

**А. С. Капур**

*Институт бизнеса БГУ, Минск, Беларусь*

## **АТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

*В рамках работы произведен анализ функционирования пункта общественного питания. Определены основные бизнес-процессы, связанные с обслуживанием клиентов, и выявлены возможности для их автоматизации. Представлена разработанная система автоматизации бизнес-процессов для пункта общественного питания. Описана ее структура, принципы работы, а также приведены результаты тестирования.*

**Ключевые слова:** *автоматизированная информационная система, бизнес-процессы, эффективность внедрения, информационное обеспечение, модернизация бизнес-процессов*

Развитие технологий и автоматизация бизнес-процессов позволяют существенно повысить эффективность работы предприятий и организаций, в том числе и пунктов общественного питания. Автоматизация позволяет сократить время, затрачиваемое на выполнение рутинных операций, уменьшить количество ошибок, повысить качество обслуживания клиентов и сократить издержки на оплату труда персонала.

Разработка системы автоматизации бизнес-процессов для пункта общественного питания – это актуальная и важная задача, так как в современных условиях повышается конкуренция в сфере общественного питания, а качество обслуживания является одним из ключевых факторов, влияющих на успех предприятия.

В качестве объекта исследования возьмем бар. Процесс бронирования столов в баре является неотъемлемой частью обслуживания гостей. Однако, во многих заведениях этот процесс до сих пор выполняется вручную, без использования автоматизированных систем. Это приводит к ряду проблем и неудобств как для посетителей, так и для персонала бара. Отсутствие автоматизации в бронировании столов означает, что гости должны обращаться по телефону или по средствам социальных сетей, или приходить на место для резервации, что требует дополнительных временных и физических затрат. Кроме того, возникают проблемы с управлением доступностью столов, предотвращением двойного бронирования, а также недостаток удобства и прозрачности для посетителей. Все это подчеркивает необходимость внедрения автоматизированных систем бронирования столов в баре, которые помогут решить эти проблемы и повысить уровень обслуживания.

В заведении определенно есть большая потребность в автоматизации, так как на данном этапе процесс бронирования выглядит следующим образом:

- гость связывается с заведением по телефону или по средствам социальных сетей;
- бармен проверяет наличие свободных столиков, соответствующих пожеланию гостя или подходящий под его требования;
- бармен подтверждает бронирование на необходимый день и время;
- бармен уточняет такие данные гостя, как номер телефона и имя;
- бармен вносит данные о бронировании в рабочий чат в мессенджере, где закрепляет сообщение.

В начале рабочего дня бармен проверяет все брони и занимает столы, согласно пожеланиям и/или количеству человек.

Ошибки бронирования могут серьезно повлиять на качество работы и уровень обслуживания. Когда гостям неправильно бронируют столы или возникают проблемы с записями, возникает ряд негативных последствий.

Во-первых, ошибки бронирования могут привести к конфликтам и недовольству со стороны гостей. Когда они приходят в бар и обнаруживают, что их стол уже занят или не был забронирован вовсе, это вызывает разочарование и негативное впечатление. Это может привести к утрате доверия гостей к заведению и оттоку клиентов.

Во-вторых, ошибки бронирования могут привести к неоптимальному использованию ресурсов бара. Если столы забронированы неправильно или некорректно, это может привести к неэффективному распределению посадочных мест и потере потенциальной прибыли. К примеру, если стол предназначен для большой группы, а в результате ошибки на него забронировано всего несколько

человек, это может привести к неиспользованию полной вместимости и упущению возможности принять больше гостей.

В-третьих, ошибки бронирования могут негативно отразиться на операционной эффективности бара. Персонал бара должен тратить дополнительное время и усилия на разрешение проблемных ситуаций, связанных с ошибками бронирования, что может привести к задержкам в обслуживании других гостей и созданию напряженной обстановки.

В целом, ошибки бронирования в баре сказываются на качестве обслуживания, репутации заведения и эффективности работы. Поэтому внедрение автоматизированной системы бронирования, которая поможет предотвратить ошибки и обеспечить точность и надежность процесса бронирования, является важным шагом для повышения качества работы и удовлетворенности гостей.

Чтобы улучшить качество работы и оптимизировать процесс бронирования столов, рекомендуется применить набор мер и решений, которые позволят перейти от ручной системы к автоматизированной. Автоматизация бронирования столов в баре позволяет упростить процесс, минимизировать ошибки, предоставить удобство гостям и повысить эффективность работы персонала. В этом контексте предлагаются ряд рекомендаций и практических решений, которые помогут совершенствованию системы бронирования столов в баре и созданию уникального опыта для каждого гостя.

