ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Кюрчева Л.М. к.с.-г.н., доцент
Жукова В.Ф. к.с.-г.н., доцент
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного

Якість обслуговування на підприємствах ресторанної індустрії в основному залежить від застосування автоматизованої системи управління, яка дозволяє підвищити швидкість обслуговування, налагодити облік у закладі та припинити зловживання персоналом. Використання таких систем забезпечує швидку реєстрацію усіх господарсько - фінансових операцій, контролювати продажі та закупівлю продукції, тощо.

Сучасний бізнес передбачає автоматизацію під ключ. У теперішній час важко представити підприємство, на якому ведеться вручну управлінський, податковий облік., тому сьогодні у більшості закладах ресторанного господарства використовуються ті чи інші типові автоматизовані види обліку. Крім типових рішень з автоматизації бухгалтерського та управлінського обліку існує низка програмних продуктів, призначених для використання у конкретній економічній галузі, застосування яких дозволяє якісно обслуговувати споживачів. [1]

Одним з найпоширеніших засобів автоматазації роботи закладу ресторанного господарства є впровадження програмного продукту системи R-Кеерег.

Роздрібна торгівля та обслуговування клієнтів закладів ресторанного господарства здійснюється за допомогою фронт-офісних систем, призначених для автоматизації робочих місць офіціантів та адміністраторів. Дані системи передбачають роботу в режимі реального часу, підключення різного торговельного обладнання, прийманні замовлень, ведення роздрібного продажу. [2]

Серед основних завдань, які має вирішувати фронт-офісна система у класичному підприємстві можна виділити наступні:

- Облік продажів;
- Приймання замовлень;
- Підвищення якості та швидкості обслуговування гостей;
- Контроль дій персоналу,
- Зниження помилок при роботі з гостями (людський фактор);
- Управління меню та прейскурантом;
- Ведення звітності.

Як правило, типова схема автоматизації роботи ресторану виглядає приблизно так:

- шеф-кухар вводить у систему меню закладу, технологічні карти;
- постачальник по мірі закупівлі вводить накладні закупки продуктів, у такий спосіб на склад та кухню прибувають необхідні продукти;
-офіціант або бармен, прийнявши замовлення від гостя, вводить його в єдину базу даних за допомогою термінала, який розташовується в залі обслуговування;

- на спеціальних сервіс-принтерах, які розміщуються на точках виробництва (холодний, гарячий цех, бар тощо), роздруковуються замовлення на виробництво. Тобто офіціанту непотрібно розносити замовлення по цехах, що дозволяє пришвидшити обслуговування гостей та більше часу проводить у залі закладу;

- офіціант може швидко, за необхідністю, роздрукувати рахунок, який складає весь перелік замовлення та передає його споживачу;

- після сплати рахунку, офіціант закриває замовлення, після чого відбувається списання продуктів зі складу та кухні, відповідно до калькуляційних карт. Таким чином відбувається облік сировини у закладі;

- адміністратор, директор можуть побудувати звіти, переглядаючи й аналізуючи результати роботи закладу ресторанного господарства. [3]

В цілому функціональні можливості таких систем дозволяють формувати меню, визначати порядок подачі для кожної страви, вести інформацію про столи, замовлення, слідкувати за персоналом, що призведе до покращення якості обслуговування споживача у закладах ресторанного господарства.

Література:

1. Кюрчева Л.М., Верхоланцева В.О. Якість готельно–ресторанних послуг. / Новації в технології та обладнанні готельно-ресторанних, харчових і переробних виробництв: МНПІК, 24 листопада 2020 р. : [матеріали конференції] / під заг. ред. В.М. Кюрчева. – Мелітополь : ТДАТУ, 2020. С. 242-243. Режим доступа : http://elar.tsatu.edu.ua/handle/123456789/12486.

2. Автоматизация ресторанов - ресторанная система R-Keeper. – Электрон. дан. – [Б.м., 2010]. Режим доступа: http://www.ucs.ru/info150.htm.

3. Автоматизація ресторанів, барів, кафе. Режим доступа: https://smartcafe.com.ua/uk/avtomatyzaciya-iiko