

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Внедрение компьютерных технологий как основа формирования
конкурентных преимуществ предприятий общественного питания
(на примере кафе «МАРАНИ»)**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 2 курса 268 группы
направления 43.04.01 «Сервис»
профиль «бизнес-процессы на предприятиях сервиса»

Института истории и международных отношений

наименование института

Киндюкова Виталия Вячеславовича

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель

К.Э.Н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Темякова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой:

Д.Э.Н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов, 2018

Введение. Использование управленческой техники уходит в глубину веков, однако, настоящая революция в этой области произошла в последние 30–40 лет, когда появились электронно-вычислительные машины, т.е. информационно–вычислительная техника (ИВТ).

Компьютеризация — процесс все более широкого применения электронно-вычислительных машин в народном хозяйстве, в отраслях, предприятиях (объединениях) и организациях. Решение важнейших народнохозяйственных задач, таких, как повышение производительности труда, улучшение качества продукции, повышение эффективности научных исследований, совершенствование системы управления и обслуживания, прямо связано с использованием компьютеров. Трудно найти отрасль народного хозяйства или область знаний, развитие которых могло бы обойтись без широкого применения компьютеров. Успехи физики, медицины, космонавтики, биологии, геологии, не говоря уже о технике, немыслимы без компьютеров. Главным направлением использования компьютеров является решение математических, технических и логических задач, моделирование сложных систем, обработка данных измерений и экономико-статистических данных, поиск информации. С появлением компьютеров автоматизация стала проникать в специфически человеческую деятельность — сферу организации управления. Однако в этой сфере автоматизация имеет некоторые особенности в отличие от технологических систем. Внедрение персональных электронно-вычислительных машин (ПЭВМ) с развитым программным обеспечением является одновременно и причиной, и средством совершенствования навыков анализа. При помощи ПЭВМ можно делать аналитические расчеты различной степени сложности, кроме того, развитие информационных систем с распределенными базами данных позволяет при этом прибегать к разным информационным источникам.

В настоящее время в России, как и во всем мире, наблюдается большой рост производства прикладного программного обеспечения. Трудно найти

какую — либо область человеческой деятельности, где не используется персональный компьютер.

Умелое и грамотное проведение специальных аналитических расчетов предполагает доскональное знание существующей отчетности, логических и информационных взаимосвязей между отдельными формами. Это прежде всего относится к бухгалтерской отчетности. Во-первых, отчетность наиболее систематизированная и имеет достаточно жесткие внутренние связи. Во — вторых, на уровне предприятия отчетность является основным информационным ресурсом для перспективного анализа и управления работы предприятия.

Немаловажно и то, что именно отчетность, в том числе бухгалтерская, — реальное средство коммуникации, благодаря которому руководители разных рангов общаются друг с другом, получают представление о месте своего предприятия в системе родственных предприятий, правильности выбранного стратегического курса, сравнительных характеристик эффективности использования ресурсов.

Актуальность данной магистерской работы обусловлена тем, что в настоящее время существует большое количество компьютерных технологий и программного обеспечения, которые созданы помогать людям, есть специально созданные технологии и программное обеспечение, которое создано для автоматизации работы предприятий. Компьютерные технологии способны положительно повлиять на развитие предприятия и помочь в повышении конкурентоспособности, в последние годы часто инновационные решения, которые внедряются на предприятия сферы сервиса, основаны на компьютерных технологиях. Также существует масса технологий и программного обеспечения, которое не имеет четкой направленности работы на предприятиях, оно создано для использования в личных целях пользователя. Технологии, направленные на личное использование, также могут быть применены для автоматизации работы предприятия и внедрения компьютерных технологий в производственный процесс предприятия. Проблема заключается в

том, что информации о различных технологиях и программном обеспечении большое количество, от избытка данных предприниматели не могут знать всей информации, не могут предположить, что можно использовать не только специализированные технологии, но и общедоступные. Данная тема актуальна в том плане, что в ней будет обобщена и структурирована информация по теме компьютеризации предприятий для повышения конкурентоспособности, что положительно повлияет на повышение знаний относительно компьютерных технологий и программном обеспечении, применяемых на предприятиях общественного питания.

