

УДК 33.338  
 АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ  
 ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Ибрагимов И.Р., Шарафутдинова Н.С.

Институт управления, экономики и финансов, Казанский Федеральный  
 Университет

Автоматизация процессов предприятий общественного питания – интеграция технологических приложений, обеспечивающих оперативный бизнес-анализ и расширение возможностей по обслуживанию, привлечению клиентов [1].

Актуальность автоматизации предприятий обусловлена развитием конкурентной среды, тенденциями изменения потребительских предпочтений. Автоматизация любых из заведений, будь то столовая или ресторан, поможет решить несколько извечных проблем общепита:

- облегчение труда персонала;
- сведение к минимуму количества ошибок при передаче заказов;
- пресечение большинства злоупотреблений персонала;
- точное фиксирование всех остатков по бару, кухне и складам в реальном времени без постоянных ревизий;
- получение полной зафиксированной информации для управления заведением и коррекции его кадровой и ценовой политики; координирование работы каждого члена коллектива [7].

Основой эффективной работы предприятия общественного питания помимо грамотно выбранного месторасположения [6], высокого качества продукции и обслуживания, является чёткость и отлаженность бизнес-процессов. Необходимым инструментом оптимизации бизнес-процессов и повышения эффективности управления является автоматизированная система управления предприятием [1].

В современных условиях существует ряд вариантов автоматизации заведений общественного питания [4], наиболее распространенными из которых считаются R-Keeper, iiko (специализированная система ERP-класса), Microinvest, РеБиКа (продукт компании КомплектСофт, совместим с платформой 1С Предприятие), Трактирь (актуальная продуктовая линейка для автоматизации общепита на платформе 1С) и др.

По данной тематике для принятия рационального решения о выборе той или иной системы автоматизации авторами, в частности, Лисиным Е.С., уже проводился анализ программного продукта методом средневзвешенных балльных экспертных оценок, результаты которого представлены в таблице 1 [4].

Таблица 1

Балльная оценка систем автоматизации [4]

| Критерий оценки                  | Уд. вес критерия | R-Keeper |       | iiko   |       | Microinvest |       | РеБиКа |       | Трактирь |       |
|----------------------------------|------------------|----------|-------|--------|-------|-------------|-------|--------|-------|----------|-------|
|                                  |                  | Оценка   | Итого | Оценка | Итого | Оценка      | Итого | Оценка | Итого | Оценка   | Итого |
| Стоимость                        | 0,15             | 1        | 0,15  | 2      | 0,3   | 5           | 0,75  | 5      | 0,75  | 3        | 0,45  |
| Простота, возможности интеграции | 0,1              | 5        | 0,5   | 5      | 0,5   | 4           | 0,4   | 2      | 0,2   | 5        | 0,5   |
| Складской учёт и ревизия         | 0,15             | 5        | 0,75  | 5      | 0,75  | 4           | 0,6   | 5      | 0,75  | 5        | 0,75  |

|  |      |   |      |   |      |   |      |   |      |   |      |
|--|------|---|------|---|------|---|------|---|------|---|------|
| Возможность интеграции с ЕГАИС               | 0,15 | 5 | 0,75 | 5 | 0,75 | 4 | 0,6  | 5 | 0,75 | 5 | 0,75 |
| Возможность работы с мобильными устройствами | 0,05 | 5 | 0,25 | 5 | 0,25 | 4 | 0,2  | 3 | 0,15 | 4 | 0,2  |
| Простота интерфейса                          | 0,1  | 4 | 0,4  | 4 | 0,4  | 3 | 0,3  | 3 | 0,3  | 3 | 0,3  |
| Набор инструментов                           | 0,2  | 5 | 1    | 5 | 1    | 4 | 0,8  | 3 | 0,6  | 4 | 0,8  |
| Техническая поддержка и обслуживание         | 0,1  | 4 | 0,4  | 4 | 0,4  | 3 | 0,3  | 5 | 0,5  | 4 | 0,4  |
| Итого  | 1,00 |   | 4,2  |   | 4,35 |   | 3,95 |   | 4    |   | 4,15 |

Помимо рассмотренных Лисиным Е.С. в таблице существуют такие системы автоматизации, как Jowi, POS Sector, «РАРУС-общепит», «АСТОР-ресторан» [1]. Таким образом, существует широкий ряд критериев оценки выбора тех или иных средств автоматизации на предприятиях общественного питания.

