресторанного бізнесу. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2020. Том 31 (70). № 5. С. 77–80. URL: http://www.econ.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/31_70_5/14.pdf. DOI: <https://doi.org/10.32838/2523-4803/70-5-12> (дата звернення: 16.06.2022).
5. Гіряк Л. І., Глагола В. А. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2018. № 16. С. 71–78. URL: http://market-infr.od.ua/journals/2018/16_2018_ukr/13.pdf (дата звернення: 16.06.2022).
6. Головні тренди у ресторанному бізнесі: обслуговування споживачів, сучасні технології, кулінарні вподобання. URL: <https://artofcooking.com.ua/blog/golovni-trendi-u-restorannomu-biznesi> (дата звернення: 16.06.2022).
7. Айко – надійний помічник у веденні бізнесу. URL: <https://rsc.kh.ua/uk/article/ajkonadijnij-pomichnik-u-vedenni-biznesu/> (дата звернення: 16.06.2022).
8. Платформа iiko – вибір №1 сучасних рестораторів. URL: <https://rsc.kh.ua/article/plattforma-iiko-vybor-1-sovremennyh-restoratorov/> (дата звернення: 15.06.2022).
9. Програма iiko – система для автоматизації ресторанов. URL: <https://alfapoliteh.ru/iiko> (дата звернення: 16.06.2022).
10. Браїла Г. В., Орлик О. В. Ризики впровадження і використання інформаційних технологій на підприємствах. *Інформаційні технології в економіці і управлінні* : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2020. Вип. 2. С. 58–67.
11. Бєлова О. О., Орлик О. В. Інтернет-технології та переваги їх використання в індустрії туризму та гостинності. *Інформаційні технології в економіці і управлінні* : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2021. Вип. 3. С. 80–86.