Цель выполнения данной работы – на основе изучения теоретических основ исследования компьютерных технологий проанализировать внедрение компьютерных технологий с целью формирования конкурентных преимуществ ООО «МАРАНИ».

Задачами данной работы являются:

- изучить теоретические аспекты оснащения фронт и бэк-офиса предприятий общественного питания;
- представить обзор специализированного программного обеспечения для предприятий общественного питания;
- выявить обусловленность конкурентных преимуществ предприятий общественного питания использованием компьютерных технологий;
- охарактеризовать предприятие общественного питания ООО «МАРАНИ»;
- рассмотреть особенности реализации технологий фронт и бэк-офиса на предприятии ООО «МАРАНИ»;
- исследовать оснащенность компьютерными технологиями ООО «МАРАНИ»;
- разработать рекомендации по совершенствованию компьютерных технологий на предприятии ООО «МАРАНИ» в целях формирования конкурентных преимуществ.

Апробация магистерской работы. Основные положения и теоретические выводы выпускной квалификационной работы нашли отражения в докладе на Всероссийской научной-практической конференции «Туризм в России: формула успеха» (Саратов, ИИиМО СГУ, 30 ноября 2017 г.).

Основное содержание работы. Сегодня активный рост сетей предприятий сервиса в России обусловлен в основном внедрением на наш рынок иностранных ритейлеров. Данный формат бизнеса уже многие годы успешно существует на рынке развитых стран, и за годы своей деятельности иностранные торговые компании накопили богатый опыт и инструментарий управления крупными сетями. Поэтому неудивительно, что сегодня для управления предприятиями с широким ассортиментом используются в основном западные технологии и системы управления предприятиями класса ERP. Для того чтобы работа всего офиса не останавливалась при появлении очередного посетителя, рабочие процессы не перекрещивались, и каждый человек, будь то сотрудник или гость, четко представлял, что ему нужно и куда он должен с этим подойти существует прием функционального зонирования.

Функциональное зонирование — это разделение территории помещения на зоны с разным функциональным назначением.¹

Фронт-офис имеет более презентабельный и представительный вид, чем бэк-офис. Сотрудники фронт-офиса уверены, что они самые главные, а бэк-офис — это периферия, серая зона, место для неярких, посредственных личностей.

Взаимодействие с клиентами — это лишь часть задач, которые приходится решать при организации бизнеса. Ни одно предприятие не будет успешным без правильно налаженной работы бэк-офиса. Обеспечение торгового зала товаром, автоматизация складского учета на предприятии,

¹ Функциональное зонирование офиса. [Электронный ресурс] // URL: http://kindergarted.blogspot.ru/2012/01/blog-post_9492.html(дата обращения: 10.04.2017).

управление ценообразованием, взаимодействие с филиалами и поставщиками — для решения этих и многих других задач и предназначены бэк-офис. Это операционно-учетное подразделение, занимающееся обеспечением работы отделений, управляющих активами и пассивами компании. Бэк-офис — это серый кардинал. Клиенты не могут оценить работу его специалистов, хотя они вкладывают немало сил в процветание бизнеса.

Для решения задач автоматизации работы и учета на предприятиях общественного питания обычно используется комплекс специального оборудования и программного обеспечения. Это позволяет вести учет движения материальных средств и движения товаров; формировать необходимые отчеты и сводки для оперативного учета и анализа деятельности предприятия. Основное внимание уделяется организации контроля над работой персонала.

Программное обеспечение — наряду с аппаратными средствами, важнейшая составляющая информационных технологий, включающая компьютерные программы и данные, предназначенные для решения определенного круга задач и хранящиеся на машинных носителях.

