CRM-система дозволяє автоматизувати процес спілкування з клієнтом і методи обробки його звернень, що позитивно відображається в реалізації клієнтоорієнтованої стратегії компанії та сприяє росту її прибутків.

Список використаних джерел:

1. http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/
2. http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/23_2_2019ua/29.pdf
3. https://www.successwithcrm.com/business-issues-solved

Гриців О.П.
здобувач вищої освіти СВО «Бакалавр»,
спеціальність Інформаційні системи та технології
Науковий керівник – к.т.н., доцент Дегтярьова Л.М.

ПРОГРАМНА РЕАЛІЗАЦІЯ СИСТЕМИ ОБЛІКУ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ТИПУ.

У сучасних умовах інформаційні технології набувають неабиякого значення, особливо у досягненні запланованих результатів. Для прискорення процесу, та запланованих результатів приходиться йти на автоматизацію свого закладу. Кожна людина має властивість виснажуватися, а за допомогою різних інформаційних систем можна повернути все так, що буду мінімальна кількість робітників, і більша продуктивність роботи.

Автоматизацію закладу можливо розділити на 3 категорії [1]:

1. Базовий - призначений для використання в їдальнях та інших невеликих закладах, в яких обслуговування ведеться без офіціантів, дозволяє приймати замовлення і оперативно передавати його на виконання.
2. Стандартний - комплект постачання, відповідний більшості кафе. Тут є компоненти для роботи офіціантів, барменів. Дозволяє оперативно приймати замовлення від клієнта, розділяти в залежності від місця приготування і так само оперативно доставляти замовлення клієнта.
3. Розширений - комплект, призначений для закладів, в яких планується можливість самостійного формування замовлення клієнтом за допомогою клієнтського інтерфейсу.

Прикладом такого впровадження можуть слугувати програми для ведення бази клієнтів, база доставщиків товару, планування діяльності закладу, прийняття заказу/клієнта, система для персоналу.

Отже, ефективне функціонування інформаційних технологій сприяє забезпеченню управління виробничо-торгівельною діяльністю та основними бізнес-процесами підприємств ресторанного господарства, а також створює єдиний інформаційний простір для ведення точного, оперативного й зручного обліково-аналітичного процесу.

Метою процесу автоматизації закладів ресторанного типу є: підвищення ефективності управління закладом, зменшення розрахунків і паперових робіт персоналу, покращення умов та швидкості обслуговування гостей, розширення умов роботи в цілому.

Для того, щоб впроваджувати систему нам потрібно розібратися з багатьма принципами вибору інформаційної системи, програмами, додатками, які нам потрібні (рис. 1) [2].

