

УДК 004.413 (045)

Жигаревич О.К., Міскевич О.І., Ясинчук А.В.  
Луцький національний технічний університет

## ВИКОРИСТАННЯ ВЕБ-ДОДАТКУ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ У ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

**Жигаревич О.К., Міскевич О.І., Ясинчук А.В.** «Використання веб-додатку для забезпечення контролю якості обслуговування відвідувачів у закладі ресторанного господарства». Розробка програмного забезпечення у нашій державі є глобальним явищем, яке включає в себе різні технічні системи. Сучасне програмне забезпечення використовується у різних галузях виробництва, торгівлі, ресторанного бізнесу, тощо. Саме взаємодія різних сфер впливу на розробку програмного забезпечення спонукала до застосування нових принципів при створенні веб-додатку, для забезпечення контролю якості обслуговування відвідувачів у закладі ресторанного господарства.

**Ключові слова:** веб-додаток, програмне забезпечення, ресторанне господарство, витрати, прибутки.

**Жигаревич О.К., Міскевич О.І., Ясинчук А.В.** «Использование веб-приложения для обеспечения контроля качества обслуживания посетителей в заведении ресторанного хозяйства». Разработка программного обеспечения в нашем государстве является глобальным явлением, которое включает в себя различные технические системы. Современное программное обеспечение используется в различных отраслях производства, торговли, ресторанного бизнеса, и тому подобное. Именно взаимодействие различных сфер влияния на разработку программного обеспечения побудило к применению новых принципов при создании веб-приложения, для обеспечения контроля качества обслуживания посетителей в заведении ресторанного хозяйства.

**Ключевые слова:** веб-приложение, программное обеспечение, ресторанное хозяйство, расходы, доходы.

**Zhyharevych O.K., Miskevych O.I., Jasynychuk A.V.** «Use to web-addition for providing of control of quality of maintenance of visitors in establishment of restaurant economy». Software development in our state is the global phenomenon that includes for itself the different technical systems. Modern software is used in different industries of production, trade, restaurant business, and others like that. Exactly co-operation of different spheres of influence for software development induced to application of new principles at creation to web-addition, for providing of control of quality of maintenance of visitors in establishment of restaurant economy.

**Keywords:** web-addition, software, restaurant economy, charges

### Вступ

Вплив глобальної комп'ютерної мережі Internet на сучасний світ не має історичних аналогів. Його сьогоднішній день - це початок епохи електронного проникнення в усі сфери людського життя, це щось більше, ніж просто маркетингова кампанія, це основа нової філософії і нової ділової стратегії. Інтернет - найбільш значущий ресурс з точки зору реклами продукції або послуги.

Більшість сучасних людей користуються Інтернетом, як найбільш доступним джерелом інформації. Web-технологія повністю перевернула уявлення про роботу з інформацією, та й з комп'ютером взагалі.

Створення Web-сайтів є однією з найважливіших технологій розробки ресурсів Internet. Хороший сайт, вбираючи в себе всю корисну інформацію, є найкращою візитною картою і комерційної фірми і освітнього закладу, працюючи на них в будь-який час доби.

Архітектури веб – додатків можуть бути найрізноманітнішими. На сучасному ринку існує велика кількість технологій і програмних продуктів, пов'язаних з Internet. Коли Internet потрапила в поле зору великих корпорацій, багато кинулися зайняти своє місце в цій галузі. Все, що можна було найти "на полиці", або модифікувалося, або просто продавалося для використання в Web і Internet. В результаті з'явився широкий спектр продуктів і технологій, які можуть бути частиною архітектури Web - додатків. Розвивалися на основі вдосконалення й ускладнення функцій Веб-сайтів. Загалом розширює функції веб-сайту, надаючи його клієнтам можливість використання бізнес-логіки і, отже, зміни даних на сервері. Це визначення веб - додатку вказує, що в ньому, як мінімум, є три важливих архітектурних компоненти: клієнтський браузер, Web-сервер і сервер додатків. Найчастіше веб – додаток використовує також сервер баз даних.

