

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА СМЕННО СУТОЧНОГО ПЛАНИРОВАНИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА НА ОСНОВЕ ИНТЕРНЕТ ТЕХНОЛОГИЙ

Романова Виктория Сергеевна

магистрант Московского государственного технологического университета Станкин, РФ, г. Москва

Аннотация. В ходе изучения индустрии гостеприимства был проведен анализ интернет технологий, для решения проблем потери рабочего времени персонала и поднятия уровня сервиса в заведении. Данные проблемы связаны с тем, что как правило все программные средства, являются платными, но не все предприятия могут это себе позволить. Это обусловлено тем, что сменно суточное планирование приходится автоматизировать вручную, что приводит к потере времени и средств. В связи с этим были определены и проанализированы наиболее подходящие способы создания системы управления предприятием для суточного планирования.

Abstract. At the entrance to the study of the hospitality industry, an analysis of Internet technologies was carried out to solve the problems of losing staff time and raising the level of service in the institution. These problems are associated with the fact that, as a rule, all software tools are paid, but not all enterprises can afford it. This is due to the fact that shift daily planning has to be automated manually, which leads to a loss of time and money. In this regard, the most appropriate ways of creating an enterprise management system for daily planning were identified and analyzed.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, интернет технологии, суточное планирование.

Keywords: hospitality industry, internet technologies, daily planning.

В настоящее время интернет технологии являются одним из наиболее ценных ресурсов. Все больший интерес к автоматизации процессов явно ощущается со стороны индустрии гостеприимства, желающих минимизировать потери рабочего времени персонала, сэкономить на его численности и поднять уровень сервиса.

Программное средство – это объект, состоящий из программ, процедур, правил, а также, если предусмотрено, сопутствующих им документации и данных, относящихся к функционированию системы обработки информации.

Для создание своего продукта были сформулированы и решены множество задач, но в данной статье будут показаны:

- инструменты систем управления;
- составление сменно суточного планирования;
- реализация программного решения.

Система управления – это совокупность действий, необходимых для согласования

совместной деятельности людей, а также совокупность звеньев, осуществляющих управление, и связей между ними.

Одним из старейших продуктов является R-Keeper. Он был создан в 1992 году, однако сейчас система внедрена в 37 тыс. руб. предприятиях по всему миру. Цена данного средства колеблется от 77 тыс. руб. до 180 тыс. руб.

Другая система управления называется Isok pos store. Это бесплатная программа, но установить ее можно на устройства поддерживающими систему IOS. Также один из немало важных минусов является не самая гибкая система.

В результате анализа выше, приведем в таблице 1 системы, не приведённые в статье. Для оценки критериев использована пятибалльная система, где 0 считается плохо, а 5 отлично.

Проведенный анализ рынка показывает, что, несмотря на большое количество систем цена их довольно высока, они обладают своим рядом свойств, который нельзя отредактировать, не достаточная гибкость системы, недостаточная поддержка устройств системой.

Таблица 1.

Анализ систем управления предприятием.

Критерии	Информационные системы индустрии гостеприимства							
	R-Keeper	iiko	Jowi	Poster	Quick Resto	iSOK POS STORE	Intellect Style	Pos Sector
Подсистемы	5	4	4	5	5	3	2	4
Функциональные возможности	5	4	4	4	3	2	4	4
Количество ресторанов	сеть	сеть	сеть	сеть	сеть	1	сеть	сеть
Связь с офисом	5	2	2	2	5	4	2	4
Настройки в работе	5	3	3	4	5	4	3	4
Простота освоения	2	2	4	3	2	3	3	3
Покупка по частям	возможна	возможна	нет	нет	нет	нет	нет	возможна
Конечная цена	2	2	4	3	3	5	2	2

На практике часто строят схемы при работе со сложными структурами, для полного рассмотрения объекта. Схема информационных потоков предприятия представлена на рисунке 1.

