



# АВТОМАТИЗАЦИЯ: КОНТРОЛЬ И БАЗА ДЛЯ РАЗВИТИЯ

**Н**есмотря на кажущуюся простоту организации ресторанного бизнеса, его владельцы и управляющие прекрасно знают, что этот сегмент сегодня связан с большими инвестиционными рисками, ибо от финансовых потерь не застрахован ни один ресторан, как бы удачно он ни был расположен и какой бы оригинальной ни была концепция. Несомненно, во многом успех определяют отличный сервис и оперативная работа персонала. Автоматизация позволяет значительно улучшить эти процессы.

## ПРИЧИНЫ ВВЕДЕНИЯ АВТОМАТИЗАЦИИ

Основная причина автоматизации — стремление максимально оптимизировать контроль, минимизировать затраты владельца, ускорить работу персонала, перепоручив компьютеру выполнять такие действия, как выписка и передача заказов на приготовление на кухню или в бар, счетов посетителям. Кроме того, предоставляется возможность получать необходимую информацию он-лайн, просматривать и анализировать продажи за определенный период, быстро и качественно производить расчет приходов и расходов, пользоваться дисконтной, бонусной и платежной системами для привлечения посетителей.

Собрав и обработав данные с помощью специальной программы, можно без труда определить, какие блюда и напитки пользуются спросом, а какие оказались в аутсайдерах. Доступ к системе автоматизации через Интернет позволяет владельцу, где бы он ни находился, в любой момент получить все необходимые данные о работе персонала, а если в заведении установлена система видеонаблюдения, то наблюдать за многими процессами.



— Без оптимизации хотя бы некоторых процессов ни один человек не может обслужить множество гостей на высоком уровне, и ни один владелец бизнеса не в состоянии объективно и точно оценить результаты. Система автоматизации необходима для того, чтобы повысить качество обслуживания, более эффективно контролировать работу персонала, а также оперативно получать данные результатов финансовой деятельности, на основании которых составляется план дальнейшего развития ресторана и компании в целом, — рассказал **Игорь Берестюк**, руководитель владельческого контроля ресторанной компании «Реста», г. Одесса.



— Системы автоматизации дают возможность контролировать все процессы и финансовые результаты работы заведения в реальном времени, улучшать их, экономить человеческие ресурсы, — обобщил **Томаш Томчик**, владелец ресторана «Опалкова хата», г. Киев.



Говоря о необходимости автоматизации, **Павел Цикуновский**, учредитель компании «Студия ПЛЮС», бренд B52®, г. Одесса, отметил: «Мне кажется, на сегодняшний день этот вопрос уже не актуален. Любой ресторатор еще на этапе проектирования прорабатывает вопрос системы автоматизации. У нашей компании есть клиент, который работает с программой уже много лет». На вопрос, почему за все эти годы он ни разу не порекомендовал ее своим коллегам, он ответил: «Программа — это мое конкурентное преимущество, и я его не отдам». Вот и ответ на вопрос «Зачем это нужно?». А как использовать это преимущество — задача менеджмента.

Система автоматизации при грамотном подходе решает три основные задачи:

- управление предприятием;

- контроль деятельности предприятия;
- привлечение новых клиентов.

## КАК РАБОТАЕТ ФРОНТ-ОФИС

Официант на своей рабочей станции (кассовом терминале) выбирает на сенсорном экране указанные блюда и оформляет заказ. На принтерах, установленных на кухне и в баре, автоматически выводятся чеки заказа, в которых указан номер стола, обслуживающий официант и блюда кухни или бара, которые выбрал гость. По этим чекам официант получает заказ. Марочник на кухне и бармен в баре проверяют отпуск блюд. Таким образом ограничивается недокументированное получение блюд и ускоряется обслуживание гостей.

