

ВВЕДЕНИЕ. Автоматизация бизнес-процессов является существенным элементом развития предприятий сферы услуг в современном мире. Современные технологии способны существенно изменить ход работы компании и повысить её эффективность. Она позволяет не только ускорить процессы, сократить затраты на ресурсы и улучшить качество работы, но и повысить степень контроля и прозрачности внутри организации.

Актуальность исследования данной работы в том, что в наших современных реалиях автоматизация бизнес-процессов является необходимой составляющей эффективного функционирования любой организации. Быстрый темп жизни, высокая конкуренция на рынке, необходимость оперативной работы с большим объемом информации — все это требует от организаций быстрого и точного выполнения бизнес-процессов. Сфера общественного питания является важной и неотъемлемой частью современного мира. Этот бизнес существует уже десятилетиями, процветая во многих странах и являясь для них значимым экономическим фактором. Новые заведения общественного питания появляются почти каждый день, и это свидетельствует о том, что эта отрасль продолжает расти и развиваться, требуя от владельцев предприятий современных решений для улучшения работы своего бизнеса, одним из таких решений может быть автоматизация процессов.

Цель данной работы – на основе изучения теоретических аспектов исследования автоматизации бизнес-процессов на предприятиях общественного питания проанализировать автоматизацию бизнес-процессов в ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ», г. Саратов, и предложить рекомендации по улучшению автоматизации производственных процессов и процессов обслуживания.

Для достижения этой цели были поставлены следующие задачи:

- изучить понятие, роль и принципы автоматизации бизнес-процессов;
- рассмотреть особенности автоматизации работы с посетителями на предприятиях общественного питания;
- исследовать специфику автоматизации производственного процесса на предприятиях общественного питания;

- дать общую характеристику ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ», г. Саратов;
- оценить степень автоматизации бизнес-процессов в ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ»;
- предложить рекомендации по улучшению автоматизации производственных процессов и процессов обслуживания в ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ».

В целях написания работы были изучены различные электронные ресурсы, статьи экспертов в области автоматизации и сферы общественного питания, профильная литература и научные работы по данной теме.

В написании теоретической части, разбираясь в общем понятии автоматизации, были рассмотрены: учебное пособие по системам автоматического управления, такого автора как Ощепков А. Ю.¹, учебник об информационных системах и технологиях управления под редакцией Г.А. Титоренко², статья Герасимчука В.А. из журнала «Молодой Ученый»³ об автоматизации процессов предприятия, а также книга Равина Джесутасана и Джона Будро «Инженеринг Бизнеса», которая является пошаговым руководством, помогающим с разных ракурсов взглянуть на проблему автоматизации бизнеса⁴.

Особенности автоматизации работы с гостями на предприятиях общественного питания были рассмотрены и проанализированы в таких работах как: магистерская диссертация Ковач. М.Ю. Института Высшей школы экономики и менеджмента на тему внедрения электронного меню для

¹ Ощепков А. Ю. Системы автоматического управления: теория, применение, моделирование в MATLAB: Учебное пособие. — 2-е изд., испр. и доп. — СПб.: Издательство «Лань», 2013. — 208 с.

² Информационные системы и технологии управления: Учебник / Под ред. Г.А. Титоренко. - М.: ЮНИТИ, 2013. - 591 с.

³ В. А. Герасимчук. Автоматизация процессов предприятия: Журнал «Молодой ученый» — 2016. — № 11 (115). — С. 654-657.

⁴ Равин Джесутасан, Джон Будро. Реинжиниринг бизнеса. Как грамотно внедрить автоматизацию и искусственный интеллект. – 2019. – 278 с.

автоматизации заказов в ресторане¹, статья об автоматизации бронирования для ресторанов, написанная основателем Агентства бизнеса, профессионалом по внедрению ПО для автоматизации бизнеса Сергея Седякиным², статья основателя СЕО агентства креативного маркетинга Антона Удодова о внедрении чат-ботов в ресторанном бизнесе³, а также подробная статья онлайн-сервиса для бизнеса Smart Service о необходимости автоматизации в обслуживании гостей⁴.