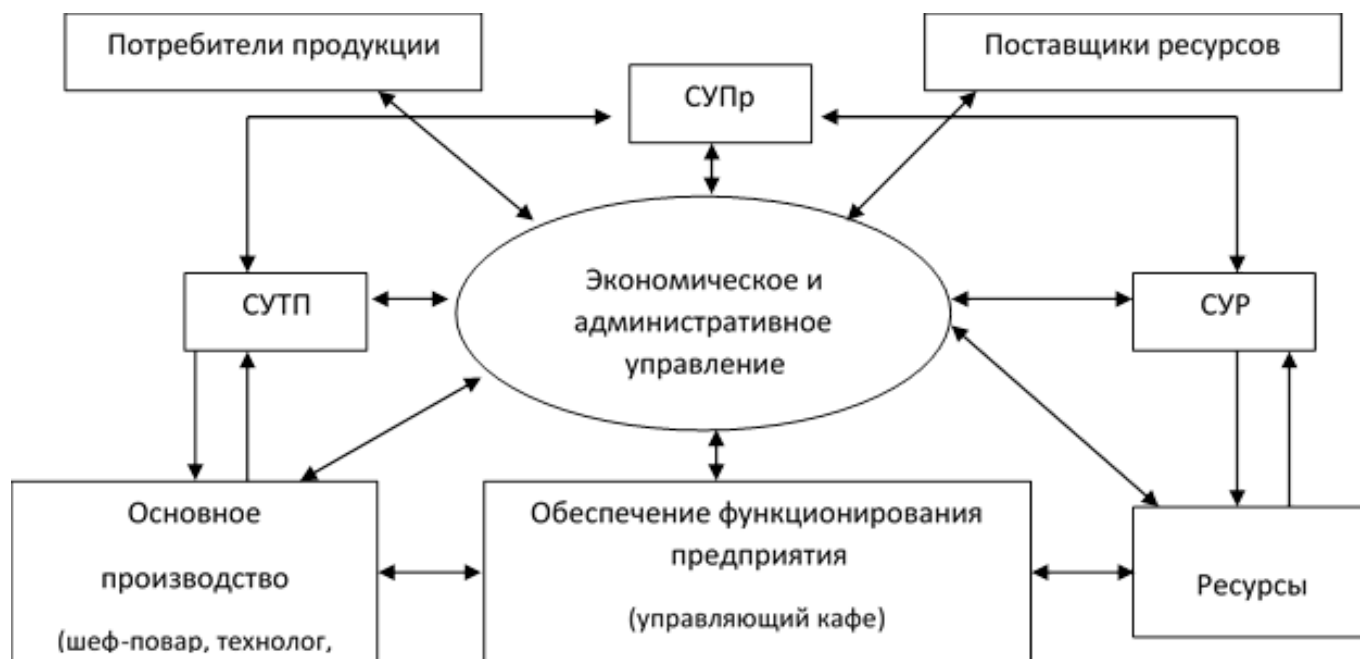


Рисунок 1. Схема информационных потоков

Огромные объёмы перерабатываемой информации и серьёзные требования к скорости обслуживания клиентов обуславливают необходимость широкого использования арсенала программных атрибутов.

Составляя сменно суточное планирование учреждения гостеприимства, необходимо определить деятельность предприятия, которая представлена на рисунке 2.

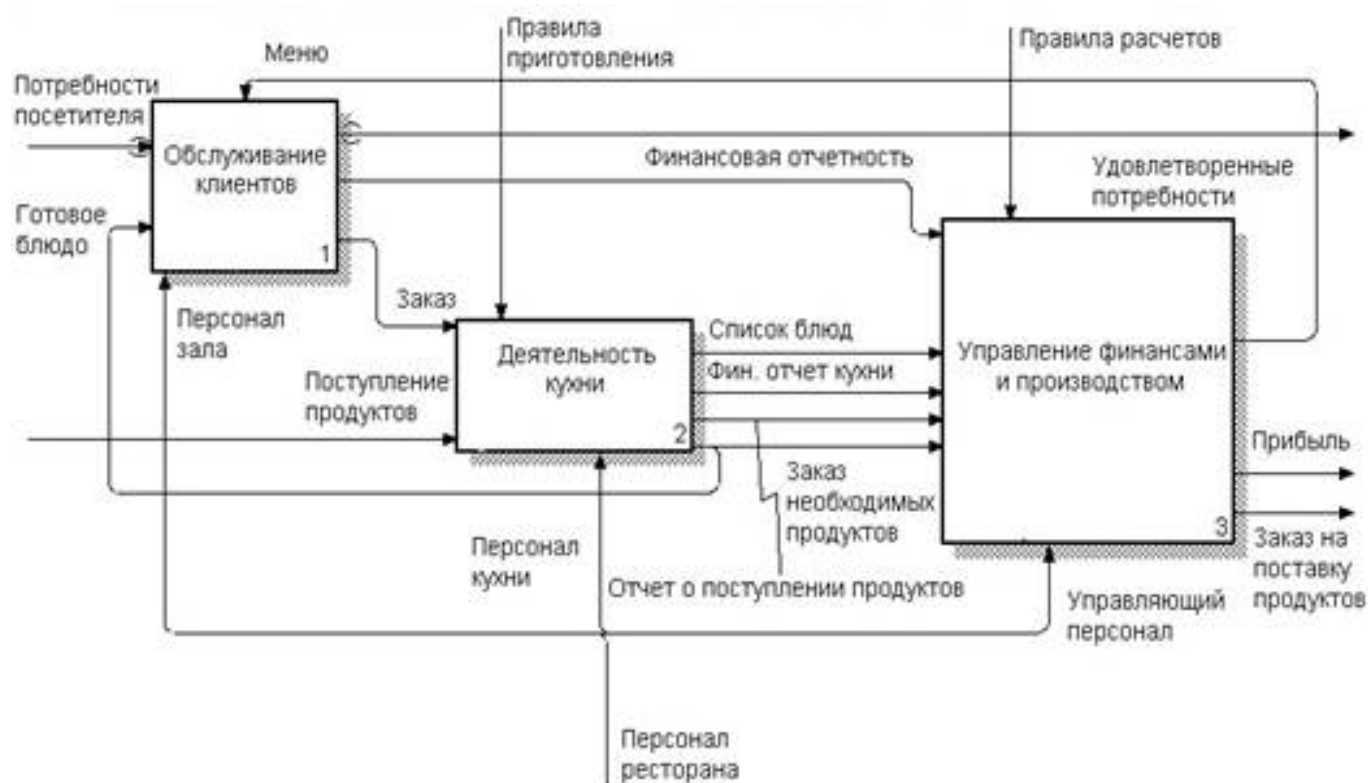


Рисунок 2. Деятельность предприятия

Для выделения потоков данных следует создать диаграмму DFD рисунок 3.