Внедрение онлайн-системы бронирования столов в баре имеет ряд преимуществ и может значительно улучшить опыт гостей.

Самым простым способом является создание платформы бронирования. Это может быть веб-сайт или мобильное приложение. Функция бронирования позволяет создать платформу с достаточно простым и интуитивным дизайном, где потребуется не более минуты для того, чтобы разобраться в том, как все устроено и ввести свои данные. Бронирование позволяет сделать интерфейс не перегруженным и понятным.

По большей мере самыми важными пунктами для гостя при бронировании являются дата и время, количество гостей, окошко для того, чтобы оставить свои контактные данные и обязательно возможность добавить комментарий.

Дополнительные опции также возможны. Гостю можно дать возможность выбрать тип посадочного места, добавить фотографии столов, добавить детальную информацию о месторасположении, максимальной вместимости.

Самым важным является актуальность информации, а это можно добиться автоматическим обновлением данных, чтобы избежать двойного бронирования, а, соответственно, ошибок и потери посетителей, которые могут предпочесть заведение с лучшим сервисом.

Так как в большинстве заведений используется программное обеспечение для приема заказов, необходима интеграция приложения или веб-сайта с внутренней системой, чтобы уменьшить количество используемых приложений и, соответственно, сделать использование более удобным для сотрудников бара.

Не стоит забывать о безопасности данных, дабы избежать утечки контактных данных гостя третьим лицам.

Процесс бронирования не увеличится по шагам, но станет куда более эффективным после модернизации:

1. Гость открывает приложение или веб-сайт для бронирования столика.
2. Гость выбирает дату, время и стол, вносит свои контактные данные и, при желании, добавляет комментарий.
3. Гость отправляет данные.
4. Стол автоматически бронируется и становится недоступным со времени, указанного в бронировании.
5. Данные о бронировании добавляются в систему программного обеспечения, используемого в заведении
6. За сутки до бронирования гостю отправляется напоминание по средствам смс-сообщения на указанный в бронировании номер.

Но при этом работа персонала значительно уменьшится, ведь не нужно проверять огромное количество сообщений, чтобы найти бронирования на этот конкретный день. Остается лишь забронировать подходящие столы для гостей, уже распределенные системой, которая исключает возможность двойного бронирования, за исключением сбоя в системе.

Таким образом совершенствование бизнес-процесса бронирования столов позволит улучшить качество обслуживания клиентов, повысить эффективность работы предприятия и улучшить конкурентоспособность на рынке. Автоматизация процесса бронирования столов позволит сократить время, затрачиваемое на этот процесс, и уменьшить вероятность ошибок, связанных с ручным вводом данных. Кроме того, автоматизация позволит улучшить взаимодействие между персоналом ресторана и клиентами, сократить время ожидания и обеспечить более быстрое и качественное обслуживание.

Внедрение новой системы бронирования столов также позволит сократить затраты на рекламу и маркетинг, поскольку удобство использования новой системы будет служить привлекательным аргументом для привлечения новых клиентов. Кроме того, автоматизация процесса бронирования столов позволит увеличить число забронированных столов и увеличить количество клиентов, обслуживаемых за один вечер.

Изначально процесс бронирования столов в баре был организован в виде записей в рабочем чате мессенджера, что приводило к легкому упущению информации. Бронирования оформлялись в произвольной форме, без определенного шаблона, что затрудняло их обработку. В некоторых случаях отсутствовали даже имена гостей, особенно в пиковые часы работы, что негативно сказывалось на качестве обслуживания при заказе.

Записи были вида:

1. Олег, 10 февраля, 19:30, стол у окна, три человека.
2. Диана, 13 февраля, высокий стол, 3-5 человек, 20:00
3. Андрей, 15 февраля, 16:00, 2 человека, стол под картиной.

Для упорядочивания и улучшения процесса бронирования рекомендуется внедрена новой система, представленная в виде приложения для приема заказов. Она обеспечит наглядное отображение текущих бронирований на текущий день, а также предоставит таблицу с будущими бронированиями, которая имеет простой и структурированный вид, как показано в таблице.

