

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/289126>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Гостиничное дело

Содержание

ВВЕДЕНИЕ 3

1. Теоретические положения автоматизации работы заведений общественного питания 5

1.1 Базовые направления автоматизации гостинично-ресторанного бизнеса 5

1.2. Влияние автоматизации в сфере гостеприимства и ее применения 10

1.3. Средства автоматизации работы ресторанов и гостиниц 13

2 Разработка системы автоматизации работы заведения общественного питания 18

2.1 Общая характеристика предприятия 18

2.2. Анализ бизнес процессов ресторана и потребности в автоматизации 19

2.3. Описание системы и разработки программы 21

Заключение 26

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 28

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность работы обусловлена важностью автоматизации средств работы гостинично-ресторанного бизнеса в современных условиях, где существует множество сервисов как для внутреннего управления, так и для бронирования номеров. Гостиничная деятельность рассматривается как деятельность по размещению в гостиничном комплексе, которая включает в себя аренду жилых помещений путешественникам, туристам и другим гостям на короткий период времени, обычно на ежедневной или еженедельной основе.

Современное управление отличается особенно высокой значимостью принятия хозяйственных решений, поскольку руководство организации самостоятельно выбирает направления развития и неверный выбор может привести к ухудшению экономического состояния или даже банкротству.

Ресторанный бизнес в последние полтора два года переживает подъем. И сегодня владельцу ресторана уже необходимо четко представлять себе, кто является посетителем заведения, какие блюда и напитки предпочитают гости. Осуществлять анализ деятельности ресторана по такому количеству параметров вручную практически невозможно. Неоценимую помощь в решении всех этих задач может оказать современная система автоматизации.

Автоматизация позволит получать отчёты по заданным условиям, с подсчётом итоговых значений, и организовать хранение данных для последующего анализа.

Объект исследования: предприятие общепита ООО «Кофе плюс».

Предмет исследования: бизнес-процессы на фирме общепита ООО «Кофе плюс».

Цель работы – разработка и внедрение мер по повышению результативности бизнес-процессов на фирме общепита на базе ООО «Кофе плюс».

Для достижения поставленной цели были поставлены и решены следующие задачи:

1. Изучить инструменты результативности бизнес-процессов на фирме общепита

2. Проанализировать бизнес-процессы на базу организации ООО «Кофе плюс»

3. Разработать план мер по повышению автоматизации работы на фирме ООО «Кофе плюс»

Теоретической и методологической основой работы являются научные работы Ю.А. Елагина, Т.П.

Николаевой, Н.А. Николаевой, С.Н. Виноградовой, Л.П. Дашкова, В.К. Памбухчиянц, О.В. Памбухчиянц, А.

Жигульского, Л.И. Кравченко и др.

1. Теоретические положения автоматизации работы заведений общественного питания

1.1 Базовые направления автоматизации гостинично-ресторанного бизнеса

Индустрия баров и ресторанов - это одна из отраслей, которая неуклонно пожинает плоды новых технологий автоматизации, разработанных в последнее время. Почти каждый аспект управления рестораном теперь можно упростить с помощью различного программного обеспечения и платформ, от инвентаризации до управления персоналом.

Вот лишь некоторые причины, по которым автоматизация является важным дополнением к вашему бару или ресторану.

Повышает эффективность. Основное ценностное предложение большинства программ или платформ для автоматизации заключается в повышении эффективности ваших операций. Многие аспекты выигрывают от невероятных возможностей автоматизации, таких как бронирование, платежные системы, управление запасами, маркетинг и многое другое.

Расширяет доступ к информации. Автоматизация и программное обеспечение обеспечивают более легкий доступ к критически важной информации и системам на рабочем месте. Например, автоматизация расписания рабочей силы позволяет вашим сотрудникам напрямую получать доступ к платформе и получать информацию о часах и задачах своей недели.

Становится все более доступным. Несколько лет назад специализированное программное обеспечение также нуждалось в специализированном оборудовании для доступа. Сегодня к программному обеспечению автоматизации можно получить доступ с помощью стандартных устройств, таких как смартфоны, планшеты и настольные компьютеры. Популярность также означает, что цены становятся более конкурентоспособными.