На одном терминале одновременно могут работать несколько официантов. После обслуживания официант получает распечатанный счет. Если гость предъявляет дисконтную карту, официант регистрирует ее на терминале, и впоследствии при расчете автоматически учитываются скидки. Кассир принимает у официанта деньги и выдает фискальный чек. Администратор на своей рабочей станции может наблюдать, как выполняются заказы. Обычно обмен блюдами между столами, заказы и возвраты подтверждает менеджер.

— Для пляжей, аквапарков, дискотек система автоматизации дополнительно даст возможность создать бескэшевую зону. Гость на входе в заведение вносит депозит на свой лицевой счет и получает электронный идентификатор (карту с магнитной полосой или штрих-кодом, бесконтактную карту или браслет), при помощи которого идентифицируются все выписанные на него счета. Для пополнения депозита необходимо обратиться в кассу или воспользоваться автоматическим кассовым терминалом. На кассе выхода по электронному идентификатору распечатывается детальный отчет для возврата остатка депозита. Такая схема полностью нивелирует возможность финансовых махинаций со стороны персонала, поскольку в этом случае персонал не работает с наличными деньгами, — уверен **Павел Цикуновский**.

## POS-ОБОРУДОВАНИЕ ВБЛИЗИ

Для автоматизации работы в торговом зале используется оборудование для точек продаж, так называемое POS-оборудование (Point of sale) — комплект аппаратуры, необходимый для работы официантов, кассиров и барменов (контактного персонала). В него входят компьютер, считыватель магнитных карт для авторизации работников и дисконтных карт посетителей, фискальный регистратор, принтер чеков, сканер штрих-кодов, денежный ящик.

К POS-терминалу подключаются несколько POS-принтеров — небольших рулонных матричных или термопринтеров с шириной бумаги 80 мм или 57 мм, либо универсальных — с подкладной матричной печатью и рулонной термопечатью для печати «встречек» и счетов для посетителя.



**Радомир Новкович**, директор компании «Хвоя Интегра», г. Одесса, рассказал о трех вариантах комплектации рабочих мест контактного персонала.

1. Обычный компьютер с ЖК-монитором, клавиатурой и мышью стоимостью 500–600 долларов применяется, как правило,

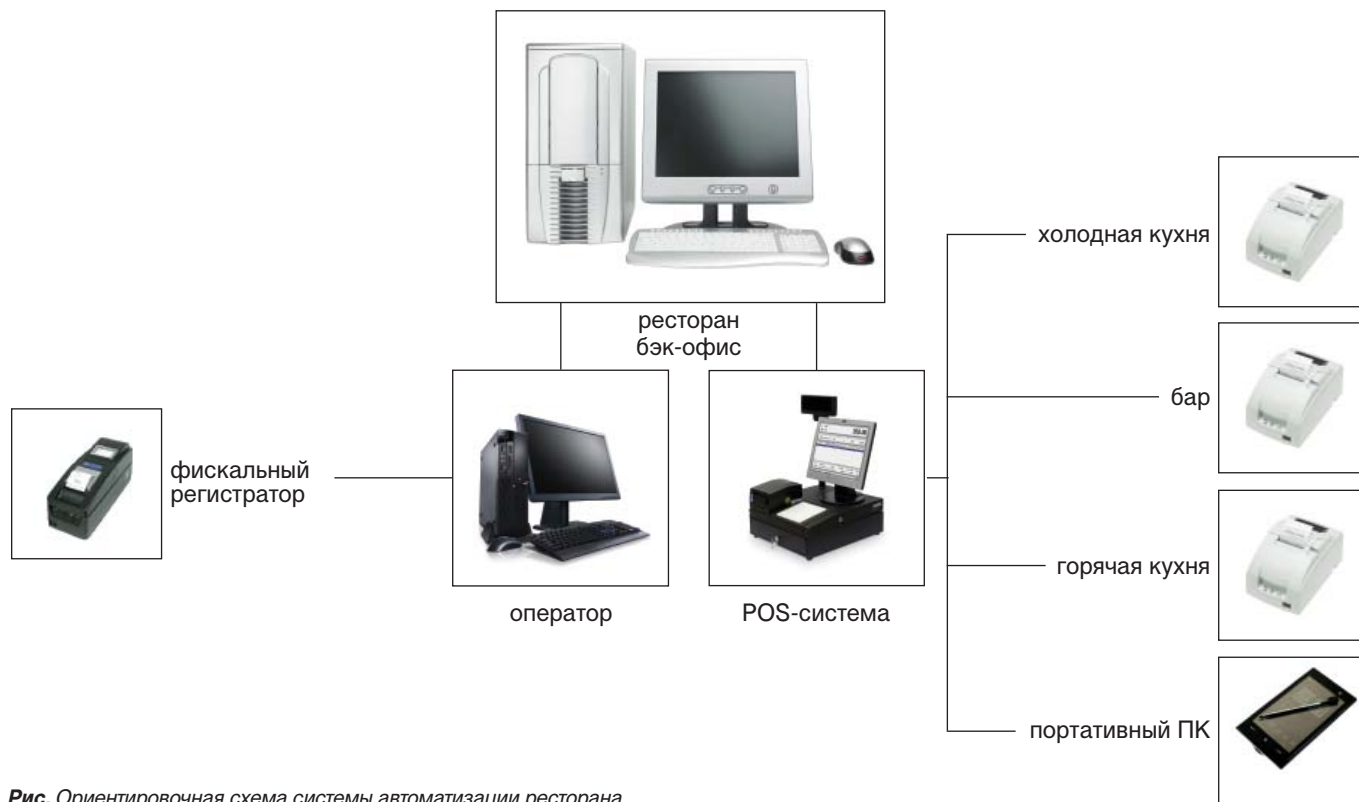
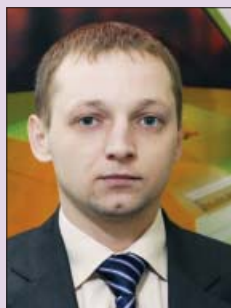


