УДК 379.8
Ігор Стойко, к.т.н., доцент
Ольга Долубовська
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ІНДУСТРІЯ 4.0: РЕСТОРАННІ КОМП'ЮТЕРНІ POS-СИСТЕМИ

Igor Stoyko, Ph.D, Assoc. Prof.
Olga Dolubovska
Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

INDUSTRY 4.0: RESTAURANT COMPUTER POS SYSTEMS

У сучасній індустрії громадського харчування, що швидко розвивається, ресторанні комп'ютерні системи є життєво важливим інструментом для ведення ресторанного бізнесу, що розвивається. Справедливо сказати, що більшість рестораторів приходять у бізнес через любов до їжі та обслуговування, а не через любов до технологій.

Але, як і в більшості галузей промисловості, неможливо уникнути ролі, яку сьогодні відіграють передові комп'ютерні технології в сфері громадського харчування.

Автоматизація ресторанів – процес зовсім не новий. Випуск різноманітних програмних продуктів почався разом з активним розвитком Інтернету, в дев'яності роки. Але ніщо не стоїть на місці. Нові часи породжують нові технології. Нові технології спричиняють пошук нових рішень. Зараз у всіх сферах життя все більше місць завойовують різноманітні мобільні пристрої.

Отже, що таке ресторанна система POS?

Комп'ютерна система ресторану насправді є POS-системою (від слів Point of Sale – Касовий термінал), яка поєднує в собі касовий апарат, систему управління запасами, інструмент звітності та аналітики та платформу управління співробітниками. Поєднання всіх цих функцій в одному інструменті спрощує технологічні потреби для власників бізнесу, водночас надаючи взаємопов'язану систему, яка дає ресторану більш значний шанс на довгостроковий успіх. Іншими словами, це сервіс, який допомагає автоматизувати безліч бізнес-процесів, що проходять у ресторані чи столовій, кафе чи барі.

POS-система ресторану – це програма, яка використовується для відстеження продажів, грошових потоків та запасів продуктів харчування. Це допомагає власникам ресторанів в управлінні своїм бізнесом, спрощуючи процес ведення бухгалтерії.

Використання POS-систем не зменшить кількість офіціантів або співробітників, але усуне ускладнення в процесі обробки великої кількості замовлень або не зменшить використання запасів.

Дослідження ринку ресторанних послуг комп'ютерною компанією myservername.com показало особливості вимог до POS-системи ресторану серед власників ресторанного бізнесу (табл. 1 і рис. 1).

Таблиця 1

Вимоги до POS-системи ресторану серед власників ресторанного бізнесу*

Вимог до POS-системи	% власників ресторанів
Управління запасами	48
Відстеження звітів про продажі	33
Керування співробітниками	22
Сумісність з планшетом	17
Друк квитанції	15
Побудова меню	13
Інтеграція бухгалтерського обліку	12
Простий у використанні	11
Кредитна картка для обробки	9

*(https://uk.myservername.com/6-best-restaurant-pos-systems-2021#1_Nobly)

Рис. 1. Діаграма важливості вимог до POS-системи ресторану

Це дослідження свідчить, що управління запасами є головною функцією, і його вимагають 48% власників ресторанів. Також серед основних вимог є відстеження звітів про продажі (33%) і керування співробітниками (22%).

POS-системи бувають з хмарним програмне забезпечення або локальним програмним забезпеченням.

Сьогодні такий підхід виглядає абсолютно архаїчним. Програмне забезпечення зазвичай оплачується через щомісячну абонентську плату, і його рідко встановлюють у фізичних межах підприємства. Замість цього він працює на сервері в центрі обробки даних, яким керує постачальник

або який орендує стороння компанія. Ці центри обробки даних називаються «хмарою». Щоб отримати доступ до програмного забезпечення, необхідно ввійти в нього з будь-якого веб-браузера. У випадку POS-системи, імовірно, потрібно буде встановити супутню програму на будь-якому пристрої, який використовується як реєстратор. Такий підхід позбавить ресторан від клопоту, пов'язаного зі встановленням програмного забезпечення на його пристроях, виконанням складних процесів оновлення або потреби бути у бізнесі, щоб отримати доступ до системи POS.

Важливо відзначити деякі інші переваги хмарного програмного забезпечення, які є особливо корисними для незалежних власників ресторанів:

Безкоштовні оновлення. Завдяки щомісячній передплаті бізнес отримує безкоштовні оновлення програмного забезпечення. З локальним програмним забезпеченням потрібно платити за кожну нову версію програмного забезпечення.

Більша простота використання. Хмарне програмне забезпечення та мобільні POS-системи зазвичай мають більш сучасний дизайн, яким персоналу легше користуватися. Локальне програмне забезпечення, як правило, застаріле із застарілим і надто складним інтерфейсом користувача. Для незалежного власника ресторану немає причин розглядати локальне програмне забезпечення, оскільки хмарне надає більше можливостей за менших фінансових інвестицій із меншою кількістю головного болю та клопоту.

Що в першу чергу надає упровадження комп'ютеризація ресторану?

Мобільність. Мобільність означає ефективність. Обслуговуючий персонал може забути про написання замовлень на папері, обробку цих замовлень на касі та відправку на кухню. Адже можливо оснащення персональних iPad для обробки замовлень. Вони можуть надсилати зручні для читання цифрові квитанції про замовлення на кухню чи бар у режимі реального часу. Цей спрощений процес дозволяє персоналу зосередитися на створенні незабутнього досвіду для клієнтів, а не на логістиці. Ні паперу, ні метушні. Просто швидке оброблення замовлення клієнтів!

Меню для самостійного замовлення. Меню для самостійного замовлення – ідеальне рішення для ресторанів, які хочуть запропонувати швидке обслуговування. iPad за обіднім столом дозволяє клієнтам самостійно робити замовлення. А ще краще, так це те, що клієнти отримують короткий огляд суми оплати свого замовлення. Є також можливість персоналізувати цифрове меню за допомогою високоякісних фотографій у поєднанні з можливістю перехресних продажів пунктів меню на основі наявного замовлення клієнта допомагає збільшити середню суму грошей, яку витрачає клієнт. Крім того, меню самостійного замовлення допомагає мінімізувати помилки замовлення.