### Аналіз останніх досліджень

Автоматизація виробництва на підприємстві являє собою самостійну комплексну ланку, до створення якої підштовхує світова конкуренція. Саме вона направляє підприємства, примушує їх приймати відповідні заходи та оптимізувати робочий процес. Автоматизація створює можливості для поліпшення умов і підвищення продуктивності праці, зростання якості продукції, скорочує потреби в робочій силі і в систематичному підвищенні прибутку. Впровадження автоматизації у виробництво

виявляється надійним засобом, що призводить не лише до адаптації підприємств до нових соціально-економічних умов, а й значного числа технологічних переваг, які в підсумку забезпечують значне збільшення доданої вартості продукції.[1]

Ресторанне господарство є однією з перших господарчих галузей України, що перейшло на ринкові відносини. Після приватизації підприємств змінилася організаційно-правова форма системи ресторанного господарства, з'явилася велика кількість приватних підприємств, а разом з ними – конкуренція. Підвищення ефективності ресторанного господарства ґрунтується на загальних для всієї підприємницької сфери принципах інтенсифікації виробництва – досягнення високих результатів при найменших витратах матеріальних і трудових ресурсів. Основною особливістю сучасних закладів ресторанного господарства повинна бути їх локальність за характером діяльності, спрямованість на регіональний ринок та якісне обслуговування. Тож для організації ідеального ведення справ потрібно використовувати автоматизацію управлінських процесів. Актуальність теми пов'язана з потребою в розробці та застосуванні ефективних та адекватних комп'ютерних програм і технологій в галузі ресторанного господарства.

Сучасні дослідження в галузі закладів громадського харчування все більше торкаються питань автоматизації з метою оптимізації робочого процесу. Тож, розробляючи систему контролю якості обслуговування відвідувачів у закладах ресторанного господарства, можна дійти висновку, що автоматизоване керування в даній галузі вкрай необхідне. Актуальність даного дослідження підтверджує загострення конкуренції в сучасних економічних умовах на ринку серед закладів громадського харчування. Тож сучасні заклади вимушені переглядати основні принципи своєї управлінської діяльності, а також використовувати сучасні автоматизовані інструменти, які забезпечать їх ефективне функціонування. Метою даного дослідження є обґрунтування необхідності впровадження і використання сайту даного типу в управлінні діяльністю закладами ресторанного господарства.[2]

Як засіб для досягнення успіху в конкурентній боротьбі на ринку розроблений веб - додаток, який орієнтований на велику область застосування. Адміністрація закладу ресторанного харчування зможе отримувати необхідну інформацію про витрати, доходи, а також прибутки власного закладу. Також можна слідкувати за дисконтними знижками клієнтів і частотою їх відвідування.

При створенні веб – додатку були проаналізовані сучасні технології, але найкращою для реалізації поставленого завдання виявилася система CMS Drupal. Drupal - популярна вільна модульна система керування вмістом з відкритим кодом, написана на мові програмування PHP. Завдання систем керування вмістом - полегшити створення, наповнення та оновлення веб-сайту. На основі вибраної системи розроблена структурна схема сайту, обраний метод для програмної реалізації, заслуговує на увагу розроблена функціональність сайту, налаштований інтерфейс та адміністративна частина сайту.[3]

Drupal може працювати у таких популярних системах як Windows, Mac OS X, Linux, власне, на будь-якій платформі, яка підтримує роботу веб-сервера Apache, Nginx, Lighttpd або Microsoft IIS; також потрібна наявність системи керування базами даних MySQL/MariaDB, PostgreSQL 8.3, SQLite чи інші комерційні.