Рис. Ориентировочная схема системы автоматизации ресторана

## Мнение профессионала



**Павел Кукелко,**  
руководитель коммерческого  
отдела и развития дилерской  
сети R-KEEPER, г. Киев

— **Опишите минимальную схему системы автоматизации заведения.**

— Используется POS-терминал-система фронт, фискальный принтер и стандартный офисный компьютер или ноутбук для управления системой и получения отчетности. Фискальный принтер имеет возможность печатать «встречку» кухня/бар и предварительный чек для клиента (см. рис. — прим. ред.).

— **Как вы оцениваете эффективность и окупаемость систем автоматизации?**

— Если в ресторане ранее не было системы автоматизации, то после ее установки, как показывает практика, часть персонала сразу увольняется. Ранее для руководителей это было непонятно сразу, понимали они это только со временем. На сегодняшний день все руководители сразу понимают, что те, кто остался, — это сотрудники, которые готовы целенаправленно развиваться и помогать развиваться ресторану. Сегодня многие рестораторы понимают, насколько внедрение системы автоматизации ускоряет процесс работы официанта/бармена/кассира/маркера. Непосредственно для руководителей оперативные отчеты являются важной составляющей частью планирования развития их бизнеса.

— **Проводите ли вы обучение персонала (правильное использование ПО и оборудования)?**

— Мы часто сталкиваемся с нежеланием персонала обучаться новому. Это происходит потому, что люди не понимают, насколько их работа упростится в дальнейшем. Мы проводим обучение до того момента, пока управляющие сами не смогут обучать своих сотрудников.

в небольших барах и кафе, так как в этих заведениях не предъявляются высокие требования к скорости набора информации, меньше официантов, работающих с одним компьютером, да и бюджет не настолько велик, чтобы можно было позволить себе приобрести профессиональное оборудование.