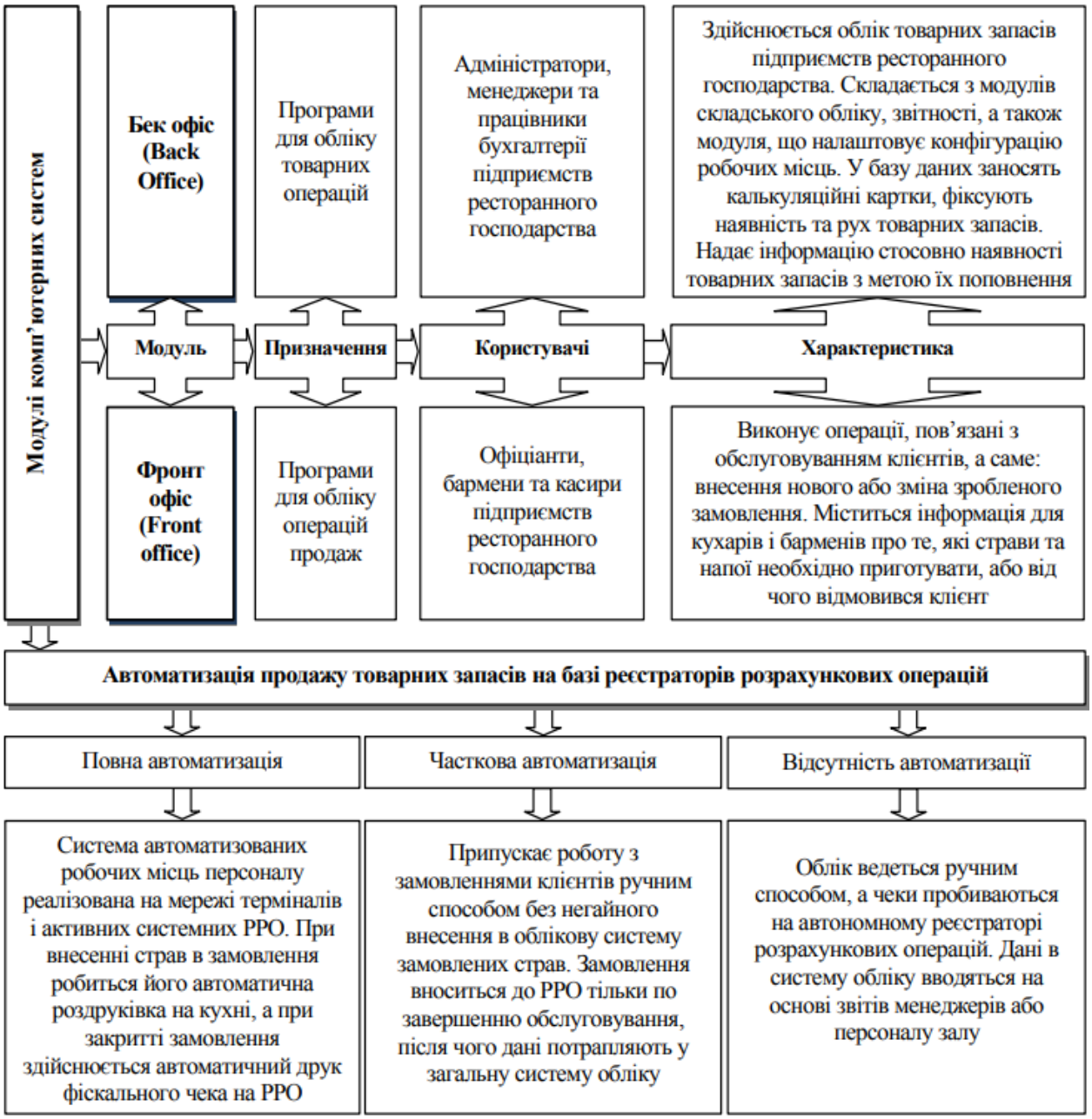

Рис. 1. Послідовність автоматизації на підприємствах ресторанного господарств

Серед достатньо популярних у діяльності вітчизняних підприємств ресторанного бізнесу – є наступні програми: ICPарус: Общепіт (призначена для ведення фінансового й податкового обліку, здійснення внутрішнього контролю в закладах ресторанного господарства), TillyPadXL (надає можливість автоматизувати процес управління ресторанним господарством з використанням сучасних технологій та інновацій), система Капітал 2008:

Ресторан (призначена для обліку грошово-товарних операцій, формування фінансової звітності, а також ведення управлінського обліку в закладах ресторанного господарства), система «Маркет+4.х» автоматизує процес обслуговування клієнтів та облік продаж [3].

Рекомендації по автоматизації процесу на ресторанного готельних комплексах:

1. Скорочення витрат, та більша ефективність роботи.
2. Збільшення швидкості обробки та надходження інформації;
3. Встановлення контролю над бізнес-процесами на підприємстві;
4. Економія власного та робочого часу працівників;
5. Зменшення кількості помилок документів, накладних та чекових змін;
6. Планування закупівлі різних товарів на відповідну дату та час.
7. Спрощення роботи з дисконтними і клубними картами;
8. Підвищення якості сервісу, престиж закладу і лояльність клієнтів;
9. Забезпечення швидкої обробки замовлень і обслуговування клієнтів та співпраці по планшету/комп'ютеру між персоналом;
10. Покращення контролю над роботою персоналу;
11. Ведення безперервний моніторингу роботи всіх структур закладу.

Автоматизація зараз є невід'ємною частиною життя. Це покращення умов праці - швидкість, якість, зменшення проблем в обслуговуванні та оплаті та вирішення, скорочення кількості процесів персоналом, що дає змогу виковувати велику кількість операцій за короткий час. Кожен рік йде удосконалення автоматизованих інформаційних систем і себе від них відгороджувати не можна, і не є логічним вибір між декількома людьми, які виконують декілька процесів та програмою або системою, яка справляється самостійно. Єдиним мінусом виступає збої в програмах, відсутність електроенергії та поломка пристроїв за допомогою яких виконується процес. Але деякі речі зараз уже дуже важно зробити без допомоги автоматизованих систем.

Список використаних джерел

1. Гройлов, А. С. Информационные технологии в сфере общественного питания / А. С. Гройлов, Е. М. Аверина, А. С. Бугаенко, И. А. Винокурова. — Текст: непосредственный // Молодойученый. — 2011. — № 3 (26). — Т. 1. — С. 100-102.
2. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: [навчальний посібник] / Нечаюк Л., Нечаюк Н. – 3-є видання. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
3. Цюцяк А. Л. Організація обліково-аналітичного процесу підприємств ресторанного господарства в умовах автоматизованої обробки інформації / А. Цюцяк //Вісник Хмельницького національного університету. – 2012. – №1. – С. 60-64.
4. Автоматизация кафе, бара, ресторана, кофейни [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://expertsolution.com.ua/cafe-bar-restaurant.