Каждый ресторатор понимает, что преимущественно доход приносят постоянные посетители кафе, и если их будет примерно 20%, то они способны обеспечить 80% прибыли кафе. Данное утверждение можно подтвердить законом Вильфредо Парето «20 % усилий дают 80 % результата, а остальные 80% усилий — лишь 20 % результата».¹ Для того чтобы удержать постоянных посетителей и привлечь новых, уже недостаточно стильного интерьера и вкусных и качественных блюд. В настоящее время конкуренция должна быть построена на применении инноваций. Это подтверждает теория Йозефа Шумпетера, которая гласит о том, что предприятие с помощью нововведений может использовать новые конкурентные преимущества, тем самым повышая свою

¹ Закон Парето (принцип Парето), или правило 80/20. [Электронный ресурс] // URL: <http://constructorus.ru/usrex/zakon-pareto.html> (дата обращения: 17.05.2017).

конкурентоспособность.¹ В настоящее время уже появилось несколько специальных программ для мобильных телефонов, с помощью которых можно легко сделать заказ блюд на дом, ярким примером данного ПО является «Delivery Club».²

Часто рестораны привлекают посетителей теплан-шоу, когда на глазах у изумленной публики теплан-повар виртуозно создает какое-нибудь фирменное блюдо. Инновацией в теплан-шоу стало применение IT-технологий, теперь рядом с рабочим местом повара устанавливаются камеры, которые передают изображение на мониторы, установленные на столиках посетителей.

Электронное меню – это новое направление для развития инноваций в ресторанном бизнесе. При появлении планшетных компьютеров появлялась новая платформа, для которой можно создать специальное программное обеспечение для кафе и ресторанов.

Основные преимущества для предприятия общественного питания – это новые методы рекламы через интернет и приложения сторонних компаний, таких, как «Delivery Club», «Кампус». Более радикальный и новаторский метод рекламы предлагает технология QR-кода. Мобильный маркетинг при помощи QR-кодов, креативное применение кодов — это изюминка кафе.

История кафе «МАРАНИ» начинается с момента открытия 01 марта 2008 г. Кафе располагается на окраине города Саратова по адресу: Саратов, Усть-Курдюмское шоссе, 29в; Район Волжский. Предприятие размещено вблизи шоссе и дачного поселка, вблизи природных ресурсов, что является одним из пунктов большинства положительных качеств кафе. Кафе «МАРАНИ» не является особенным исключением из ряда предприятий общественного питания, в кафе осуществлено функциональное зонирование

¹ Теория инновационного развития Йозефа Шумпетера. [Электронный ресурс] // URL: http://www.k2x2.info/shpargalki/innovacionnyi_menedzhment_shpargalka/p4.php (дата обращения: 17. 05.2017).

² «Delivery Club» единая система заказов блюд. [Электронный ресурс] // URL: <http://www.delivery-club.ru/> (дата обращения: 17. 05.2017).

помещений, как и в ряде аналогичных предприятий общественного питания. В здании кафе есть функциональные зоны, такие как: фронт- и бэк-офис, а в свою очередь они разделены на помещения, выполняющие более узконаправленные функции.

Роль информационных технологий в деятельности предприятий общественного питания высока. Во-первых, они берут на себя процедуру формирования блюда на основе набора ингредиентов, которые очень часто меняются и изменяется их количество на складе предприятия. Схемы закупки продуктов упрощаются за счет информационного учета остатков ингредиентов. В кафе «МАРАНИ» действия по учету остатков ингредиентов на складе и расходы продуктов ведутся самым распространенным способом, машинописным или рукописным заполнением таблиц расхода и прихода.

Во-вторых, современные приложения автоматически определяют расход ингредиентов по каждому блюду, списывают нужное количество продуктов и рассчитывают себестоимость блюд, формируют калькуляционные карточки на блюда в условиях динамического изменения состава факторов, влияющих на производство, учетных и продажных цен. В кафе «МАРАНИ» все выше перечисленные действия выполняются частично вручную на бумажных носителях и частично на компьютере с помощью программного комплекса «Microsoft Office». Расход ингредиентов по каждому блюду выполняется вручную работниками кухни с помощью калькуляционных карт.