По вопросу специфики автоматизации производственных процессов на предприятиях общественного питания был изучен научный материал Московского финансово-промышленного университета «Синергия» на тему производственного процесса на предприятиях питания⁵, учебное пособие «Организация производства на предприятиях общественного питания» под авторством И. Р. Смирновой, А. Д. Ефимова, Л. А. Толстовой, и Л. В. Козловской⁶, а также статья Елены Балаклицкой, шеф-редактора сайта практической бухгалтерии «Клерк» с обзором самых популярных сервисов по автоматизации предприятий общественного питания⁷.

¹ Ковач М.Ю. Внедрение электронного меню для автоматизации заказов в ресторане [Электронный ресурс]: Электронный научный архив Уральского Федерального Университета - URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/78020/1/m_th_m.y.kovach_2019.pdf (дата обращения 17.09.2023). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

² Сергей Седякин. Бронирование для ресторана [Электронный ресурс]: Агентство бизнеса «SVPRIMO» - URL: <https://svpromo.ru/soft/booking/restaurant-or-cafe/159-restaurant-reservations> (дата обращения 17.09.2023). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

³ Антон Удодов. Могут ли чат-боты помочь ресторанному бизнесу [Электронный ресурс]: Федеральный бизнес-портал «Restoranoff» - URL: <https://restoranoff.ru/solutions/marketing/mogut-li-chat-boty-pomoch-restorannomu-biznesu/> (дата обращения 17.09.2023). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

⁴ Автоматизация в обслуживании клиентов: как это работает и почему она необходима [Электронный ресурс]: Платформа для бизнеса «MySmartService» - 2021 г. - URL: <https://mysmartservice.com/blog/avtomatizaciya-sluzhby-podderzhki> (дата обращения 17.09.2023). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

⁵ Производственный процесс на предприятиях питания [Электронный ресурс]: МегаЛекции - Московский финансово-промышленный университет «Синергия» - URL: <https://megalektsii.ru/s10451t1.html> (дата обращения 01.10.2023). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

⁶ И. Р. Смирнова, А. Д. Ефимов, Л. А. Толстова, Л. В. Козловская. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие — СПб.: Троицкий мост, 2011. — 232 с.;

⁷ Елена Балаклицкая. Как автоматизировать общепит? Обзор самых популярных сервисов [Электронный ресурс]: Бизнес-проект об авторских автоматизированных технологиях «Клерк»- 2021 г. - URL: <https://www.klerk.ru/buh/articles/520498/> (дата обращения (02.10.2023). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

Внедрение автоматизации бизнес-процессов на предприятиях общественного питания сегодня актуально более чем когда-либо. Однако несмотря на все преимущества автоматизации, в данной области наблюдается недостаток качественных источников информации. Недостаточно серьезных научных работ касаются этой темы, а также недостаточно информации о текущих тенденциях, вызовах и возможностях, что могло бы помочь предприятиям определить правильную стратегию и выбрать наиболее подходящее программное обеспечение.

Основная часть бакалаврской работы состоит из двух глав:

1) теоретической главы с рассмотрением понятия автоматизации бизнес-процессов и анализом двух основных видов процессов на предприятиях общественного питания, а также способов их автоматизации;

2) практической главы с анализом автоматизации суши-бара «Суши на дом» г. Саратов, зарегистрированного в качестве ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ», включающую в себя характеристику, оценку степени автоматизации в организации и рекомендации по внедрению автоматизации в производственные процессы и процессы обслуживания.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. Бизнес-процессы в сфере услуг – это последовательность действий и операций, которые выполняются для предоставления услуги клиентам (прием и обработка заказа, выполнение работы, взаимодействие с клиентом, контроль качества и т. д.).

Автоматизация – это процесс применения различных технических решений и использование информационных технологий для выполнения рутинных и повторяющихся задач в автоматическом режиме с минимальным участием человека или без него¹.