При этом, практики и теоретики выделяют ряд проблем автоматизации предприятий общественных предприятий:

1) Харитоненков А., соучредитель компании «МегаТрейд», утверждает, что основная проблема на используемой их командой программе Store House состояла в том, что система автоматизации не была интегрирована с кассой [5]. Отсутствие связи между двумя системами не давало возможности видеть реальную картину бизнеса: одна подбивала продажи в рублях, другая — считала продукты в килограммах. «Это все равно что ездить на велосипеде, но использовать одно колесо» – утверждает Харитоненков.

2) Для того, чтобы правильно спрогнозировать, например, какие товары и в каком объеме необходимо закупить, его команде приходилось подсчитывать все вручную: вручную велся и учет зарплат сотрудников, затраты на их питание, бытовые и прочие расходы, что представляло собой серьезную проблему [5].

3) Также проблематично с некоторыми сервисами, в частности, с АМС, в соответствии с Харитоненковым А., является то, что он пробивал позиции не потоварно, а в денежном эквиваленте, и у кассиров периодически возникал соблазн реализовать не тот товар.

4) Пространство для махинаций открывалось также и со скидочными картами. Из-за того, что кассовый аппарат не был подключен к учетной системе, решение давать или не давать клиенту скидку фактически принимал кассир [5].

5) Отдельным образом обстоит проблема человеческого фактора – все знают, что воровство в общепите искоренить нельзя, его можно минимизировать. Проблема тут не только в людях, но и в самой специфике производства: каждое блюдо сотрудник кухни легко может сделать чуть хуже, а порцию — чуть меньше.

6) Трудности могут возникнуть и при попытке интеграции с фискальным оборудованием, предлагаемым банками. Это распространенная сейчас практика: вы проводите деньги через определенный банк, а он предоставляет вам конкретную аппаратуру в безвозмездное пользование. Впрочем, надо признать, что до недавнего

времени такие проблемы с совместимостью были у многих программ, необязательно связанных с учетом, в том числе этим болели такие гиганты, как «1С» [5].

Таким образом, автоматизация предприятий общепита является неоднозначным действием со множеством подводных камней. Особенности применения автоматизации бизнес процессов являются:

- высокий уровень убытков, связанный с неправильным расчетом себестоимости блюд меню;
- некорректные действия персонала при закупке товаров и их использовании;
- невозможность проведения быстрой инвентаризации товаров;
- ошибки персонала при обслуживании посетителей (при заказе и подаче блюд и расчете клиента);
- злоупотребления недобросовестных сотрудников [1].

### Список литературы

1. Автоматизация заведений общественного питания // Атейл URL: <http://atail.ru/resheniya/avtomatizaciya-obschepita> (дата обращения: 23.04.2019).
2. Автоматизация предприятий на примере ресторана // promdevelop URL: <https://promdevelop.ru/avtomatizatsiya-restorana/> (дата обращения: 22.04.2019).
3. Александрова И.Б., Фролов В.Г. Современные методы управления как фактор развития организации.// В сборнике «Общество, наука и инновации» сборник статей Международной научно-практической конференции: в 4-х частях.
4. Бордюг В.Л. Мобильные технологии ресторанного бизнеса // Международный научно-исследовательский журнал = Research Journal of International Studies. – 2014. – № 9 (28). – С. 73-74.
5. Кейс: зачем автоматизировать столовую // Rusbase URL: <https://rb.ru/opinion/automatic-cafe/> (дата обращения: 22.04.2019).
6. Лисин Е.С. Автоматизация предприятия общественного питания как средство оптимизации бизнес-процессов // Наука сегодня: проблемы и пути решения. ООО «Маркер», 2016. С. 2.
7. Рубрика “Автоматизация” // vkusologia URL: <https://vkusologia.ru/osnashhenie/avtomatizaciya/> (дата обращения: 22.04.2019).
8. Чкалова О.В. Организация размещения и выкладка как составная часть управления предприятием// Маркетинг в России и за рубежом.- 2001. -№ 3. -С. 36-39.