У дистрибутив системи входить набір модулів, що дають наступні можливості:

- збір інформаційних стрічок (RSS, RDF, Atom);
- ведення блогів, підшивань і форумів;
- створення форм для відправки повідомлень;
- локалізація системи;
- перейменування посилань (призначення посиланням зрозумілих і зручних псевдонімів);
- проведення опитувань;
- призначені для користувача профілі, що настраюються;
- пошук за вмістом (за зміст вважається і повідомлення на форумах, і сторінки, і будь-які інші призначені елементи);
- ведення журналу статистики (відвідуваності);
- таксономія (впорядковування матеріалу за категоріями) - дуже «цінна» можливість;

Функціональність фінансових підсистем пропонує можливість організації бюджетного контролю і управління рухом грошових коштів

Керування користувачами в Drupal реалізовано за допомогою призначення їм різних ролей. А права доступу до цих ролей визначаються самими модулями системи. В нашому випадку є дві ролі користувачів: Адміністратор та Менеджер.

Адміністратор закладу забезпечує ведення нормативно-довідкової інформації, здійснює контроль за надходженням коштів, контролює витрати і проводить аналіз діяльності закладу. Варто звернути увагу на графічне представлення залежності витрат і доходів за поточний день або за останній тиждень у вигляді діаграми. Також можна експортувати дані в електронну таблицю Microsoft Excel для звіту.

Сутність оперативного планування залежить від складання програми витрат закладу. Питанням планування виробничої програми займається адміністратор. У кафе розробляється обіг постійних витрат, посуду, гарячих напоїв та податків, на підставі цього плану складається виробнича програма на день.

Оперативне планування роботи закладу включає в себе такі етапи:

- складання планових витрат на день, тиждень, декаду, його планування, денна виробнича програма підприємства; впорядкування і затвердження меню;
- розрахунок потреби у продуктах на приготування гарячих напоїв, передбачених планом меню, і складання накладної на сировину;
- оформлення податків;
- отримання накладної на посуд, контроль наявності та якості посуду;

### Результати дослідження

У закладі розрахунок кількості сировини й продуктів, потрібних на приготування страв, виготовляють підставі меню або плану-меню.

Контроль якості робіт, що виконуються на підприємстві – це зовнішні та внутрішні перевірки. Зовнішній контроль здійснюється органами місцевої адміністрації, санепідемназора, торгової інспекції та інших. Оцінки за якість заносять у контрольний журнал. При виявленні недоліків складається акт перевірки у двох примірниках, один примірник залишається для закладу.

Внутрішній контроль здійснюється адміністрацією підприємства.



Рис.1 – Експорт в Microsoft Excel

ЗАЛЕЖНІСТЬ ВИТРАТ І ДОХОДІВ ЗА 13.11.2015Р.

Залежність витрат і доходів за 13.11.2015р.