Основными преимуществами автоматизации бизнес-процессов на предприятиях сферы услуг являются улучшение качества и скорости работы,

¹ Оснащение средствами автоматизации: понятие и применение [Электронный ресурс]: Информационный портал «Alfacasting» - 2019 г. – URL: <https://alfacasting.ru/faq/osnashhenie-sredstvami-avtomatizacii-ponyatie-i-primenenie> (дата обращения 07.09.2023). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

минимизация ошибок, повышенный контроль, сокращение затрат, оптимизация ресурсов, увеличение производительности и прибыли, снижение нагрузки с персонала.

Общие принципы автоматизации: принцип гибкости и согласованности, принцип интеграции, принцип независимости исполнения, принцип идентификации и оптимизации, принцип завершенности, обучение и поддержка, непрерывное улучшение автоматизации.

Для внедрения автоматизации важно сформулировать цели, и определить бизнес-процессы для автоматизации, проанализировать их, упростить и, исходя из всего этого, выбрать необходимое программное обеспечение¹.

Основные бизнес-процессы на предприятиях общественного питания связаны с производством и реализацией кулинарной продукции. Их можно разделить на обслуживающие и производственные.

Обслуживание — процесс предоставления высококачественного сервиса и решения проблем гостей компании. Главным фактором, оказывающим влияние на покупателя при совершении покупки, и формирующим его отношение к заведению, является способность превзойти его ожидания от этого заведения, вызвать восторг². В этом организации может помочь внедрение автоматизации бизнес-процессов, связанных с обслуживанием. Это имеет такие преимущества как улучшение качества обслуживания, оптимизация работы персонала, сокращение времени ожидания, увеличение объема продаж, улучшение связи с посетителями.

Варианты автоматизации для обслуживания гостей: электронное меню, системы онлайн-бронирования, онлайн-система заказа блюд с доставкой, чат-боты для быстрых ответов на вопросы, рассылки и получения обратной связи,

¹ Михаил Черемохин. Автоматизация бизнес-процессов [Электронный ресурс]: Агрегатор сервисов «In-Scale» - URL: <https://in-scale.ru/blog/avtomatizaciya-biznes-processov/> (дата обращения 08.09.2023). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

² Процесс обслуживания клиентов на предприятии питания [Электронный ресурс]: Учебные материалы онлайн «Studwood» - URL: https://studwood.net/731048/ekonomika/protsess_obslyzhvaniya_klientov_predpriyatii_pitaniya (дата обращения 17.09.2023). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

приложение компании, в которое можно внедрить все описанные выше системы автоматизации, кассовые онлайн-системы, аналитика, ведение аккаунта, представляющего компанию в социальных сетях для автоматизации маркетинга.

Для повышения эффективности производства на предприятиях общественного питания важно уделить внимание автоматизации производственных бизнес-процессов. Можно автоматизировать следующие производственные бизнес-процессы:

1) Закупки (снижение затрат, сокращение ошибок при оформлении и учете, сопровождение от заявки поставщику до приходной накладной, поиск лучших поставщиков, экономия более 2-х часов рабочего времени ежедневно¹);

2) Кухня (автоматизированные технологические карты, автоматизация приготовления с помощью специальной техники, оптимизация использования ингредиентов, повышение скорости и качества);

3) Склад (формирование списков покупок, учет расходов, прием продуктов, отслеживания сроков годности);

4) Управление персоналом (автоматическое составление графиков работы, оценка производительности и контроль за уровнем оплаты труда, расчет премий и надбавок);

5) Учет финансов (сокращение времени, затрачиваемого на ведение документов, повышение точности финансовой отчетности и упрощение взаимодействия с налоговыми органами, подробная статистика по доходности и обороту).

В практической части бакалаврской работы дана организационно-экономическая характеристика, оценка степени автоматизации бизнес-процессов в ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ», г. Саратов, а также рекомендации по внедрению автоматизации в бизнес-процессы организации.