2. Сенсорный моноблок — сенсорный монитор со встроенным системным блоком. В данной комплектации не нужны ни мышь, ни клавиатура, ни провода, соединяющие системный блок с монитором, ни драгоценное место для системного блока. Это «взрослый», серьезный подход к автоматизации. Правда, и стоимость такого решения тоже солидная — от 1 500 до 3 000 долларов.
3. Промежуточный вариант — обычный компьютер с сенсорным монитором. Это подходящее решение для тех, кто желает сэкономить на покупке оборудования. Требования к установке минимальные: наличие свободного места для системного блока. Стоимость комплекта — от 1 000 до 1 500 долларов.

— Стоит обратить внимание, что цена на моноблоки варьируется не столько за счет технических характеристик, сколько за счет бренда, который является гарантией надежности, — подытожил **Радомир Новкович**.

**Павел Цикиновский** рассказывает, что можно сократить время формирования заказа, установив столики со встроенным компьютером. Под стеклянной столешницей устанавливается специальный сенсорный монитор, который реагирует на нажатия в области экрана прямо по столешнице. Таким образом посетитель сам может формировать заказ, который подтверждается администратором ресторана на его компьютере.

Другим современным решением, сокращающим время формирования заказа, является использование КПК. Это персональный компьютер в руках официанта, при помощи которого он оформляет заказ и отправляет его в работу, не отходя от столика посетителя. Взаимодействие с центральной базой происходит по Wi-Fi, при этом если

стол гостя находится вне зоны действия радиосети, заказ уйдет автоматически, когда официант войдет в зону Wi-Fi.

В каждом отдельном случае ресторатор самостоятельно, с учетом специфики работы заведения, решает вопросы комплектации системы.

— В нашем ресторане установлена система, с помощью которой персонал обрабатывает заказ, автоматически перенаправляемый на кухню. На первом и втором этажах находятся мониторы и принтеры для чеков. В баре и на кухне (на раздаче и возле мангала) стоят принтеры для заказов. В мониторы вмонтированы считыватели магнитных карт, — сказал *Томаш Томчик*.

*Игорь Берестюк* рассказал, что в ресторане используются станции официантов, кассира, сенсорные мониторы, принтеры, сканеры штрих-кода, а также комплекс оборудования для связи, обработки, хранения и передачи информации.

В любой системе время от времени происходят сбои, что ограничивает и замедляет работу персонала. Как заметил *Игорь Берестюк*, любая стандартная неперсонализированная система имеет ряд недостатков. Для их устранения необходимо постоянно обновлять и совершенствовать систему, поскольку многие функции через некоторое время устаревают.

Практически любая автоматика рано или поздно выходит из строя. Поэтому при покупке следует, во-первых, учесть тот факт, что качественная аппаратура не может быть дешевой, а во-вторых, при выборе оборудования не только обращать внимание на рекомендации и качество продукции производителя, но и выяснить, осуществляется ли в Украине сервисная поддержка. Если велика вероятность того, что в случае поломки своевременно отремонтировать технику окажется невозможно или очень трудно, то от покупки лучше отказаться.

## ШАГИ К УНИВЕРСАЛЬНОСТИ

*Радомир Новкович* рассказал о трех разновидностях комплексных систем автоматизации.

*Фронт-офис* — оборудование и программное обеспечение для автоматизации рабочих мест контактного персонала. Пользователи данного оборудования и ПО — официанты, кассиры, повара. Главной задачей фронт-офисного ПО является регистрация продаж и все, что с этим связано (система бронирования столиков, дисконтная система).

*Бэк-офис* — программное обеспечение для складских помещений и производственных участков, а также бухгалтеров, директоров, шеф-повара, экономистов. В эту систему вносятся все первичные документы — приходные и расходные накладные, перемещения, банковские выписки, кассовые ордера. Однако если задачи фронт-офиса определяются однозначно, то использование бэк-офиса предполагает наличие разных по функциональности программ. Зачастую и рестораторы, и продавцы ПО ограничиваются возможностью калькулировать себестоимость приготовленных блюд, контролировать складские остатки и взаиморасчеты с поставщиками. Почти все поставщики программ для автоматизации фронт-офиса предлагают и складскую программу. А некоторые вообще объединяют и фронт-, и бэк-офис.

