

УДК 339.13

Семенюк Андрій

Semeniuk Andriy

Науковий керівник – к.е.н., доцент Оксентюк Б.А.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

АВТОМАТИЗАЦІЯ ТА ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ КОМПАНІЇ

AUTOMATIZATION AND OPTIMIZATION OF BUSINESS PROCESSES OF COMPANY

Автоматизація в даний час є досить актуальним і важливим напрямком у сфері теорії та практики управління бізнес-процесами. Її основною метою є підвищення соціально-економічної ефективності підприємства шляхом цілеспрямованого впровадження програмних і апаратних систем, що підвищують швидкість і точність реалізації бізнес-процесів.

Так, ПП «Самогонна ресторація», щоб ефективно організувати свою діяльність, варто впроваджувати системи автоматизації, що дає рестораторам конкурентні переваги, забезпечуючи додаткові можливості в обслуговуванні клієнта і таким чином підвищуючи його лояльність до закладу.

Варто зазначити, що комп'ютерні системи в ресторанному бізнесі поділяються на два модулі: фронт-офіс і бек-офіс. Фронт-офіс більшості систем, який безпосередньо розміщується в залі ресторану чи бару, включає в себе станцію офіціанта і станцію касира, за допомогою яких офіціанти, бармени і касири можуть обслуговувати відвідувачів. Інша частина системи - бек-офіс - призначена для роботи адміністраторів, менеджерів, маркетологів, бухгалтерів ПП «Самогонна ресторація». Ця система містить головним чином модуль складського обліку, де до бази

даних вносять калькуляційні карти страв, фіксують прихід товарів на склад, списання продуктів, інвентаризація тощо. Бек-офіс передбачає також модуль звітів, з яким працюють керівники.

Вигоди від впровадження автоматизованих систем управління:

- пришвидшення обслуговування клієнтів (на 5 – 10%);
- підвищення якості приготування страв за рахунок контролю над дотриманням калькуляційних карт;
- зменшення кількості зловживань з боку персоналу;
- ведення клієнтської історії;
- оптимізація складських запасів: обсяги запасів можна скоротити на 10 – 15%, не ризикуючи залишатися без необхідних матеріалів;
- оперативність і точність розрахунку з клієнтом;
- оптимізація зарплати на основі «прибутковості» кожного працівника;
- зменшення кількості внутрішніх конфліктів у колективі внаслідок чіткого розподілу прав і обов'язків;
- підвищення престижу закладу.

Все це, по-перше, зводить до мінімуму затрати часу. По-друге, зменшується кількість помилок на робочих місцях, що дає менеджменту можливість зосередитися на питаннях контролю і, найголовніше, розвитку персоналу. Це, зрештою, впливає на інші чинники успіху: якість приготування продуктів, якість і швидкість обслуговування відвідувачів, точність розрахунку, запобіганні крадіжок. Система автоматизації, зручна і для власників, і керівників закладу, і для відвідувачів. Останні можуть бути впевнені в тому, що суми на рахунку, подані офіціантом, не вигадані.

Як висновок, зазначимо, що рівень і глибина автоматизації залежить як від бюджету підприємства, так і від його стратегії.