Рис. 2 – Діаграма визначення прибутку за день

ЗАЛЕЖНІСТЬ ВИТРАТ І ДОХОДІВ ЗА ОСТАННІЙ ТИЖДЕНЬ

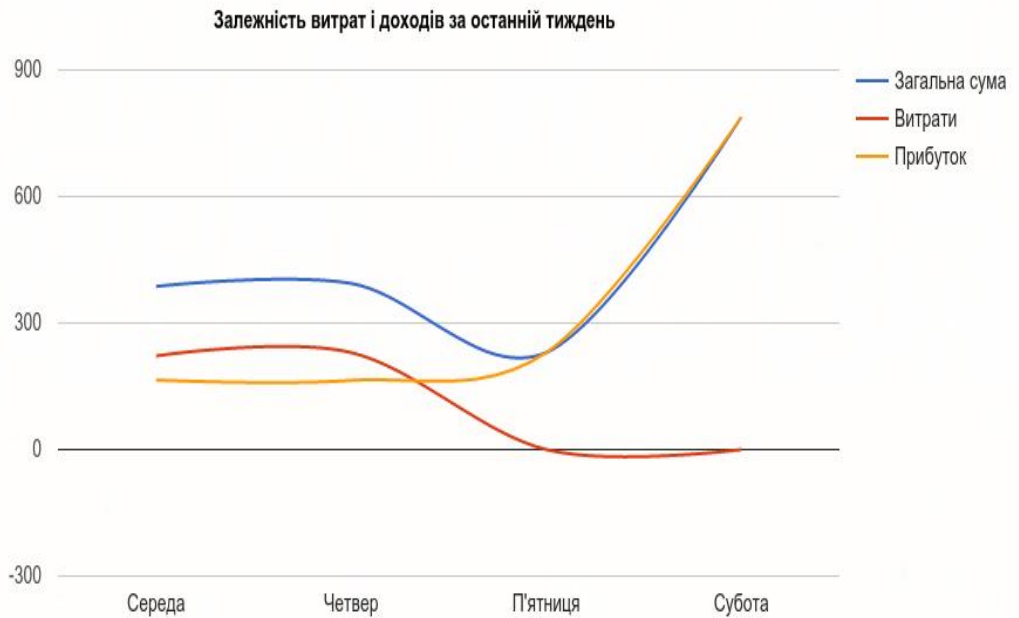


Рис. 3 – Діаграма визначення прибутку за тиждень

На основі цієї інформації можна скласти різноманітні звіти, що дозволяють повністю висвітлити і оцінити роботу всіх учасників системи. Контроль за виконанням зобов'язань є складним завданням. Вирішенню цієї важливої проблеми може допомогти лише робота веб - додатку.

До переваг слід віднести легкість в експлуатації, зручний інтерфейс, високий рівень безпеки, забезпечений строгим розмежуванням доступу користувачів, гнучкість налаштування.

Автоматизація допомагає виконувати багато технологічних операцій. Впровадження автоматизації, а саме розроблення сайтів на різних управлінських рівнях сприяє загальному технологічному прогресу в галузі ресторанного господарства. Однак супровід розробленого сайту з постійним оновленням та адмініструванням залишають невизначеними багатьох керівників і підприємців. Особливо це відноситься до середніх та дрібних підприємств – закладів громадського харчування, так як вони не мають великих фінансових можливостей для ризику. В даному випадку варто враховувати систему стимулювання працівників. Адже лише через комп'ютерну діагностику можна проконтролювати якість роботи персоналу.[4]

#### **Висновок**

Звичайно, окрім очевидних переваг, які дає автоматизація галузі ресторанного господарства, виникає безліч проблем, обумовлених вимогами, що пред'являються до умов експлуатації і грамотного належного застосування. Необхідно ще якісно і професійно виконати інтеграцію всіх складових компонентів в єдину систему, налаштувати її роботу, навчити персонал. У процесі експлуатації дуже важливим є супровід програмної і апаратної частини автоматизованої системи. Супровід дає можливість отримувати допомогу кваліфікованих фахівців з усіх питань роботи системи на регулярній основі, що забезпечує безвідмовну роботу впроваджених програмних продуктів і підтримку їх в актуальному стані. Якість супроводу багато в чому визначає успіх всієї автоматизації. [5]

Веб - додаток успішно може використовуватися як у закладі, що належить до престижної мережі закладів ресторанного господарства, так і в поодиноких кав'ярнях з абсолютно різною технологією роботи. Використання комп'ютерно-інформаційних технологій дозволяє підвищити конкурентоспроможність та підняти ефективність керування закладом громадського харчування на принципово новий рівень.

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства/ Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Центр учбової літератури; «Інкос», 2007. -280с.
2. Джон К. Вандюк, Мэтт Вестгейт. CMS Drupal. Руководство по разработке системы управления сайтом. – Вильямс, 2008. – 400с.
3. Елманова Н. Современные подходы к управлению информационным наполнением веб-сайтов // КомпьютерПресс. – 2006. – № 2.
4. Крамлиш К. Азбука Internet: пер. с англ. – К.: «Юниор», 1998. – 336 с.
5. Інформаційні системи та технології в економіці / За ред. В. С. Пономаренка. – К.: Видавн. центр „Академія”, 2002. – 544 с.