¹ Автоматизация закупок ресторанов и ресторанных сетей [Электронный ресурс]: Система автоматизации «Tillypad» - URL: <https://tillypad.ru/purchase> (дата обращения 02.10.2023). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

Суши-бар «Суши на дом», г. Саратов (коммерческое обозначение ООО «Золотые реки») - предприятие общественного питания, специализирующиеся на приготовлении, продаже и доставке блюд азиатской и европейской кухни. Такой формат заведения общественного питания, работающего только на доставку, принято называть «Dark-kitchen». Такая кухня без посадочных мест и ориентируется только на доставку. Целевая аудитория – платежеспособные клиенты возрастом от 18 до 60 лет. Ценовая политика - чуть ниже среднего и среднего уровня. Конкуренция суши-бара на доставку в городе Саратове довольно высокая.

Ознакомиться с меню и сделать заказ можно посетив суши-бар по адресу и забрать заказ навынос, либо на личном сайте компании, либо посетить страницу компании во «ВКонтакте», либо по телефону службы доставки. Также можно воспользоваться приложениями по доставке «Деливери клуб» и «Яндекс Еда».

Организационная структура суши-бара «Суши на дом» по виду относится к линейной структуре. Директор организации выполняет обязанности управления процессами, персоналом и бухгалтерией. Администратор выполняет функции оператора, принимает заказы, передает заказы на кухню, руководит двумя курьерами. За производственный процесс отвечает шеф-повар, под руководством которого работают два помощника-сушиста. Шеф-повар также занимается управлением складской деятельностью.

Производственный процесс приготовления блюд на предприятии состоит из следующих операций: прием заказа, передача заказа на кухню, подготовка ингредиентов, контроль качества, приготовление блюд, оформление и упаковка, подача заказа на вынос или курьеру.

По организации производства продукции общественного питания предприятие работает на полуфабрикатах. Хранение продуктов происходит в охлаждаемых камерах. Кухня оснащена различными техническими приборами для приготовления пищи (плита, духовка, микроволновка, фритюрница).

На личном сайте компании можно создать свой личный аккаунт. В личном кабинете можно посмотреть текущие заказы, историю прошлых заказов, корзину,

личные данные и принять участие в бонусной программе. За каждый заказ в профиль начисляются бонусы в виде 5% от суммы заказа.

Оплата может производиться различными способами: наличный расчет, оплата картой курьеру, оплата картой онлайн. На сайте можно также найти контакты для связи, схемой проезда, ознакомиться с политикой конфиденциальности, офертой, а также с действующими акциями.

У суши бара имеется страница-сообщество в социальной сети «ВКонтакте». В сообществе состоит больше 5000 человек. Сообщество активно ведет свою работу: каждый день появляются новые тематические посты, происходит постоянная обратная связь с участниками. На постоянной основе используя встроенное ВКонтакте мини приложение «Пьедестал – увеличение активности в сообществе» в сообществе проходит «Конкурс активности». Суть конкурса в том, что за проявление активности в группе (лайки, комментарии, отзывы и пр.) участник получает баллы активности, за которые можно приобрести промокоды и скидки (от 20 до 50%). Благодаря активному ведению сообщества и системе начисления баллов в игровом формате, компания получает большой охват сообщества, постоянные отзывы, обратную связь и повышает лояльность своих клиентов, приобретая новых и превращая их в постоянных.

ООО «Золотые реки» имеет уставный капитал размером 10 тыс. руб., что является минимальным уставным капиталом для организаций, созданных в форме ООО. В 2022 году выручка компании составила 16,6 млн руб., что на 9,2 млн руб., или на 124,5%, больше, чем в 2021 году. Совокупные активы организации по состоянию на 31 декабря 2022 года – 1,4 млн руб., что на 298 тыс. руб. (на 26,5%) больше, чем в 2021 году. Чистые активы ООО «Золотые реки» на 31.12.2022 составили 1,1 млн руб. (+159% за год). Прибыль ООО «Золотые реки» за 2022 год составила 939 тыс. руб. Это на 123,6% больше, чем в 2021 г. Кроме того, на протяжении 2021-2023 гг. компания была способна покрыть свои долгосрочные и краткосрочные заемные обязательства собственным капиталом. Прирост выручки по итогам 2023 г. составил всего 0,19% (31 тыс. руб.), чистая

прибыль также возросла незначительно (на 5 тыс. руб., прирост по сравнению с 2021 г. всего 0,5%)¹.