#### **Внешний вид хранения данных о бронированиях**

Имя	Дата	Время	Количество гостей	Стол	Контакт	Комментарии
Денис	10.03.2023	16:00	3	№ 2	+375294567890	–
Екатерина	12.03.2023	19:20	5	№ 1	+375291234567	Обязателен низкий стол
Алексей	12.03.2023	17:00	2	№ 5	+375297654321	–
Диана	12.03.2023	21:00	7	№ 6	+375290987654	Дополнительные стулья по возможности

В новой системе все необходимые данные о бронированиях хранятся в централизованной базе данных и представлены в удобном формате. Таблица содержит информацию об имени гостя, дате, времени, количестве гостей, выбранном столе, контактной информации и комментариях. Благодаря этому структурированному подходу, информация легко читается и обрабатывается, что существенно улучшает качество обслуживания клиентов и снижает возможность ошибок.

Внедрение новой системы бронирования с улучшенным информационным обеспечением значительно облегчило процесс бронирования столов в баре и повысило удовлетворенность клиентов. Теперь клиенты могут легко и удобно бронировать столики, а персонал имеет доступ к четким и структурированным данным, что способствует более эффективной и точной работе.

В современном мире, где автоматизация играет все более важную роль в различных сферах деятельности, разработка алгоритмов работы автоматизированных модулей становится неотъемлемой частью процесса оптимизации бизнеса. Автоматизация позволяет снизить вероятность ошибок, повысить эффективность работы и обеспечить более удобный опыт для пользователей.

Разработка алгоритма работы автоматизированного модуля является ключевым этапом в процессе создания системы, где требуется автоматизация определенной функциональности. Этот алгоритм определяет последовательность шагов, которые модуль должен выполнить для достижения конкретных целей.

При разработке алгоритма работы автоматизированного модуля необходимо учитывать специфику бизнес-процесса, для которого он предназначен. Важно определить точные входные данные,

выходные результаты и необходимые промежуточные шаги, чтобы обеспечить правильную и эффективную работу модуля.

Кроме того, разработка алгоритма работы должна учитывать возможные варианты взаимодействия модуля с другими компонентами системы или сторонними сервисами. Это может включать обмен данными, вызов внешних API или взаимодействие с базой данных.

В итоге, хорошо разработанный алгоритм работы автоматизированного модуля обеспечивает надежную и эффективную автоматизацию выбранной функциональности. Он помогает улучшить процессы, сократить время выполнения задач и повысить качество работы системы в целом.

В ходе разработки нами был реализован следующий алгоритм:

1. Запуск процесса, чтение данных из конфигурационного файла.
2. В случае получения сигнала о завершении работы, работа процесса завершается.
3. Получение данных из сервиса Restoplace.
4. Сравнение данных с соответствующим списком.
5. Для каждого отличия от списка формируется и выполняется запрос с изменением данных в системе Caffesta.
6. Получение данных из сервиса Caffesta.
7. Сравнение данных с соответствующим списком.
8. Для каждого отличия от списка формируется и выполняется запрос с изменением данных в системе Restoplace.
9. Возвращение на шаг 2.

Для бара рекомендуется Restoplace – это бесплатная система бронирования столиков для ресторанов и кафе.

Система Restoplace позволяет гостям легко бронировать столики, на любое свободное время [1].

Предложенная автоматизация бизнес-процесса взаимодействия с клиентами бара позволит как добиться качественного улучшения опыта взаимодействия с гостями, так и освободить время сотрудникам для выполнения ими их оставшихся обязанностей.

Таким образом, автоматизация бизнес-процессов бронирования в баре способствует улучшению работы бара, повышению уровня обслуживания гостей и достижению конкурентных преимуществ на рынке. Дальнейшее совершенствование системы и ее адаптация к изменяющимся потребностям гостей и бара позволят обеспечить еще более эффективное и успешное функционирование бизнеса.

### Список использованных источников

1. Автоматизация бизнес-процессов компаний в соответствии с концепцией CRM: коллективная монография / под. ред. Е. В. Буновой. – М.: Перо, 2019. – 134 с.
2. *Богусева В. И.* Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: учебное пособие / Богусева В. И. – Феникс, 2019. – 416 с.
3. *Расторгуева И. В., Пономарев М. А.* Бизнес-процессы в ресторанном менеджменте / Расторгуева И. В., Пономарев М. А. – Журнал: «Управление человеческим потенциалом» – № 4, Издательский дом Гребенников, 2022 г. – 16 с.