*Регламентированный учет* — программы, посредством которых составляется отчетность для контролирующих органов. Такое ПО уже давно стало стандартом бухгалтерского и налогового учета.

— Многие рестораторы забывают о необходимости вести учет зарплаты, оборотных активов, доходов и расходов, бюджетирования, общепроизводственных и административных затрат. Но если реальный учет не совпадает с бухгалтерским (а у нас в стране сплошь и рядом происходит именно так), то бухгалтерия не сможет предоставить руководству реальный управленческий баланс, оценить действительное состояние дел на предприятии, — отметил *Радомир Новкович*.

Системы автоматизации внедряются постепенно. Этот процесс включает следующие этапы.

1. Предпроектное исследование — изучение особенностей ведения учета и пожеланий заказчика.



СИСТЕМА КОМПЛЕКСНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

### ФОРМАТ ПРЕДПРИЯТИЙ:

рестораны, бары, кафе, заведения быстрого питания, кофейни, летние точки, все варианты заведений с самообслуживанием, смешанные варианты, в которых присутствуют несколько разных по стилю и форме обслуживания ресторанов.

Базовая конфигурация B52®  
**220EUR!!!**

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ,  
СПЕЦИАЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ,  
УСТАНОВКА, ОБУЧЕНИЕ,  
ОБСЛУЖИВАНИЕ.



Компания «Студия ПЛЮС»  
+38(0482)378643  
www.b52.ua



2. Составление проекта — согласование работ и определение продолжительности каждого этапа.
3. Обучение персонала.
4. Установка и настройка оборудования.
5. Ввод системы в опытную эксплуатацию.
6. Запуск системы в промышленную эксплуатацию.
7. Сервисное обслуживание.

*Игорь Берестюк* рассказал, что их технико-организационная схема работы системы, персонала и учета была разработана после проведения тендера и мониторинга многих программных продуктов и поставщиков оборудования. Поэтому систему удалось внедрить в кратчайшие сроки.

Утвержденную спецификацию будущего оборудования целесообразно разослать в несколько коммерческих фирм. Поступившие предложения можно объединить в одну таблицу, чтобы упростить процесс выбора наилучшего варианта. Нужно учесть, что необходимо не только выяснить срок гарантийного ремонта, но и поинтересоваться, входят ли в стоимость оборудования доставка и пусконаладочные работы.

— Схема автоматизации начинается с постановки целей компании, в соответствии с которыми подбирается программное обеспечение. Затем проводится тестирование, обучение персонала и опытное внедрение на объекте. По итогам проверки результатов тестирования осуществляется планирование комплексной системы для нескольких ресторанов, — поделился опытом *Игорь Берестюк*.

Заметим, что если открывается очередное заведение в сети ресторанов, то можно обойтись без предпроектного исследования и ввода системы в опытную эксплуатацию.

## МИНИМУМ-ВАРИАНТ

Рестораторы умеют считать деньги. Понимая все преимущества полной автоматизации, но в то же время желая сэкономить, руководители ищут способы сократить расходы финансовых средств.

— Большинство рестораторов считают, что вполне допустимо ограничиться автоматизацией процесса продаж, то есть фронт-офисом и налоговым учетом для сдачи регламентированной отчетности. Причем даже в этом случае мало кто задумывается об отсутствии двойного ввода информации (связи между системами). Средней степенью автоматизации можно назвать приобретение складской программы, высокой — покупку ПО для полноценного управленческого учета и объединения всех частей автоматизации в единую цепочку, исключаящую двойной ввод информации на любом из участков.

Сегодня, думаю, лидировать на рынке будет та программа, которая позволит решать задачи управленческого учета и объединить любую фронт-офисную систему с бухгалтерским и налоговым учетом, — высказал свою точку зрения *Радомир Новкович*.