Чтобы составить полноценную картину эффективности работы ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ», выявить слабые места и потенциал для улучшения, была проанализирована степень уже имеющейся автоматизации бизнес-процессов компании. Прежде всего были проанализированы отзывы клиентов на различных ресурсах. Жалобы клиентов часто касаются качества продуктов (разваренный рис, испорченные специи и рыба), состава блюд (недостаточное количество ингредиентов или неправильные ингредиенты в составе), скорость доставки (долгое ожидание и опоздание заблаговременно сделанных заказов), обслуживание (грубое общение при оформлении заказов) и жалобы на работу сайта (недостаточно информации о доставке в различные районы города и отсутствие обратной связи). Негативные отзывы являются большой угрозой для организации, они могут привести к финансовым потерям, а также риску ликвидации.

Изучив производственные бизнес-процессы на предприятии, можно отметить, что автоматизированная система управления складской деятельностью у организации отсутствует. Работа склада зависит от персонала, у руководства нет актуальных данных по остаткам на складах и необходимого инструмента контроля. Без автоматизации складской деятельности возрастает риск ухудшения качества блюд, появления непредвиденных затрат или потерь для компании, а также риск потерять лояльность клиентов. С помощью внедрения специализированной программы учета возможно улучшить данный бизнес-процесс, а именно снизить нагрузку на персонал, повысить скорость складских процессов, контролировать работу склада и компании в целом, избежать ошибок человеческого фактора, сократить потери качества приготовленных блюд, прямо зависящих от качества используемых продуктов.

¹ Рассчитано по данным: Бухгалтерский баланс ООО «Золотые реки» [Электронный ресурс]: Государственный информационный ресурс бухгалтерской финансовой отчетности - URL: <https://bo.nalog.ru/organizations-card/8873572> (дата обращения 03.05.2024). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

Приготовление блюд на кухне предприятия происходит по технологическим картам. В ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ» технологические карты хранятся в распечатанном виде в доступном месте и имеют живые подписи с печатями. Использование автоматизированной системы для технологических карт позволило бы делать расчеты намного проще и быстрее.

Помимо основной техники для приготовления блюд, предприятие использует некоторые специализированные приборы, с помощью которых можно быстро приготовить роллы вручную: форму, пресс, лопатку для выравнивания и специальный нож. Также компания использует овощерезку-слайсер и блендер для приготовления различных начинок. В компании отсутствует специализированная техника для приготовления и хранения риса, который является основным ингредиентом блюд японской кухни, а это замедляет и усложняет приготовление, а также влияет на рост негативной обратной связи, связанной с качеством риса в блюдах.

За графики смен персонала, финансы и бухгалтерию отвечает директор компании. График рабочих смен составляется вручную. Администратор контролирует выполнение графика смен. У компании есть два планшета, Wi-Fi маршрутизатор, корпоративный телефон, онлайн-касса на стойке администратора и у каждого из курьеров. Все доходы и расходы учитываются в бухгалтерской книге. Подготовка финансовой отчетности как бизнес-процесс в организации предполагает его подготовку вручную на основе данных из бухгалтерских книг и других документов. Автоматизация этих процессов не только бы снизила нагрузку с руководителя компании, но и повысила качество и эффективность работы этих бизнес-процессов.

