

Ewa Kubińska-Jabcoń¹, Mariusz Niekurzak²,
Akademia Górniczo-Hutnicza

Wykorzystanie narzędzi informatycznych we wspomaganiu procesów logistycznych w zarządzaniu przedsiębiorstwem gastronomicznym

Internet to medium komunikacji, miejsce tworzenia wizerunku i tożsamości przedsiębiorstwa, działań marketingowych, sprzedaży produktów i usług, dokonywania płatności oraz nawiązywania kontaktów z klientem [1]. Także systemy do zarządzania restauracją są niezbędnymi elementami oprogramowania usprawniającego zarządzanie gastronomią. Moduły nazywane POS (*Point of Sale*) odpowiadają za sprzedaż i sprawną obsługę gości, natomiast moduły menedżerskie zapewniają właściwe zarządzanie lokalem, kontrolę poszczególnych obszarów oraz koordynację pracy.

Gastronomiczne systemy informatyczne

POS charakteryzuje się szeroką wszechstronnością funkcji zachowując przy tym dużą przejrzystość oraz komfort obsługi i szybkość wykonywanych operacji. Wspomaga on pracę barmanów i kelnerów przyspieszając proces przyjmowania zamówień oraz wykonywania poszczególnych zadań związanych z obsługą klientów. Duża ilość funkcji oprogramowania jest zautomatyzowana, aby wyeliminować ludzkie pomyłki i maksymalnie skrócić czas szkolenia nowych pracowników. System ten może być zainstalowany zarówno na stacjonarnych komputerach lub terminalach, jak również na terminalach mobilnych, które kelnerzy zawsze mają przy sobie. Z kolei moduł menedżerski zapewnia pełną kontrolę nad pracą całego lokalu, tworzenie dowolnych raportów dotyczących prowadzonej działalności, analizę stanów magazynowych, opracowywanie optymalnych planów sprzedażowych.

Narzędzia te umożliwiają tworzenie menu lepiej dostosowanego do preferencji gości, opracowywanie promocji, rabatów. Z kolei menedżerowie mają pełną kontrolę nad dokumentami sprzedaży i zakupów, kontrolują i koordynują pracę całego personelu obiektu.

Oprócz tych modułów sieci gastronomiczne dodatkowo powinny posiadać system centralnego zarządzania wszystkimi posiadanymi restauracjami, zapewniający dostęp do wszelkich danych i raportów z poszczególnych lokali, jak również centralne zarządzanie procesami sprzedaży, marketingu, zamówieniami i dystrybucją oraz obrotem magazynowym [8]. Rysunek 1 przedstawia

schemat wdrożonego systemu informatycznego w przedsiębiorstwie gastronomicznym.

W tak zintegrowanym systemie przewidziano zastosowanie jednakowych, zestandaryzowanych końcówek sprzedaży, w których pojedyncze stanowiska są obsługiwane przez kelnerów lub barmanów. W tej roli najlepiej sprawdzają się jednomodułowe komputery z ekranami dotykowymi, podłączone do centrali poprzez wewnętrzną sieć informatyczną. W wersji ekonomicznej dopuszcza się stosowanie standardowych komputerów wyposażonych w ekrany dotykowe LCD. Systemem można zarządzać na odległość, korzystając z łączy internetowych. Rozwiązanie to zapewnia dokładną i aktualną informację o sprzedaży (dostępna on-line) oraz umożliwia śledzenie historii sprzedaży i stanów magazynowych ułatwiając zarządzanie restauracją [3].

Z kolei terminal POS z ekranem dotykowym to komputer przewidziany do pracy w miejscu sprzedaży. Terminale posiadają w standardzie dużą ilość portów, do których można przyłączyć wszystkie niezbędne w punkcie sprzedaży urządzenia peryferyjne. Rezultatem zastosowania tych nowoczesnych rozwiązań jest zwiększenie sprzedaży, obniżenie kosztów działania i wzrost zysków. Innym urządzeniem, potrzebnym do nowoczesnych



Rys. 1. Struktura informatyczna restauracji.

Źródło: http://www.esca.pl/Rozwiazania_gastronomiczne/option,18,action,articles_show,art_id,336,menu_id,440,page,281 (dostęp 14.04.2014).

¹ Dr inż. E Kubińska-Jabcoń – Akademia Górniczo-Hutnicza, Wydział Zarządzania, Katedra Badań Operacyjnych i Technologii Informatycznych.