## ПРОСТОТА — СЕСТРА УСПЕХА

Все системы автоматизации имеют много общего. Но производители обращают внимание прежде всего на гибкость (возможность внедрить систему на предприятии любого типа) и наличие расширенных настроек прав доступа персонала. Отдельно следует упомянуть о том, что немаловажное значение имеет простота интерфейса торговой части системы, вследствие чего ускоряется ввод заказов и упрощается обучение персонала.

— Наш персонал быстро освоил систему автоматизации, поскольку она была простой и понятной даже для тех, кто прежде не имел специальных навыков, — сказал *Томаш Томчик*. — Благодаря множеству дополнительных функций работа стала еще более удобной и результативной.

— Фронт-офисные системы решают очень узкий круг задач, а потому их функциональность ограничена. Обучение работе с ними занимает немного времени и практически не зависит от квалификации пользователя. Что касается программ для автоматизации управленческого учета, то в данном случае обучение зависит от задач, которые желает решить заказчик. Уместно сравнение с водителями и автомобилями. Для того чтобы научиться

ездить на обычном автомобиле, достаточно пройти курс обучения в автошколе. Но для управления спортивной машиной этих навыков будет недостаточно, а значит, придется либо усовершенствовать мастерство, либо реализовывать возможности автомобиля на 10–20 %, — поделился своими наблюдениями **Радомир Новкович**.

## РАБОТА БЕЗ СБОЕВ

Для качественной работы системы важна непрерывность и стабильность работы всех ее составляющих. Поэтому, чтобы обеспечить стабильное функционирование аппаратуры и программного обеспечения, важно сотрудничество со специализированными компаниями. Зачастую такие услуги предоставляют компании — поставщики оборудования.

Одним из важнейших показателей при выборе системы является срок гарантийного обслуживания. Как правило, он начинается с момента продажи или поставки оборудования. Понятно, что установка осуществляется минимум за месяц до открытия ресторана. Все это время оборудование фактически простаивает, а гарантийный срок уже идет.

Для того чтобы обрести уверенность в надежности и качестве гарантийного ремонта, не лишним будет попросить у поставщика рекомендации от ресторанов, с которыми он успешно, а главное, давно сотрудничает. Необходимую информацию могут предоставить директора заведений, оснащением которых занимался потенциальный поставщик. Обычно управляющие охотно делятся своим мнением, не делая из этого тайны.

## ОБЪЕДИНЕННЫЕ В СЕТЬ

Высоко оценили достоинства систем автоматизации сетевые рестораны. Их руководители более всех нуждаются в оптимизации всех процессов управления и учета на каждом этапе работы.

Начиная аппаратную интеграцию, важно продумать единые принципы учета и обеспечить совместимость программного обеспечения. Чтобы запустить систему автоматизации, совсем необязательно приостанавливать работу заведения. Например, в одном из киевских ресторанов все подготовительные мероприятия по настройке оборудования, заполнению справочной информации и обучению проводились таким образом, чтобы не нарушать производственный процесс. В один прекрасный день персонал, как обычно, пришел в заведение и приступил к выполнению своих обязанностей в новой учетной системе, в которую уже были введены и меню, и цены, зарегистрированы карточки всех пользователей. В самый последний момент были запущены принтеры на кухне, фискальный регистратор и дисконтная система.

Вся отчетность, благодаря системе автоматизации, универсальна. Имея такие данные, владельцы и управляющие могут проводить самый подробный анализ текущего состояния как бизнеса в целом, так и его составляющих, принимать наиболее эффективные решения, составлять планы развития заведений.

— При объединении ресторанов в сеть ключевой возможностью при выборе программного продукта должно быть наличие репликации — синхронизации данных. Механизмом передачи данных может быть прямая модемная связь, Интернет, физический носитель. Репликация дает возможность синхронизировать меню, передавать в центральный офис данные о реализации,

первичные документы складского учета. Важной особенностью является наличие единой клиентской базы, возможность накопительной скидки клиента в общей сети ресторанов.