Полученные заказы со всех источников обрабатывает и передает на кухню администратор. Автоматизированная система передачи заказов с сайта компании напрямую на кухню отсутствует, что имеет ряд минусов: возможность ошибок при ручной передаче заказа, задержки в обработке заказов, отсутствие корректной аналитики и отчетности. Передача заказа от клиента напрямую на кухню может сократить время ожидания заказа клиентом на несколько минут.

Компания имеет свой сайт. Он понятен и прост в использовании, корректно отображается на различных устройствах, но многие цены на сайте не достоверны, что становится причиной жалоб от клиентов. Также на сайте отсутствует поддержка для решения возможных проблем и вопросов клиентов. Однако посетители могут оплатить заказ онлайн, это упрощает процесс оплаты и сокращает время на обработку заказа.

Также стоит отметить, что компания не реализовала возможность создания мобильного приложения, как альтернативу сайту, хотя приложение имеет много преимуществ: удобство использования и быстрый доступ (смартфон есть у каждого, а иконка приложения всегда в легком доступе на экране), высокая скорость работы, push-уведомления, возможность интеграции с различными сервисами по автоматизации, быстрая обратная связь, удобная онлайн-оплата и т.д.

Чтобы улучшить эффективность работы предприятия было рекомендовано внедрение следующей автоматизации в бизнес-процессы компании:

1) Качество приготовления риса играет ключевую роль в азиатской кухне. Судя по отзывам, заведение «Суши на дом» часто сталкивается с жалобами на его качество. Облегчить работу персонала и улучшить качество блюд поможет использование рисоварки и термоса для риса. Предприятию была порекомендована рисоварка Xiaomi Mijia MFB06MKT-168 и термос для риса Hurakan HKN-RT120. Необходимые вложения около 20000 рублей;

2) Для более эффективной работы склада, кухни, работы с персоналом бухгалтерии и финансовой аналитики компании необходимо внедрение комплексного программного обеспечения Quick Resto. Quick Resto – отечественная программа комплексной автоматизации. Для заведений типа dark-kitchen рекомендуется внедрение специального комплексного решения – автоматизированной системы Quick Resto «Программа автоматизации Dark kitchen».

С помощью этой системы можно автоматизировать такие сферы как:

- Аналитика и отчеты (ПО составляет отчеты, анализирует данные, составляет понятные диаграммы и графики, для владельца компании есть приложение Quick Resto Manager, чтобы со смартфона видеть оперативную информацию о работе заведения и получать все важные уведомления);
- Складская деятельность (контроль всего цикла товарооборота, уведомления о том, когда нужно пополнить запасы, управление меню, автоматическое списание продуктов проданных блюд, контроль закупочных цен, накладные, инвентаризация, приходные, списания и т.д. находится в облаке ПО, подключение весов к кассовому терминалу, отслеживание время приготовления блюд и работу поваров, автоматизированные технологические карты);
- Управление персоналом (общий аккаунт сотрудников с правами доступа, контроль над качеством и объёмом работы сотрудников, отслеживание подозрительных операций, учёт рабочего времени, отгулов и часов переработок, расчёт заработной платы, подключение к системе электронных чаевых);
- Работа с гостями (встроенная CRM-систему и набор инструментов взаимодействия с клиентами, создание собственного мобильного приложения для компании с возможностью доставки, оплатой онлайн, обратной связью, бонусной программой и push-уведомлениями гостей, также ПО позволяет создать Telegram-бот для заказов прямо из Telegram, в боте присутствует обратная связь с возможностью подключения оператора)¹.

Стоимость внедрения - около 30 тысяч руб. в год + единовременная установка и настройка системы 5000 руб. Стоимость внедряемой автоматизации в бизнес-процессы организации «Суши на дом» = 25000 (единовременная покупка рисоварки и термоса для риса 20000 + 5000 рублей единовременная настройка системы QuickResto) и ежегодная оплата комплексной системы автоматизации QuickResto в сумме 30000 рублей. У компании уже имеются необходимое оборудование (Wi-Fi маршрутизатор, планшет, принтер чеков), так что вложения

¹ Программа автоматизации Dark kitchen [Электронный ресурс]: Комплексная автоматизация «Quick Resto» - URL: <https://quickresto.ru/automation/dark-kitchen/> (дата обращения 19.05.2024). – Загл. с экрана.- Яз. рус.

