

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Автоматизация бизнес-процессов на предприятиях общественного питания (на
примере ООО «ЗОЛОТЫЕ РЕКИ», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 551 группы
направления 43.03.01 Сервис

Института истории и международных отношений

Кузиной Елизаветы Александровны

Научный руководитель

доцент, к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Темякова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

профессор, д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2024

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 CEO 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 «SVPROMO» - 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.