Процесс включения нового ресторана в сеть в этом случае сильно упрощен. После установки оборудования из центрального офиса автоматически передаются справочники, которые позволяют персоналу сразу приступить к работе, а не тратить время на обучение и поиски новой информации, — сказал **Павел Цикиновский**.

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ЭФФЕКТНОСТЬ

Эффективность во многом зависит от функциональности и степени использования системы, поскольку она только предоставляет необходимые данные владельцу, а решение принимает он сам. Окупаемость учитывает степень злоупотреблений, которые прежде имели место на предприятии. Очевидно, что во внедрении такой системы менее всего заинтересованы лица, которые имеют хорошую выгоду от бесконтрольности своих действий — начиная от закупок товара и заканчивая расчетом посетителя.

Рестораторы, которые убедились в преимуществах автоматизированной работы, рано или поздно задумываются об улучшении функциональности, соответствии новым запросам и условиям работы в ресторане.

— Система эффективна, когда она обновляется, — в противном случае ее эффективность снижается и становится не соответствующей потребностям ресторанов, — отметил **Игорь Берестюк**.

Ресторатор **Томаш Томчик** уверен, что системы, безусловно, окупаются: для обработки информации требуется меньше времени, а в финансовых подсчетах роль человеческого фактора сводится к минимуму, что почти исключает вероятность ошибок:

— Эффективность очень высокая, поскольку теперь можно организовать быструю и корректную работу персонала. Для меня чрезвычайно ценно то, что я могу в любой момент получить исчерпывающую отчетность по работе ресторана.

— Окупаемость очень сильно зависит как от выбора самой системы, так и от уровня экономических знаний менеджмента. Автоматизированная система позволяет получать достоверные данные для принятия управленческих решений, но она не принимает этих решений вместо человека. Внедрение фронт-офиса серьезно снижает воровство официантов, барменов, поваров и кассиров. Складская программа и анализ залежалости товаров может снизить потери от порчи ингредиентов и складские запасы, ликвидировать еще ряд возможностей для воровства. Полноценная автоматизация управленческого учета позволит как минимум оценить рентабельность заведения и провести анализ затрат: какую долю составляет себестоимость ингредиентов, какую — зарплата производственного персонала, аренда помещения, зарплата администраторов и прочие расходы. Появятся новые возможности делать бюджетирование и планировать движение денежных средств, что значительно повышает экономическую безопасность бизнеса. При грамотном использовании получаемой информации внедрение полноценного управленческого учета может окупиться буквально в первые же месяцы, — заверил **Радомир Новкович**.

## ПЯТЬ ПРИЧИН СДЕЛАТЬ ЭТО

### 1. Оптимизация финансовых ресурсов.

Наверное, все знают, что затраты на систему автоматизации — это не траты, а прямые инвестиции. Все меньше средств будет «прилипать» к рукам персонала, и деньги пойдут в кассу ресторана. А работники станут понимать, что основа их материального благополучия — только безупречная работа.

### 2. Определение реальной рентабельности.

Важно держать руку на пульсе дел предприятия. Ресторан — это бизнес, и он должен приносить хороший доход. Следовательно, управляющему необходимо оперировать реальными, очень точными показателями. С помощью автоматизированных систем он будет оперативно получать максимально точные данные работы заведения — останется лишь разумно их применить.

### 3. Повышение скорости обслуживания.

Довольный посетитель — постоянный посетитель. А скорость обслуживания — один из ключевых факторов успеха. К тому же если процессы упрощаются, то можно сократить количество официантов без потери оперативности работы.

### 4. Аналитика меню.

Автоматизированная система позволяет отследить сезонные колебания кулинарных предпочтений посетителей, оценить популярность новых позиций, определить, какие блюда являются аутсайдерами, проанализировать статистику заказов и своевременно внести в меню соответствующие изменения.