В-третьих, информационные технологии значительно облегчают и делают более строгим ведение учета продуктов и блюд на нескольких кухнях и в разных цехах кухонь. За счет автоматизации упрощается процесс движения товаров, например, организация поступления товаров непосредственно на кухню или место реализации, минуя кладовую или перемещение продуктов на кухни для производства блюда. В данном случае в кафе «МАРАНИ» в любой ситуации происходит реализация продуктов

только после принятия их на складе и внесения данных о продуктах в документы прихода.

Наконец, информационные технологии позволяют формировать меню для зала и прейскуранта барной продукции, а также всего комплекса документов и отчетов по общественному питанию (меню, товарный отчет). С помощью информационных технологий можно изменять меню, подбирать наиболее популярные блюда с помощью баз данных о заказах для составления идеального меню. Составление меню в кафе «МАРАНИ» происходит в ручную при помощи программного комплекса «Microsoft Office», у директора есть все меню в электронном виде, которые применялись ранее в кафе.

В кафе «МАРАНИ» не используются инновационных технологий для проведения рекламных компаний, в основном это общепринятые методы рекламы, которые в настоящее время устаревают, но в случае применения инновационной технологии, например, QR-кода, кафе может значительно повысить свою конкурентоспособность. Исходя из анализа кафе «МАРАНИ», видно, что информатизация бизнеса на низком уровне, и кафе теряет большое количество преимуществ над конкурентами, но, как показывает практика, предприятие работает на хорошем уровне. Низкий уровень компьютеризации предприятия почти не сказывается на работе персонала, но это только из-за того, что персонал ни разу не работал в условиях качественной компьютеризации предприятия. Персонал подготовлен и привык к работе без применения компьютерных технологий, этому способствует небольшой размер предприятия и высокий уровень квалификации и опыта работников предприятия.

В данной ситуации можно предложить два пути по внедрению компьютерных технологий в кафе «МАРАНИ».

Первый путь полностью построен на приобретении и подборке самостоятельно того оборудования и программного обеспечения, которое

захочет предприниматель, данный путь сложен тем, что нужно подобрать совместимое оборудование и программное обеспечение.

Второй путь заключается в приобретении комплекса оборудования и программного обеспечения от компании «Атол», которая предлагает на выбор несколько комплексных пакетов с оборудованием и программным обеспечением.

По итогам проведенного анализа компьютеризации кафе «МАРАНИ» возможно провести улучшение работы кафе на основе существующей оснащенности предприятия, можно усовершенствовать работу кухни путем применения электронной базы данных для калькуляции блюд, а также это приложение можно использовать для разработки и внесения изменений в меню кафе «МАРАНИ». Электронная база данных для калькуляции блюд разработана автором на основе программного пакета «Microsoft Office» в программе «Access». Данная база данных предоставляет поварам удобный доступ к рецептуре блюд, удобно отслеживать и сверять граммовку ингредиентов и готовой продукции, а также проводить учет расходов ингредиентов.

Заключение. В настоящее время в любой сфере сервиса играет большую роль внедрение новых технологий, то есть внедрение инноваций. Инновации на сегодняшний день – главное преимущество в борьбе за первенство на любом рынке услуг. На рынке общественного питания в последние годы инновации преимущественно касаются информатизации предприятий, компьютерные технологии стали внедряться в большом количестве в организационный процесс. Ресторатор – звено, связывающее инновационные решения с потребителем, потребитель всегда желает что-то новое и впечатляющее, предприниматель, применяя новые технологии в своем бизнесе, всегда сможет порадовать и впечатлить своего клиента, а также конкурентов, тем самым улучшить свои конкурентные преимущества.

