

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ И ЗА РУБЕЖОМ: ПРОБЛЕМЫ И ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

В работе рассматривается ряд проблем, связанных с работой систем автоматизации ресторанного бизнеса, проведен анализ современных популярных систем, а также рассматриваются способы повышения эффективности функционирования данных АСУ.

Очевидно, что наличие информационных технологий и особенно автоматизированных систем управления в деятельности ресторана существенно облегчает процессы планирования и управления, а также способствует быстрой координации служб и, как следствие, значительно ускоряет процесс обслуживания. Такая система, как правило, позволяет решить задачи:

- увеличение контроля материальных потоков на уровне бэк- и фронт-офисной системы;
- контроль финансовых потоков и прибыльности заведения, формирование достоверной финансовой отчетности для менеджмента и собственника заведения в удобной и понятной форме;
- повышение эффективности логистики и своевременное пополнение складских запасов заведения; особенно необходимо для сети ресторанов и кафе;
- увеличение качества и скорости обслуживания посетителей с помощью электронного меню, скидочных программ, возможности принятия заказов и обслуживания гостей с использованием мобильных устройств;
- повышение лояльности за счет качества обслуживания и систем управления взаимоотношениями с клиентами, предоставления отличного уровня сервиса, поддержания отношений [1].

Тем не менее часто функций, предложенных той или иной системой управления, недостаточно. Так, к наиболее часто встречающимся проблемам можно отнести следующее:

1. Неосведомленность официантов в момент заказа о том, какой товар остался в наличии и какие блюда и напитки возможно приготовить из оставшегося набора ингредиентов.
2. Информация о гостях лишь в единичных случаях заносится в электронную базу данных, чаще это большие каталоги о постоянных гостях.
3. Малое обновление базы меню, наличие неактуальной информации.
4. Отсутствие у официантов информации о загруженности кухни и, как следствие, невозможность предупредить гостя заранее о проблеме.
5. Отсутствие аналитической информации, необходимой менеджменту, особенно в модулях для малых объектов.

Это приводит как к ухудшению качества обслуживания гостей, так и снижению эффективности управления. Казалось бы, решение очевидно: разработать систему автоматизации, включающую в себя все необходимые функции и обеспечивающие идеальную дистанционную коммуникацию между службами ресторана и руководством. А учитывая тот факт, что такие зарубежные системы существуют, можно и вовсе закупить «идеальную» систему управления и не ждать разработки отечественного аналога.

Однако на сегодняшний день белорусский рынок АСУ ресторанным бизнесом насыщен и разнообразен. Многие из представленных систем являются франшизами, но существуют и отечественные разработки. Наиболее популярные системы автоматизации представлены в таблице.

Как видно из предложенной таблицы, каждая система автоматизации предлагает определенный набор функций и имеет как преимущества, так и недостатки. Очевидно, что объединить все функции в одну систему невозможно: подобная система управления будет часто давать сбои ввиду своей сложности и окажется абсолютно нерентабельной даже для больших заведений. Поэтому стоит определиться с минимумом функций, благодаря которым будет обеспечиваться идеальное сообщение между службами ресторана и, как следствие, бесперебойное обслуживание. Обрисуем наше видение оптимальной системы автоматизации, взяв за основу стандартную систему с базовым набором функций: выбор столика, его отправка на выполнение, выдача предчека и счета, расчет с гостями. К данной модели мы предлагаем добавить следующее:

1. Система электронной сервис-печати. Позволяет ресторанам повысить эффективность взаимодействия зала и кухни и существенно сэкономить на работе печатающих устройств. Информация высвечивается на специальном экране на кухне, отображает готовность заказа, принадлежность конкретному официанту, количество блюд в работе.

2. Система CRM (customer relationship management — управление отношений с клиентами). Включает в себя ведение «истории общения» с гостем, что ускоряет процесс обслуживания и повышает его расположение.

3. Система WMS (warehouse management system — система управления складом). Позволяет вести складской учет и показывает официанту доступность конкретных товаров для заказа.

4. Штрихкодирование поступающего товара с автоматическим занесением в базу системы. Позволяет оптимизировать затраты времени при поступлении сырья и товаров, необходимо для организации складского учета.

5. Система BI (business intelligence — система бизнес-аналитики). Система аналитических таблиц и графиков для анализа спроса и предложения, разработки систем лояльности и стимулирования, стратегий деятельности.