### 5. Электронная четкость мотивации персонала.

С помощью современной беспристрастной системы, фиксирующей опоздания официанта, количество посетителей, которое он обслужил за смену, и количество проданных блюд, руководитель может начислять премии за хорошую работу. А официант будет четко видеть, почему он получил именно такую сумму. Кроме того, ресторатор с ювелирной точностью определит, сколько ему необходимо работников, и откорректирует штатное расписание.

— Я бы добавил шестую причину: возможность привлечения постоянных посетителей. Выдавая дисконтную карту, ресторатор «привязывает» гостя к своему заведению. По этой карте может работать накопительная скидка, размер которой зависит от величины общей суммы выписанных счетов, — отметил *Павел Цикиновский*.

## ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

— Вероятно, некоторые читатели могут прочесть эту статью и подумать, мол, зачем мне эти дорогие и сложные программы, если дела и без того идут вполне прилично. Конечно, удержаться на плаву, возможно, удастся, а вот обогнать конкурентов — вряд ли. Так что тому, кто желает управлять эффективным бизнесом, который будет по показателям прибыли опережать большинство игроков, придется приобрести мощный инструмент управления, — убежден *Радомир Новкович*.

*Павел Цикиновский* считает, что за последние десять лет автоматизация ресторанов, баров, кафе и прочих видов предприятий общественного питания превратилась из модной фишки в стандартный инструмент работы.

Как электрочайник с растворимым кофе не может заменить кофемашину, так рукописный счет давно уже

стал показателем убогости заведения, если, конечно, нет специально обученного каллиграфа, выводящего наименование блюд на бланке ресторана.

Конечно, возможность печатать счета не делает программно-аппаратный комплекс полноценным инструментом управления. Десяток вариантов скидочных и бонусных схем, таймерные услуги, расчет обслуживания, автоматическая фискализация, полноценный складской учет с точным расчетом себестоимости, многовалютный финансовый учет, табелирование сотрудников, кадровый учет, расчет зарплаты — это уже стандартный набор, без которого программное обеспечение не выходит на рынок.

Дополнительным преимуществом может стать наличие системы контроля доступа для работы с турникетами в клубе, ледовом катке, аквапарке.

На сегодняшний день на рынке представлен десяток программ с достаточно широким спектром функций. Действительно, сложно выбрать лучшую и непонятно, по каким признакам выбирать. Все современные известные программы для данной сферы имеют примерно одинаковый набор возможностей. Выбирая ту или иную программу, нужно обращать внимание на следующее.

1. Гибкость настройки. Все рестораны по сути похожи, но каждый имеет свои особенности работы и учета. Если программа не будет иметь возможности «подстраиваться» под специфику работы данного заведения, как минимум сотрудники будут скованы в своей повседневной деятельности, а как максимум ресторан может потерять конкурентное преимущество.
2. Оперативность обслуживания, то есть наличие профессиональной команды, способной по звонку отреагировать на любые проблемы с программой. Даже Windows, хотя мы этого часто не замечаем, требует постоянного внимания. И, безусловно, программно-аппаратный комплекс, пусть самый защищенный, постоянно подвержен риску остановки по целому ряду причин. Назовем одну: желание персонала вернуться к первобытному рукописному варианту и тем самым вернуть себе возможность зарабатывать нечестным путем.
3. Возможность расширения. Создавая ресторан, вы можете не знать, как в дальнейшем сложится бизнес. Возможно, вы решите открыть на втором этаже небольшой отель, а в подвале — фитнес-клуб. И самым большим открытием станет неспособность программы, к которой уже все привыкли, решать проблемы нового бизнеса. Покупка дополнительной программы другого разработчика гарантированно образует ворох проблем, связанный с интеграцией двух независимых программных комплексов.

Действительно, спор между рестораторами, придерживающимися старой, проверенной годами концепции и не желающими внедрять новшества, и рестораторами-реформаторами продолжается. Наверное, основными аргументами первых станет желание руководить «по накатанной схеме» и отсутствие достаточных средств для такой инвестиции. Однако необходимость развития и плюсы использования современного оборудования и ПО очевидны.

*Максим Короденко*