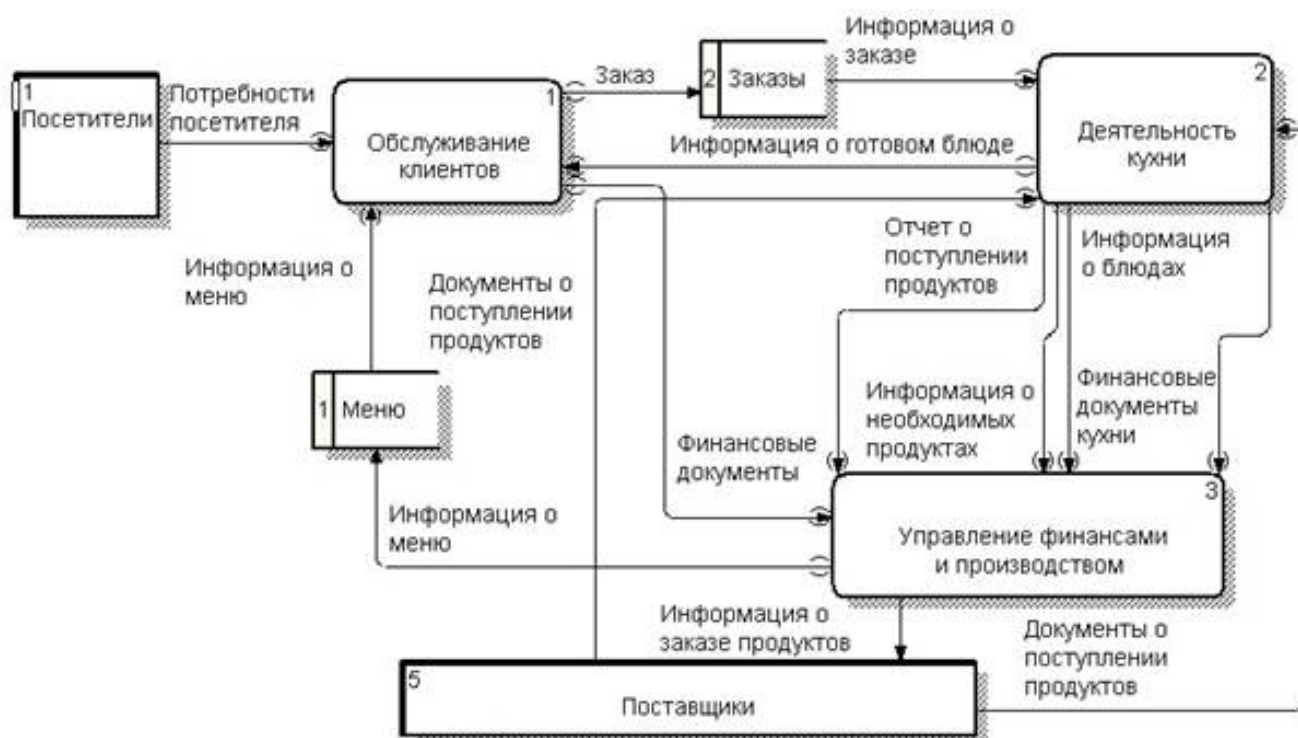


Рисунок 3. Диаграмма DFD. Деятельность предприятия

Чтобы решить перечисленные задачи на предприятии в наши дни довольно широко применяется передовая компьютерная техника. Фактически степень автоматизации ряда служб индустрии гостеприимства находится на значительном уровне.

В результате рассмотрения множества систем управления, и составления сменно суточного планирования можно сделать выводы:

- в случае, когда у предприятия недостаточно средств, применение систем, представленных на рынке не всегда имеет возможность на существование;
- если программное средство в бесплатном доступе, то оно чаще всего подходит для определенных видов устройств либо не имеет достаточную гибкость в использовании;
- поскольку каждое предприятие имеет свою индивидуальность, не каждое средство может его раскрыть, поэтому имеет место создание своего программного продукта на основании деятельности предприятия.
- применяемый программный комплекс, при этом обязан быть весь простым в эксплуатации, чтобы им могли пользоваться и неподготовленные работники, располагающие только основными навыками работы с вычислительной техникой.

Список литературы:

1. К.В. Балдин, В.Б. Уткин. Информационные системы в экономике – М.: ИТК «Дашков и Ко», 2004.

2. Г.А.Титоренко. Автоматизированные информационные технологии в экономике. М.: ЮНИТИ. 2002 г.

3. А.П. Вереvченко, В.В. Горчаков, И.В. Иванов, О.В. Голодова. Информационные ресурсы для принятия решений: уч. пособие. – М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2002. – 560 с.