² Dr inż. M Niekurzak – Akademia Górniczo-Hutnicza, Wydział Zarządzania, Katedra Badań Operacyjnych i Technologii Informatycznych.

systemów gastronomicznych, jest terminal kart płatniczych. Obecnie terminale są rozszerzane o nowe funkcje. Na przykład za ich pomocą można doładować telefon komórkowy, co może dodatkowo zwiększyć obroty restauracji poprzez oferowanie dodatkowej usługi. Ten sam terminal można również używać jako czytnik kart rabatowych Cash-back. Kolejnymi urządzeniami systemu POS są czytniki kodów kreskowych. Jest to sprzęt służący do szybkiego i bezbłędnego zidentyfikowania przedmiotu [6]. Ważnym urządzeniem jest także drukarka do zamówień. Osoba obsługująca wystawia paragon na zamówione danie, natomiast zamawiane pozycje zostają przesłane na drukarkę zamówień do kuchni i tam wydrukowane.

Drukarka fiskalna jest to urządzenie służące do rejestracji sprzedaży na potrzeby rozliczenia podatku VAT. W przeciwieństwie do kas fiskalnych, drukarka nie jest w stanie pracować samodzielnie – do pełnej funkcjonalności niezbędny jest komputer z oprogramowaniem [7]. Rysunek 2 ilustruje przykładowe urządzenia potrzebne do funkcjonowania systemu POS [5].

Jeżeli chodzi o programy wspomagające działalność gastronomiczną, pozwalają one przedsiębiorstwom oferować skuteczniejszą pomoc i wsparcie dla klientów, budować lojalność klientów oraz podejmować lepsze decyzje dotyczące zakupów, kontrolując jednocześnie stan zapasów. Dodatkowo systemy danej klasy przechwytywać dane o sprzedaży oraz zapewniają funkcjonalność zarządzania cenami, centralizując jednocześnie przetwarzanie zapłat za transakcje.

Firma Softech, zajmująca się produkcją, wdrażaniem i serwisem specjalistycznego oprogramowania komputerowego dla potrzeb gastronomii oraz hotelarstwa, proponuje trzy programy do profesjonalnej obsługi gastronomii: Gastro Szef, Gastro POS i Gastronet.

Gastro Szef umożliwia prowadzenie gospodarki magazynowej wraz z kontrolowaniem procesu produkcji. Program kontroluje ilości towaru od momentu przyjęcia na magazyn do momentu wydania do kuchni, eliminując możliwości nadużyć. Pozwala też na tworzenie tak zwanych kart kalkulacyjnych, wyliczających

marże i kosztorysy na różne potrawy. Program może szybko sporządzić menu dla grup oraz sprawdzić, czy planowana impreza będzie zadowalająca pod względem oczekiwanej marży. System pozwala na kontrolowanie stanów minimalnych, sygnalizując z odpowiednim wyprzedzeniem konieczność dokonania zakupów surowców.

Program gastronomiczny Gastro POS wraz z ekranem dotykowym tworzą nowoczesny system, którego obsługa przypomina pracę na zwykłej kasie fiskalnej z tą różnicą, że klawisze są wyświetlane na ekranie monitora a wybór potraw jest prosty i intuicyjny, przy tym nieporównywalnie szybszy. Gastro POS może także współpracować z dozownikami napojów, systemem kart rabatowych, umożliwiając przyspieszenie i wyższą jakość obsługi konsumenta. Możliwość rozdzielania i łączenia rachunków pozwala na dostosowanie sposobu rozliczenia ściśle do wymagań gościa, a współpraca z drukarkami zamówień umożliwia wydruk zapotrzebowania w różnym miejscu. Zależnie od potrzeb, każde zamówienie może zawierać oprócz danych kelnera i numeru stolika także informacje indywidualne dotyczące zamówienia.

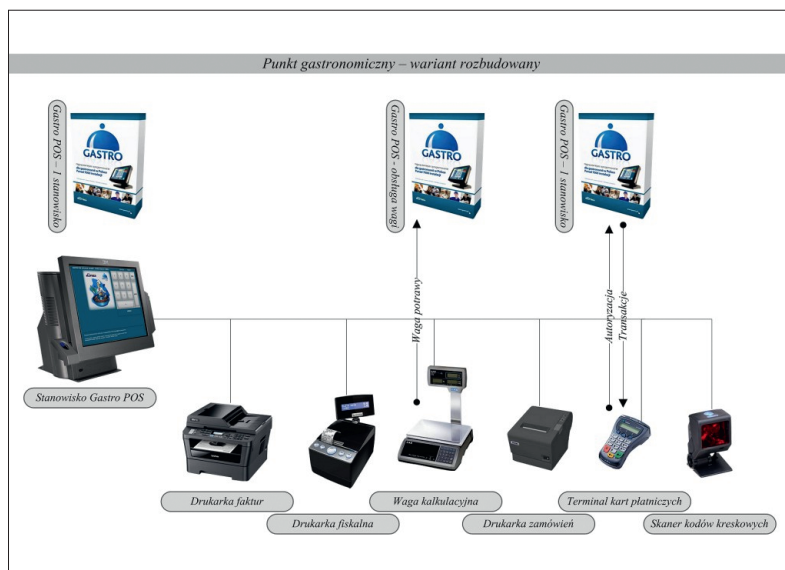
Z kolei firma FoodSoft oferuje między innymi program RCP pozwalający na kontrolę czasu pracy poszczególnych pracowników, jak i sprawdzanie listy obecności przez moduł on-line. System rozpoznaje zalogowanie się każdego z pracowników i zaznacza jako godzinę rozpoczęcia pracy. RCP umożliwia przegląd czasu pracy i przegląd ilości przerw odbytych przez poszczególnych pracowników. Wszystkie zestawienia są dostępne po stronie aplikacji menedżerskiej [2].