На российском рынке общественного питания небольшое количество рестораторов, которые идут в ногу со временем, применяя новые технологии.

Основная проблема заключается в том, что предприниматели боятся рисковать, а внедрение инноваций – всегда риск. Большинство рестораторов в плане конкуренции мыслят одинаково, то есть конкуренция за счет цен и ассортимента блюд, ценами и ассортиментом сегодняшнего потребителя уже невозможно удивить. Зачастую в конкуренции побеждает тот предприниматель, который приобрел новое оборудование с большим набором функций, на базе которых можно разработать новые направления работы предприятия. Также он приобрел новое программное обеспечение, которое позволяет применять новые технологии и увеличивает спектр применяемого оборудования, например, применение планшетов вместо обычного меню или применение проекторов для показа кулинарных шоу.

В ходе написания магистерской работы все поставленные цели были успешно достигнуты путем анализа и изучения теоретических и практических особенностей применения компьютерных технологий. Были изучены и нашли свое отражение в данной работе преимущества, которые дают нам технологии, способные в свою очередь умножить конкурентные преимущества предприятий общественного питания.

Для разрешения одной из задач были изучены различные интернет-источники, литературы по вопросам компьютеризации предприятий общественного питания оказалось крайне мало. Преимущественно были изучены различные интернет-ресурсы и научные статьи для повышения знаний о компьютеризации предприятий общественного питания, таким образом, была выполнена данная задача. Для написания подробного обзора специализированного программного обеспечения были изучены сайты производителей программного обеспечения, а также статьи и литература из сферы IT-технологий. Для изучения опыта применения компьютерных технологий в общественном питании были использованы обзорные статьи о различных ресторанах России, в которых были описаны основные принципы внедрения и применения компьютерных технологий в общественном питании.

При выполнении практической задачи, связанной с рассмотрением видов оборудования и программного обеспечения для предприятий общественного питания, возникли определенные сложности, вызванные широким ассортиментом оборудования и программного обеспечения. Рынок оборудования и программ настолько широк, что почти невозможно определиться с выбором фирмы и моделью оборудования, характерная проблема встретилась и при анализе рынка программ. В связи с возникшими сложностями было принято решение о создании приложений с подробным описанием оборудования и программного обеспечения, в данный список были отобраны лучшие из лучших по критерию соотношения цена-качество. В дальнейшем было создано приложение, в которое входит необходимое оборудование и программы, которые можно применить в кафе «МАРАНИ». В ходе изучения программного обеспечения для предприятий общественного питания было предпринято решение о пробе своих сил в создании базы данных в программе «Microsoft Access». Данная база данных создана для калькуляции блюд, которая способна облегчить работу кухни. Все поставленные задачи по изучению и анализу оснащенности и деятельности кафе ООО «МАРАНИ» были выполнены на основе полученных данных в ходе прохождения практик в этом кафе.

Для развития кафе «МАРАНИ» следует прибегнуть к внедрению новых технологий, попробовать внедрить новые компьютерные технологии в производственный процесс, и данное предприятие выйдет на новый уровень, с большой вероятностью увеличится поток новых клиентов. Если применить на предприятия одно из инновационных решений, клиенты захотят посетить кафе уже только из-за того, чтобы, например, воспользоваться электронным интерактивным меню. Компьютеризация благоприятно повлияет на разгрузку обязанностей персонала предприятия, позволит сократить затраты времени в производственном процессе на определенных операциях, а высвободившееся время можно будет затратить на решение более перспективных задач.

Основным заключением данной работы является то, что компьютеризация предприятия общественного питания играет большую роль в жизни предприятия, она дарит несомненные преимущества при конкуренции, предоставляет новую базу для внедрения новых и усовершенствования старых методов работы, а также открывает новые направления для развития предприятия. Выведению на новый уровень развития предприятий общественного питания поможет внедрение новых технологий и повышение общего процента компьютеризации предприятий.