Как мы можем видеть, различные программы автоматизации имеют довольно привлекательные ценностные предложения по эффективности и доступу. Это означает, что существует множество областей, где автоматизация может быть применена в ваших учреждениях.

#### 1. Повышает эффективность работы баров и ресторанов

Различные средства автоматизации повышают эффективность работы вашего ресторана, позволяя вам выполнять рутинные задачи со скоростью и точностью, которые трудно сопоставить с человеческим опытом.

Примером этого является программное обеспечение для управления запасами, такое как Upserve, Toast и Glimpse Inventory.

Различные инструменты ресторана позволяют руководству улучшить операции с запасами, отслеживая все активы ресторана в начале дня, а затем сопоставляя их с предварительно введенными рецептами проданных продуктов.

Например, давайте рассмотрим распродажу коктейлей. Как только коктейль будет продан, программное обеспечение автоматически вычитет количество ингредиентов в рецепте из вашего инвентаря. Это озна

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бойко. О. Е. Автоматизация деятельности туристских предприятий/ Бойко. О. Е. // Горный информационно-аналитический бюллетень. – 2017 – №3. – С. 28–34.
2. Иконников, В.Ф. Информационные технологии в индустрии туризма: учеб. - метод. пособие/ В.Ф. Иконников, В.Н. Садовская – Минск: РИПО, 2014. – 78 с
3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
4. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
5. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
6. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
7. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
8. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с.
9. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. –

412 с.

10. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
11. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 336 с.
12. Глобальные системы резервирования [Электронный ресурс]. – Режим обращения: <http://csaa.ru/globalnye-sistemy-rezervirovaniya/>. – (Дата обращения: 24.10.2022).
13. Анализ финансового состояния предприятия [Электронный ресурс]. – Режим обращения: [https://afdanalyse.ru/publ/finansovyj\\_analiz/1/roi\\_rentabelnost\\_investicij\\_return\\_o\\_n\\_investment/15-1-0-340](https://afdanalyse.ru/publ/finansovyj_analiz/1/roi_rentabelnost_investicij_return_o_n_investment/15-1-0-340). – (Дата обращения: 24.10.2022).
14. Битрикс 24 (Bitrix24) - обзор функциональных возможностей. – Режим обращения: <https://www.1ab.ru/blog/detail/bitriks24-v-chem-prichina-populyarnosticrm-1-v-rossii/>. – (Дата обращения: 24.10.2022).
15. Блог Архитектора Бизнеса [Электронный ресурс] / Что такое Информационное обеспечение туризма: учебник / Н. С. Морозова [ и др]. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 288 с.
16. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс для студентов спец. 1-89 02 71 Менеджмент туристской организации / [авт.-сост. О. П. Оганджян] ; М-во образования РБ, УО "ВГУ им. П. М. Машерова", Каф. социально-экономических и гуманитарных дисциплин. — Электрон. текстовые дан. (1 файл: 1,63 Мб). — Витебск., 2012.
17. Калькулятор доходности инвестиций (ROI) [Электронный ресурс]. – Режим обращения: <https://pixtup.com/ru/kalkulyatory/kalkulyatordokhodnosti-investitsiy/>. – (Дата обращения: 24.10.2022)
18. Что такое RPA [Электронный ресурс]. – Режим обращения: <https://electroneek.ru/what-is-rpa/>. – (Дата обращения: 24.10.2022)
19. Capterra [Electronic resource] / CRM Industry User Research Report – Mode of access: <https://www.capterra.com/customer-relationship-managementsoftware/user-research>. – (Дата обращения: 24.10.2022)
20. ERP for Hospitality Industry [Electronic resource] – Mode of access: <https://www1.deskera.com/erp-for-hospitality-industry>. – (Дата обращения: 24.10.2022)
21. Flightslogic [Electronic resource] / Benefits of Global Distribution System – Mode of access: <https://www.flightslogic.com/benefits-of-global-distribution-system.php> – (Дата обращения: 24.10.2022)

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/289126>