Zastosowanie Internetu w gastronomii

Do cech charakterystycznych dla przedsiębiorstw gastronomicznych i turystycznych działających w warunkach rozwoju Internetu należą brak barier językowych, kulturowych, cywilizacyjnych i politycznych. Następuje redukcja dystansu geograficznego i czasowego [1].

Możliwość tworzenia komputerowych systemów informacyjnych na bazie usługi WWW w Internecie jest najbardziej znaną usługą. Obecnie World Wide Web to ponad 70 mln dokumentów zgromadzonych na ponad milionowej liczbie serwerów WWW, z których większość ma charakter komercyjny. Strony WWW stanowią podstawę do informacji o firmie oraz jej promocji. Stanowią również możliwość nawiązania szybkiego kontaktu w różnych kategoriach. Dla funkcji komunikacyjnych jako podstawowa usługa narzuca się poczta elektroniczna. Charakter sieci internetowej powoduje, że również poczta elektroniczna staje się globalna, a co za tym idzie – również tania [10]. Internet w biznesie gastronomicznym można wykorzystać na różne sposoby, na przykład:

- system komputerowy oferujący swoje usługi informacji, rezerwacji i sprzedaży
- sieć komunikacyjną łączącą z klientami
- sieć komputerową, pozwalającą na łączenie wewnętrznych systemów komputerowych poszczególnych restauracji.



Rys. 2. Przykładowe stanowisko POS w gastronomii.

Źródło: <http://www.terminale-pos.pl/> (dostęp: 14.04.2014).

³ Gastronet jest oprogramowaniem dla sieci lokali, umożliwiającym sprawne zarządzanie pojedynczym lokalem z wysyłką danych do i z centrali [4].

Internetowe serwisy WWW oparte na zaawansowanej technologii stają się znakomitą wizytówką dla współczesnych restauracji i baz cateringowych. Dostęp do informacji dla klientów poprzez Internet jest często pierwszym, bardzo ważnym kontaktem z restauracją. Współczesne możliwości ekspozycyjne, szczególnie dzięki funkcjom multimedialnym, dają szansę na doskonałą prezentację marketingową. Strony WWW prześcigają się w coraz piękniejszych wizualizacjach swoich witryn.

Restauracje rozszerzając swój wachlarz usług poza standardowe usługi gastronomiczne muszą zaprezentować swoją ofertę tak, aby klient mógł łatwo i szybko wyszukać interesującą go ofertę. Dlatego pojawiają się oferty sal konferencyjnych, rozwiązań dla biznesu lub innych dodatkowych usług. Prezentowanie firmy w Internecie powoli zastępuje foldery i katalogi, pozwalając na znacznie szerszą prezentację, która ciągle jest aktualizowana i rozszerzana.

Większość serwisów oferuje podstawowe funkcje rezerwacyjne, choć może powinno się to określić zapytaniem o rezerwację na bazie technologii e-mail lub formularzu [9]. Internet wywiera coraz większy wpływ na sposób, w jaki przedsiębiorstwa gastronomiczne prowadzą swoją działalność marketingową. Za jego pośrednictwem pozyskuje się informacje na temat potrzeby pojawienia się nowego produktu. Takie informacje można uzyskać bezpośrednio od własnych klientów, ale mogą się one pojawić na forum grup dyskusyjnych lub też gromadzić się je śledząc listy dyskusyjne. Nowe pomysły mogą powstać także na podstawie obserwacji witryn internetowych firm konkurencyjnych. Internet także w istotny sposób wpływa na politykę cenową stosowaną przez restauratorów. Konsumenci mogą znacznie łatwiej, niż dawniej, porównać ceny różnych ofert, ale konkurencja ma też znacznie łatwiejszy podgląd cen danej restauracji.