Однако по-прежнему остается спорным вопрос, рентабельно ли разрабатывать и продавать эксклюзивную систему автоматизации. Ведь каждое заведение имеет свои уникальные цели и задачи и, как следствие, методику работы, ввиду чего пакет необходимых функций различен. Кроме того, покупка

Сравнительный анализ систем автоматизации ресторанного бизнеса

Характеристики	R-Keeper	iiko	Jowi	Poster	Гельмин и POSitive	Система «Эксперт»
Функции, ирешения, возможности	Включает модули front-office и back-office, приложения, возможность дополнительной системы тановки системы CRM, WMS, KDS, VDU и др.	Включает модули front-office и back-office, большое число различных модулей, подключаемых к специальному серверу	Устанавливается в ресторане, данные синхронизируются на удаленные серверы, что повышает работу системы. Есть приложения для разных служб	Работает на планшетах iPad и Android, печать на терминальном принтере. Возможность оплаты заказа двумя способами одновременно и установка дополнительных приложений	Универсальный back-office, возможность подключения различных программ фронт-офиса (рекомендован POSitive). База данных на SQL, открытый исходный код	Включает модуль торгового зала, менеджерскую часть, сервис отчетов, модули калькуляции и склада
Недостатки	Достаточно сложный и неинтуитивный интерфейс	Администрирование большого числа модулей	Неудобное расположение блюд в меню, что замедляет работу официанта	Недостаточно функций; частые неполадки; низкая скорость печати предчеков и счетов	Система POSitive обладает крайне малым набором функций; сложность координации	Реализация в комплексе
Тип установки	Локальный	Локальный	Облачный + локальный	SaaS (облачный)	Локальный	Локальный
Стоимость	От 2310 до 5400 BYN + плата за дополнительные подсистемы	От 1680 BYN за комплектные подсистемы	150\$ в месяц	24-79\$ в месяц + плата за дополнительные модули	от 1300 BYN	6570 BYN

базовой модели с докупкой необходимых модулей обойдется куда дешевле, чем разработка универсальной системы. А введение отдельных модулей может привести к некоторым ограничениям (например, в выборе поставщиков).

Таким образом, несмотря на то что рынок систем автоматизации представлен достаточно полно как в Республике Беларусь, так и за рубежом, нельзя отрицать несовершенство предлагаемых систем. Предложенная нами модель весьма приближительна и ее также нельзя считать идеальной, однако мы считаем, что она позволит оптимизировать работу ресторана и повысить его рентабельность.

Литература

1. Задачи автоматизации ресторана, кафе, бара [Электронный ресурс] // CNews Клуб. — Режим доступа: http://club.cnews.ru/blogs/entry/zadachi_avtomatizatsii_restorana_kafe_bara. — Дата доступа: 11.10.2017.

2. Автоматизация ресторана: 24 интересных инструмента [Электронный ресурс] // Хабрахабр. — Режим доступа: <https://habrahabr.ru/post/258679/>. — Дата доступа: 11.10.2017.

А.И. Коринчук, В.В. Зенкевич

Научный руководитель — кандидат экономических наук О.В. Верниковская

SCOR-МОДЕЛИРОВАНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЗАКУПОК РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

В работе рассмотрены проблемы эффективности затрат при закупке товаров в рамках госзаказа. В статье путем SCOR-моделирования были выявлены основные бизнес-процессы в системе госзакупок, а также дана их краткая характеристика, на основе которой обоснована необходимость использования логистических подходов в данной сфере.

Госзаказ не только обеспечивает закупку продукции для жизнеобеспечения страны, ее безопасности, реализации региональных, республиканских и межгосударственных целевых программ, развития регионов, но и служит важнейшим инструментом регулирования экономики, способным влиять непосредственно на процесс производства и конъюнктуру различных рынков [1].

Процесс государственных закупок по своей сути схож с закупочной деятельностью коммерческих организаций. Однако в силу того факта, что сами по себе государственные закупки жестко регламентируются белорусским законодательством, они носят ярко выраженный директивный характер (алгоритм действий государственного заказчика в организации процесса закупок предписан законодательными актами и не может выходить за установленные рамки). С учетом описанных выше особенностей, логистику государствен-