в первый год составят 55 тыс. рублей. Это 5,8% от чистой прибыли за 2023 г. и 0,3% от выручки, что можно считать ничтожно малыми затратами, следовательно, достаточно, чтобы выручка организации приросла на 0,3%, чтобы покрыть расходы на предложенные мероприятия. Учитывая, что в среднем минимальная сумма заказа на доставку составляет 750 руб., необходимо, чтобы было сделано 73 заказа, которые окупят расходы на предложения по автоматизации. В среднем в сутки организация принимает 57 заказов, следовательно, двухдневная выручка способна покрыть все затраты на нововведения. При росте выручки же хотя бы на 5% экономический эффект от предложенных мероприятий составит 775,6 тыс. руб. Тогда экономическая эффективность будет равна отношению экономического эффекта к затратам, т.е. 1410%, а окупаемость – 0,07 месяца, т.е. 2 дня, о чем выше и было сказано.

Автоматизация производственных бизнес-процессов ускорит работу суши-бара, минимизирует не нужные траты и финансовые потери в виде списания испорченных продуктов, повысит эффективность персонала, качество приготовленных блюд, снимет лишнюю нагрузку с руководителя. Автоматизация бизнес-процессов обслуживания обеспечит лояльность гостей, создав им удобство и простоту при заказе блюд, а изучая данные аналитики и поведение пользователей, можно делать более релевантные и персонализированные предложения, что приведёт к повышению роста продаж.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. В ходе исследования в первой главе работы были рассмотрены теоретические основы автоматизации бизнес-процессов на предприятиях общественного питания. Рассмотрены основные понятия и принципы автоматизации, определена роль автоматизации бизнес-процессов на предприятиях общественного питания. Были изучены особенности автоматизации бизнес-процессов обслуживания на предприятиях общественного питания, а также изучена специфика автоматизации производственных бизнес-процессов, определены какие именно процессы обслуживания и производственные процессы могут быть автоматизированы, каким образом и какое влияние эти изменения могут оказать на работу предприятия.

Во второй практической главе бакалаврской работы был произведен анализ автоматизации бизнес-процессов в ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ», изучена организационно-экономическая характеристика организации и проведена оценка степени уже имеющейся автоматизации бизнес-процессов. В ходе этой оценки было выявлено, что бизнес-процессы предприятия недостаточно автоматизированы, и чтобы повысить эффективность работы конкурентоспособность предприятия необходимо внедрение автоматизации как в производственные процессы, так и в процессы обслуживания. Оценив степень автоматизации бизнес-процессов ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ», были даны рекомендации по внедрению специализированной автоматизированной техники для приготовления риса – рисоварка Mijia MFB06MKT-168, и для его хранения – термос для риса Hurakan HKN-RT120, что значительно улучшит качество блюд, упростит и ускорит работу, и рекомендации по внедрению комплексной автоматизированной системы QuickResto для dark kitchen. С помощью этой автоматизированной системы предприятие может улучшить и ускорить работу многих процессов, упростив работу персонала и руководителя. Комплексная система охватывает многие производственные бизнес-процессы (складская деятельность и приготовление блюд, отчетность и аналитика, управление персоналом, финансами и бухгалтерией) и бизнес-процессы обслуживания, (встроенная CRM-система, создание телеграмм-бота для заказа продукции, создание удобного мобильного приложения для заказа продукции, push-уведомления для клиентов, обратная связь).

Результаты данной работы могут быть полезны для различных предприятий общественного питания, которым необходимо улучшить эффективность своей работы, привлечь больше клиентов и удержать старых, повысить свою конкурентоспособность и идти в ногу со временем, внедряя современные возможности автоматизации бизнес-процессов, соответствующие потребностям организации.