Innym cenowym efektem wykorzystania Internetu jest zmniejszenie kosztów dystrybucji sprzedawanych usług gastronomicznych oraz znacznie tańszej komunikacji, co samo w sobie jest również bodźcem do jego stosowania. Duża część restauracji i firm cateringowych traktuje sprzedaż internetową jako dodatkową stosując przy tym znaczne zniżki. Powstaje wręcz nowa kategoria cenowa, zwana często internetową [11].

Wnioski

Na podstawie przeprowadzonej analizy literaturowej wyciągnięto następujące wnioski:

- szybki rozwój technologii informatycznych otworzył wielkie możliwości poprawy oferowanych usług, a ich stosowanie skutkuje wzrostem wydajności, konkurencyjności, przejrzystości i dostępności przedsiębiorstw gastronomicznych
- konsekwencją nowoczesnej technologii informacyjnej jest informacja stająca się dominującym, niematerialnym czynnikiem produkcyjno – usługowym. Dzięki narzędziom internetowym firmy gastronomiczne usprawniają swój marketing, polepszają wizerunek, dystrybucję i kontakt z klientem
- zastosowanie programów komputerowych w dużym stopniu pomaga firmom gastronomicznym usprawnić ich kluczowe sektory, które są strategicznymi punktami działalności; wspomagają one produkcję, sprzedaż, logistykę i komunikację
- wykorzystując narzędzia, które dają nowe technologie i rozwiązania informatyczne, firmy gastronomiczne zyskują

przewagę konkurencyjną, lepsze możliwości zarządzania firmą oraz dokładniejsze dane na jej temat

- pełna integracja, wymiana danych oraz liczne funkcje administracyjne i analityczne sprawiają, iż systemy te są kompleksowym narzędziem zapewniającym optymalne zarządzanie lokalem gastronomicznym.

Streszczenie

Informatyka stała się obecnie najprężniej rozwijającą się dziedziną naukową. Osiągnięcia tej dziedziny są coraz bardziej niezastąpione w życiu codziennym pojedynczych użytkowników, jak i przedsiębiorstw. Firmy wdrażając systemy i narzędzia informatyczne ponoszą oczywiście duże nakłady finansowe i czasowe, jednak inwestycja ta przynosi dobre efekty i duże zyski w przyszłości. Również w działalności przedsiębiorstw gastronomicznych duże znaczenie ma zastosowanie narzędzi informatycznych, które wyraźnie wspomagają funkcjonowanie firmy w różnych jej dziedzinach. W odniesieniu do promocji niewątpliwie kluczową rolę odgrywa strona internetowa.

Employment of computer instrument in supporting logistics processes for management of gastronomic enterprise

Abstract

Information technology has now become the fastest growing field in science. Achievements in this area are becoming increasingly indispensable in everyday life of individual users and businesses. Companies implementing systems and tools, of course, bear a large financial and time investment but this brings good results and big profits in the future. Also in the business of catering importance of the use of tools that explicitly support the operation of the company in its various areas. With regard to the promotion undoubtedly plays a key role website.

LITERATURA / BIBLIOGRAPHY

- [1] Drab-Kurowska A., *Wykorzystanie sieci Internet w przedsiębiorstwie*, Zeszyty naukowe nr 2, s. 197-210, Sceno, Kielce 2006.
- [2] FoodSoft, *Instrukcja oprogramowania FoodSoft ePOS*, Piotrków Trybunalski, 2011.
- [3] http://www.esca.pl/Rozwiazania_gastronomiczne/option,18,action,articles_show,art_id,336,menu_id,440,page,281 (dostęp: 14.04.2014).
- [4] <http://www.gastro.pl/oferta/oprogramowanie-dla-gastronomii.html> (dostęp: 14.04.2014).
- [5] <http://www.skf.net.pl/Rozwi%C4%85zania/Gastronomia/Punkt-Gastronomiczny.aspx> (dostęp: 14.04.2014).
- [6] <http://www.terminale-pos.pl/> (dostęp: 14.04.2014).
- [7] <http://www.tonerownia.pl/content/14-kasy-fiskalne-bielsko> (dostęp: 14.04.2014).
- [8] Kołdyński J., *Niezbędne oprogramowanie każdego lokalu gastronomicznego*, LSI Software SA, Łódź, 2011.
- [9] Konsewiczowa G., *Technologia usług hotelarskich*, Tom II, TNOiK, Kraków, 1997.
- [10] Ruszczyc Z., *Internet w biznesie*, ODiDK, Warszawa, 1997.
- [11] Witkowski C., *Międzynarodowe systemy hotelowe*, Wyższa Szkoła Ekonomiczna w Warszawie, Warszawa, 2003.